

VIII Seminário PROTESTE de Defesa do
Consumidor INTERNACIONAL
Desafios e Perspectivas: energia elétrica
acessível, segura e sustentável

Regulação, Tarifas e Qualidade na América Latina

20 de maio de 2010

Antonino Serra Cambaceres
Consumers International

Sobre Consumers International

- Es la Federación Global de Organizaciones de Consumidores
- 220 organizaciones miembros en 115 países
- Independiente y sin fines de lucro
- Investigaciones y Campañas globales para y con nuestros miembros

Los servicios públicos en América Latina

El tema ha sido relevante desde los años 90

Los servicios públicos siguen siendo uno de los principales temas de preocupación de los consumidores

Los cambios de los últimos 20 años han sido dramáticos, radicales, significaron cambios de paradigmas y de modelos

Tuvieron aciertos y errores

Los servicios públicos en América Latina

Programa CONSUPAL

Investigaciones y relevamiento de la realidad de algunos países de América Latina al comienzo de la ola privatizadora

Se produjeron estudios en 10 países de América Latina

Se concluyó con una lista de 50 recomendaciones, a ser tenidas en práctica, en relación a tres grandes temas: **MARCOS REGULATORIOS, TARIFAS Y PRESTACION DEL SERVICIO**

Los servicios públicos en América Latina

Principales problemas detectados en CONSUPAL

-Tarifas:

- Tarifas elevadas en relación al servicio prestado**
- Falta de transparencia en la fijación tarifaria**
- Falta de participación de los consumidores en la fijación de tarifas**
- Inconvenientes con los subsidios - Tarifa social**

Los servicios públicos en América Latina

Principales problemas detectados en CONSUPAL

-Marcos regulatorios

- En muchos casos inexistentes**
- No contemplan los derechos de los consumidores**
- No contemplan la participación de los consumidores**
- Incompletos, inadecuados, insuficientes**

Los servicios públicos en América Latina

Principales problemas detectados en CONSUPAL

-Regulación

- Poca o nula experiencia regulatoria
- Poca transparencia en la información
- Mala institucionalidad
- Poca autonomía
- Poca participación
- Poca respuesta a los reclamos

Los servicios públicos en América Latina

Principales problemas detectados en CONSUPAL

-Calidad del servicio

- Calidad inadecuada (relación precio/calidad)**
- Interrupciones periódicas**
- Mala atención a los consumidores**
- Cobertura inadecuada**
- Respuestas poco profesionales o poco realistas**

Los servicios públicos en América Latina

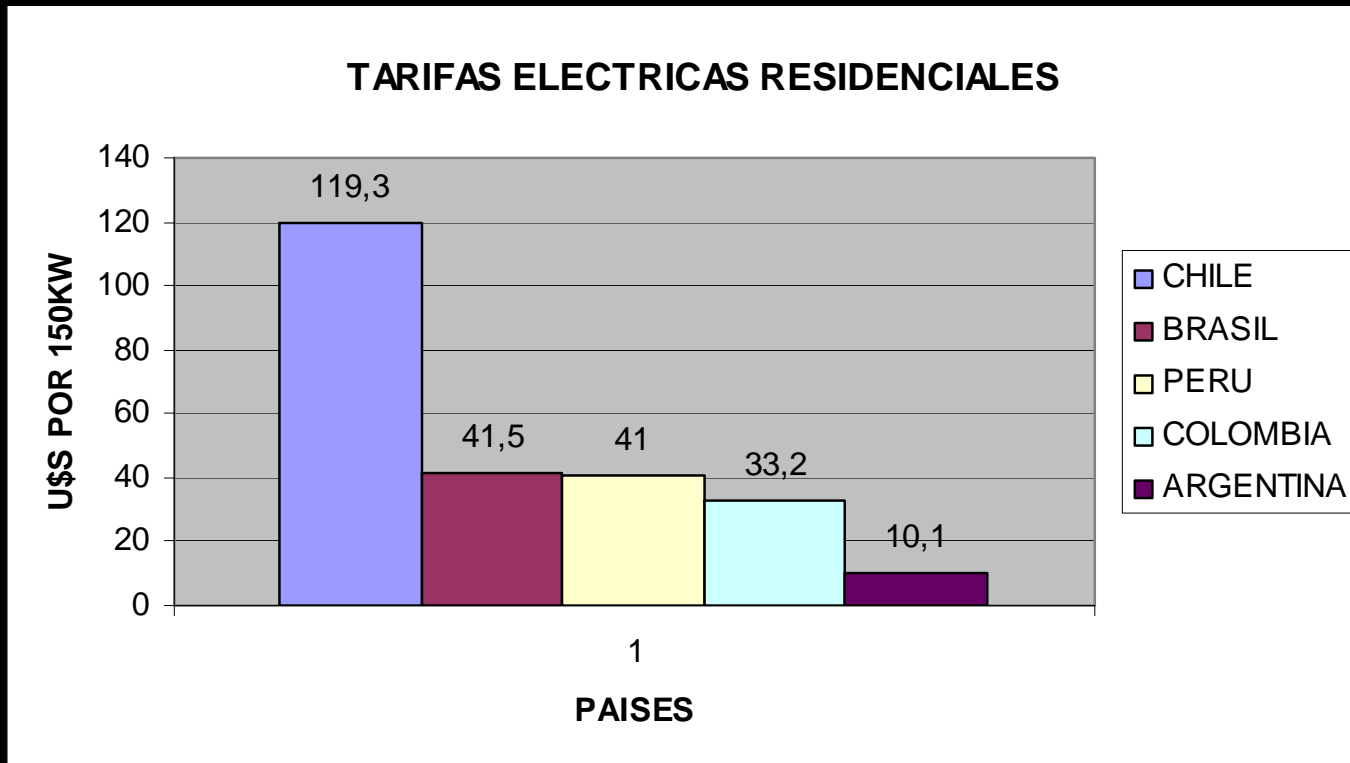
-CAMBIOS EXPERIMENTADOS

-TARIFAS

- En términos generales, las tarifas han aumentado siguiendo parámetros determinados en cada país (costo de vida – aumentos establecidos en leyes o contratos.
- Perú: las tarifas de usuarios residenciales de menor consumo han bajado un 6 % en promedio en los últimos 12 años
- Argentina: tarifas congeladas – subsidios
- Tarifa social: un desafío pendiente

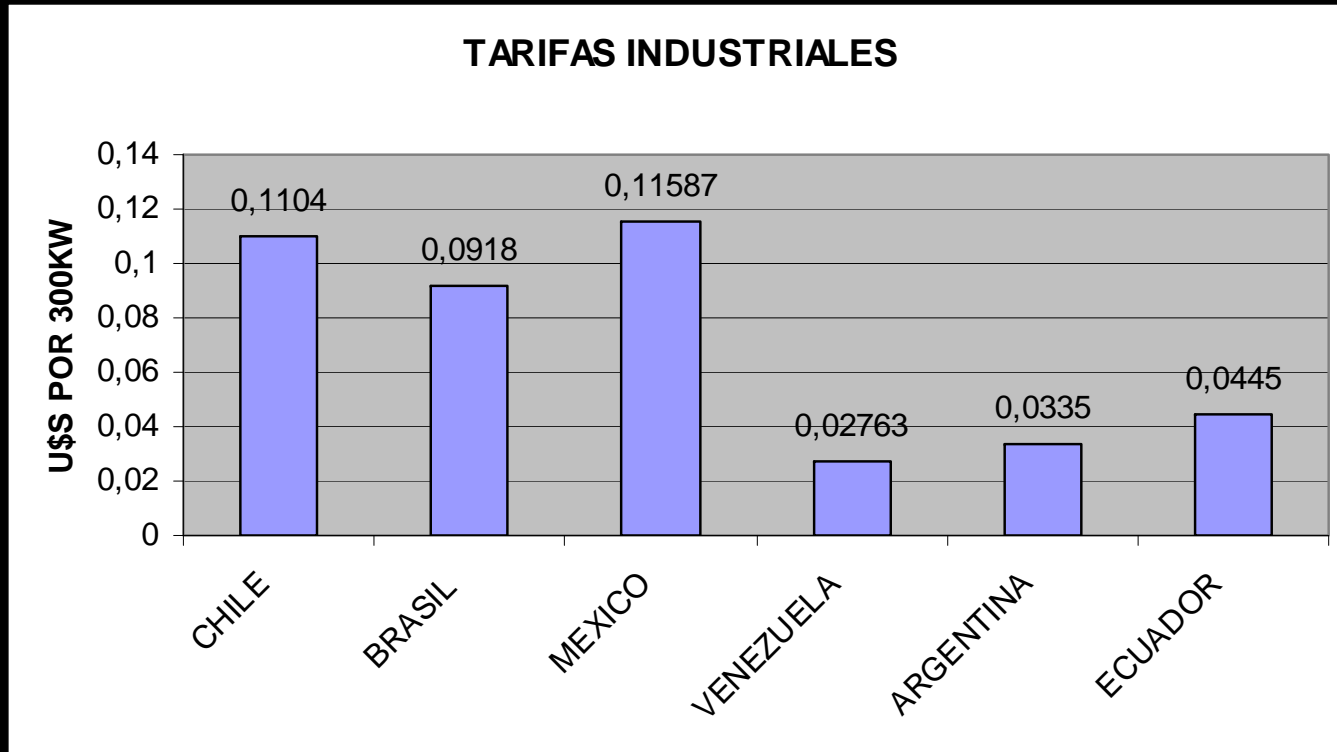
Los servicios públicos en América Latina

TARIFAS ELECTRICAS RESIDENCIALES COMPARATIVO




Los servicios públicos en América Latina

TARIFAS ELECTRICAS INDUSTRIALES COMPARATIVO



Los servicios públicos en América Latina



EDESUR
Empresa Distribuidora Sur S.A. - San José 140
C/R C1076AAD - Capital Federal - Tel: 0810-222-0200
Internet: www.edesur.com.ar
E-mail: emaservicio@edesur.com.ar

Capital Federal 10/05/2010
CUIT: Consumidor final
Evolución de su consumo de energía

0800-3-333787
0810-222-0200
Emergencias 24 hs. Alquilador Comercial

Factura Nº 0001-87086812

At. O. J. SIMONELLI
Su número de cliente es 00145195 2

Plan: 6 Suc: 04 Red: 520 Rec: 20100 N° med: 000416538 C: 07877

Tarifa T1 R Residencial 2 B

Esta factura vence el 26/05/2010 \$ 49,01

2° Vto: 09/06/2010 (límite de pago en Bance) \$ 49,68

Su próxima factura vence el 22/07/2010

Esta factura corresponde a su consumo del bimestre 2/10

Res. SE 745/05 Período base = 09/05/2003 Consumo = 906 para 63 días. A la fecha de emisión de la presente, este suministro no registra facturas emitidas pendientes de pago por consumo de energía eléctrica.

Detalle de Consumo	
Medidor Nº 002416536	
Estado actual al 08/05/2010 (Real)	023034
Estado anterior al 08/03/2010	022520
Total de energía consumida en 59 días	514 kWh

Detalle de su Cuenta		
Descripción	Cantidad	Importe
Cargo fijo		16,20
Cargo variable	514 kWh	99,20
Subtotal por Servicio Eléctrico sin Subsidio		115,40

SUBSIDIO AL CONSUMO	
	-77,10
SUBTOTAL POR SERVICIO ELÉCTRICO CON SUBSIDIO (1)	38,30
Contribución municipal	2,44
Imp. Valor Agregado	8,04
Fdo Prov. Sta. Cruz Ley 23681	0,23
SUBTOTAL CARGOS IMPOSITIVOS (2)	10,71
SUBTOTAL (SUMA DE 1 MAS 2)	49,01

CARGO FIJO SIN SUBSIDIO			
Precio Unit.	Días Vig.	Días Per.	Precio Perd.
16,2000 X	59	59	16,2000
Precio facturado cargo fijo sin subsidio \$ 16,2000			

CARGO VARIABLE SIN SUBSIDIO			
Precio Unit.	Días Vig.	Días Per.	Precio Perd.
0,1930 X	59	59	0,1930
Precio facturado cargo variable sin subsidio 0,1930			
514 kWh X	0,1930 \$/kWh	= \$ 99,20	

CARGO FIJO CON SUBSIDIO			
Precio Unit.	Días Vig.	Días Per.	Precio Perd.
16,2000 X	59	59	16,2000
Precio facturado cargo fijo con subsidio \$ 16,2000			

CARGO VARIABLE CON SUBSIDIO			
Precio Unit.	Días Vig.	Días Per.	Precio Perd.
0,0430 X	59	59	0,0430
Precio facturado cargo variable con subsidio 0,0430			
514 kWh X	0,0430 \$/kWh	= \$ 22,10	

CARGO VARIABLE CON SUBSIDIO			
Precio Unit.	Días Vig.	Días Per.	Precio Perd.
0,0430 X	59	59	0,0430
Precio facturado cargo variable con subsidio 0,0430			
514 kWh X	0,0430 \$/kWh	= \$ 22,10	

CARGO VARIABLE CON SUBSIDIO			
Precio Unit.	Días Vig.	Días Per.	Precio Perd.
0,0430 X	59	59	0,0430
Precio facturado cargo variable con subsidio 0,0430			
514 kWh X	0,0430 \$/kWh	= \$ 22,10	

Mensajes para el cliente: Clave adhesión débito automático: 0400145195201 Clave para pago electrónico: Banelco 00145195 / Link 00900145195
IVA disciplinado no puede computarse como Crédito Fiscal.

FACTURA EDESUR ARGENTINA

Recargo Pago Fuera de Fecha		0,53
I.V.A. recargo	21,0000 %	0,11
Contribucion municipal	6,3830 %	0,03
Total con recargo hasta el 09/06/2010		\$ 49,68

Precio Pond.	Sr. Usuario:	Importe
16,2000	EPEC (Córdoba)*=	\$ 127,97
\$ 16,2000	Si usted fuese usuario de otro prestador del servicio de energía eléctrica abonaría:	EPE (Santa Fe)*= \$ 125,27
Precio Pond.	Brasil (San Pablo)*=	\$ 364,88
	Uruguay (Montevideo)*=	\$ 483,09
	Chile (Santiago)*=	\$ 387,62
	Ud. Abona =	\$ 49,01

* Valores estimados - S.E.U.O. (ver detalle al dorso)

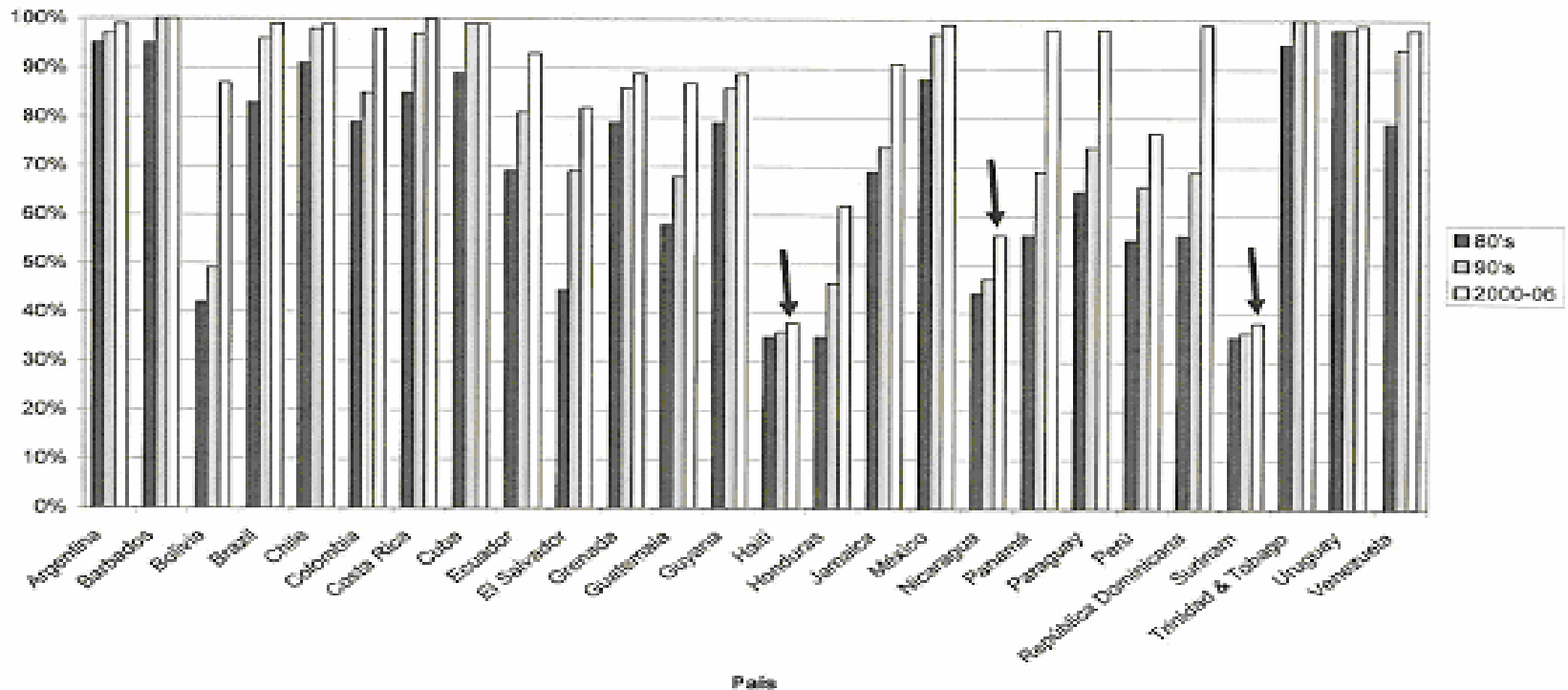
Clave adhesión débito automático: 0400145195201 Clave para pago electrónico: Banelco 00145195 / Link 00900145195
utarse como Crédito Fiscal.-

Los servicios públicos en América Latina

- CALIDAD DEL SERVICIO
 - Podemos decir que en términos generales la calidad del servicio ha mejorado, si lo comparamos con el inicio
 - Reestatización de empresa privatizadas (Argentina, Bolivia) han mantenido los niveles alcanzados pero se puede notar deterioro
 - No existe, en algunos casos, inversión extensiva para el mejoramiento o extensión de coberturas

Los servicios públicos en América Latina

Evolución en la cobertura del servicio eléctrico



Los servicios públicos en América Latina

- Algunos países alcanzaron **coberturas próximas o superiores al 99% de la población** atendida a nivel nacional, como es el caso de **Chile, Costa Rica y Venezuela**. Sin embargo, la cobertura ha sido muy diferenciada entre los distintos países y varios permanecen con niveles muy bajos, como es el caso de **Haití con el 34%** y **Nicaragua con menos del 70%** a nivel nacional. Se estima que **40 millones de habitantes** en la región siguen sin acceso a los servicios de electricidad.
- (Datos del BID)

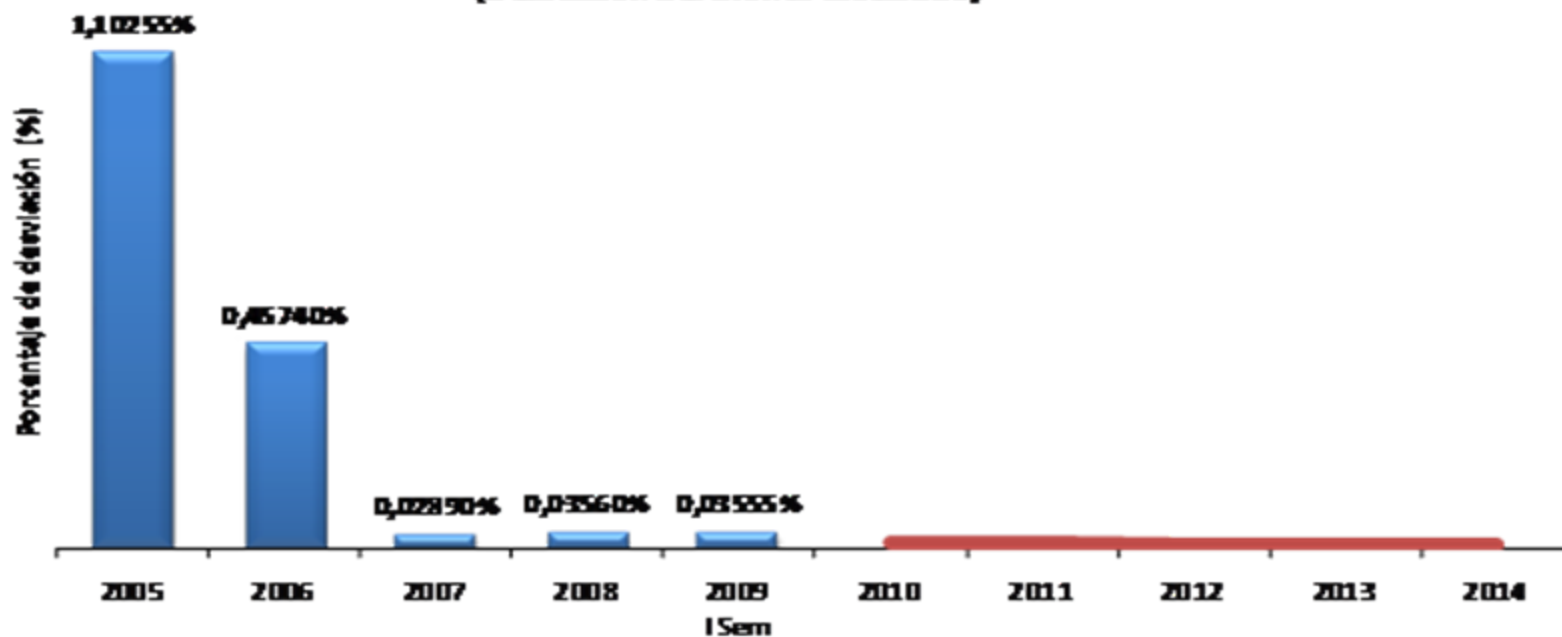
Los servicios públicos en América Latina

- CALIDAD DEL SERVICIO
 - Las mejoras aún son insuficientes
 - Argentina: inundaciones – cortes de suministro
 - Chile: cortes de suministro – terremoto – subsidios a personas de menores recursos
 - Perú: calidad de servicio ha mejorado en términos de alumbrado público, calidad de facturación, medidores

CALIDAD DEL SERVICIO

Perú

Calidad de la facturación (Desviación del monto facturado)



CALIDAD DEL SERVICIO Perú



Los servicios públicos en América Latina

- REGULACION

- Es el aspecto en el que existe mayor irregularidad en cuanto a logros
- Se consiguió institucionalidad y profesionalización
- Se consiguieron marcos regulatorios y reglamentos de servicio
- Se incluyeron los derechos dentro de la legislación de fondo (leyes de defensa del consumidor)

Los servicios públicos en América Latina

- REGULACION

- Sin embargo, la regulación aún no da los frutos que esperan los consumidores:
- La participación es aún insuficiente:
- Comités de usuarios en Argentina y Perú
- Poca participación en Chile a pesar de que la ley lo establece
- Los mecanismos no funcionan como deberían
- Intromisión del poder político

Los servicios públicos en América Latina

- REGULACION

- La independencia de los reguladores, en términos funcionales y presupuestarios, sigue siendo un problema a resolver
- La regulación muchas veces interfiere con los derechos de los consumidores: tema de la preferencia o preeminencia de normas y de su aplicación

Los servicios públicos en América Latina

- ALGUNAS REFLEXIONES
- Debe mejorarse la calidad y cantidad de información, para reguladores y consumidores
- Deben establecerse esquemas de subsidios que lleguen a los que realmente más los necesitan – Tarifa social
- Debe mejorarse la participación existente y abrir canales para mayor participación

Los servicios públicos en América Latina

- ALGUNAS REFLEXIONES
- Los reguladores deben ser independientes o el grado de influencia en sus decisiones debe reducirse al máximo (captura política y captura por parte de los regulados)
- Debe medirse de manera constante la calidad del servicio en todos sus aspectos



antoserra@gmail.com



consumersinternational.org