



## **INFORME DE USUARIOS Y CONSUMIDORES:(primera parte)**

I.- **CONSIDERACIONES PREVIAS:** El presente se encuentra realizado, en base a las informaciones y denuncias recibidas por la institución, datos recabados de archivos y encuestas oficiales y representa una visión del consumidor sobre las distintas situaciones que pasa en la relación de consumo y que influyen en forma directa e indirecta en su vida diaria.-

El mismo contiene además una pequeña reseña de las distintas actividades que realizara la asociación y el balance la misma. Sus datos son extraídos de los archivos oficiales de la misma y representan el trabajo de las distintas filiales, delegaciones y oficina varias de la misma.-

Agradecemos la colaboración de asociaciones barriales, organismos oficiales y instituciones educativas, que colaboraron en la realización de cursos, charlas de esclarecimiento, información y educación del Derecho del Consumidor, una de las principales funciones que tiene la asociación y que intenta plasmar en todas sus actividades.-

Asimismo, continuará bregando por la participación colectiva, única herramienta para la mejor defensa de los derechos del consumidor y del usuario.-

Comenzaremos dando una reseña sobre las denuncias recibidas sus principales causas y como se canalizaron las mismas, en general.-

Por fin, se intentará dar una reseña sobre la situación del uso y consumo y las principales problemáticas padecidas por el consumidor. Se intentarán dar algunos puntos con soluciones para su evaluación y estudio.-

Se pondrá el acento en la necesidad de la resolución de los conflictos de consumo, que no represente una total indefensión a la parte más débil de la relación, que es el consumidor y que en la actualidad carece de herramientas procesales eficaces e inmediatas, que posibiliten una mejor y mas eficaz solución de las problemáticas.-

II.- **ACTIVIDAD Y DENUNICAS RECIBIDAS:** La asociación posee filiales en las Provincias de Buenos Aires, La Pampa, Catamarca y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, en la actualidad posee seis filiales en la Provincia de Buenos Aires, tres en el conurbano bonaerense: Almirante Brown, Lanús, Lomas de Zamora; y tres en el interior: Mar Del Plata, Henderson y Ayacucho.-

Además, posee delegaciones en el conurbano bonaerense a los efectos del tratamiento de las problemáticas locales y generales de dichas mesas de trabajo.-

La asociación se encuentra participando en las comisiones de usuarios de variados órganos de control, como el OCEBA (control de la energía de la Provincia de Buenos Aires) el ENRE, el ENARGAS, el ERAS (órgano de control del servicio de agua y servicios sanitarios, que cubre el área metropolitana).-



Participa en variados reclamos en la CNC y la CNRT, de control de las comunicaciones y del transporte respectivamente. Compone el Consejo Consultivo Honorario de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, donde formalizó variadas propuestas. También realiza tareas y distintas reuniones en Consejos Deliberante y OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) de varios municipios de la Provincia de Buenos Aires, así como con la Dirección de Comercio de dicha Provincia. Se realizan variadas tareas en las Provincias de Neuquén, Santa Fe, y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siempre en defensa de los Derechos de los Consumidores.-

Mediante la comisión interna de relevamientos de precios se ha dado una visión mas coherente y expresa de la situación creada por los variados formadores de precios que mes a mes han controlado el mercado y dan claras pautas de las variadas violaciones a los derechos del consumidor y que se fueron poniendo de resalto en los informes mensuales que se pusieron en conocimiento de la opinión pública mediante los elementos que cuenta la organización: una página de Internet ( [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar) ), publicaciones en medios masivos de comunicación y algunas notas periodísticas que se formalizaron según la ocasión. A razón de ello se puede obtener una visión de la situación actual del derecho del consumidor y las problemáticas que el mismo presenta.-

Se pudo corroborar que la mayoría de los reclamos se podrían haber evitado, pero la evidente falta de lugar donde reclamar o lo engorroso de los tramites, hacen que el consumidor de por perdido su derecho o en su caso evite inmiscuirse en la solución del conflicto, creando un acostumbramiento en dichos extremos que representan cuantiosas ganancias a muchos proveedores en contra de los consumidores.-

A razón de ello se insistió en la participación y colaboración de todos como una de las mejores herramientas para erradicar los reiterados abusos, a la que no escapan, también, ni los organismos públicos, nacionales, provinciales ni municipales. Una de las más serias razones se encuentra en la falta de lugares aptos y eficaces, salvo honrosas excepciones, donde el consumidor, pueda canalizar su reclamo y solucionar el problema.-

En la mayoría de los casos, las estructuras y sistemas creados, desalientan el reclamo y a pesar de la excelente norma de orden público que representa la ley 24240, los funcionarios de las distintas jurisdicciones desalientan mejorar o crear sistemas aptos y eficaces al reclamo del consumidor.-

Como se verá, la mayoría de los reclamos se centraron en las problemáticas de los servicios públicos.-

La gravedad de los incrementos de gas y luz, no impidieron que continuaran las graves problemáticas en comunicaciones y transportes.-

Esta creciendo geométricamente, las denuncias por los abusos en la telefonía celular, de cualquiera de las 4 empresas del sector. Cada oferta o plan que se implemento, significó variadas



problemáticas para el usuario, que encuentra en este servicio público un sinnúmero de dramas y problemas que no son solucionados en ningún momento, culminando en muchos casos con el abandono del reclamo para beneficio pleno de las empresas que generan de esta forma ingresos varias veces millonarios.-

Con las Entidades Financieras continúa el escaneo de conflictos en incremento, mucho de los cuales se podrían evitar si no fuera por la voracidad sin límite que muestran muchos Bancos, inclusive los de primera línea.-

Los intereses desmedidos, con cargos nunca solicitados por el consumidor, hacen de estos un dolor de cabeza, que suele acrecentarse con los gravosos costos que pueden llegar a padecer un consumidor con las moras que produzca, llegando a poner seriamente en riesgo su patrimonio.

Al respecto el órgano de control de las entidades financieras, el Banco Central, se muestra más preocupado por las ganancias, encajes y buen funcionamiento financiero, que en la defensa del consumidor, siendo que el 80 % de los clientes de los principales Bancos conflictivos, son de ingresos medios y bajos y que la bancarización ejercida como una panacea, recalca en todas las clases sociales, obligando a negociar con estas entidades en una notable desventaja sin protección ni control efectivo.-

Los reclamos por la adquisición de artículos electrodomésticos, no se detienen tanto en la falta de garantías efectivas, la extensión de dichas garantías y las facturaciones dudosas y con el cobro de intereses sobre intereses.-

En la problemática de la medicina privada, no dejo de causar dolores de cabeza a los consumidores, pero, lo más paradigmático, es el total abandono y falta de control que muestra la misma y que ha comenzado a ser opacado por las obras sociales, que a pesar de tener la Superintendencia de Seguro de Salud, a mostrado dejar en el literal abandono a los usuarios del sistema.-

La problemática del transporte público, como de media y larga distancia, continúa poniendo en problema a los consumidores.

Es de recordar que los pasados meses de Mayo, Junio, Julio y Agosto del año 2009, nuestras filiales, se abarrotaron y colapsaron con la problemática de los aumentos de los servicios públicos de luz y gas. Problemática que a la fecha no se solucionó.-

En esos meses se llegó a recibir entre mail, llamadas telefónicas y atención personal, se recibieron más de 800 denuncias, siendo cubierta dicha tarea con colaboradores y directivos en general.-

Se realizaron distintas marchas, reclamos administrativos, junta de firmas y por fin acciones judiciales en varias jurisdicciones del país en forma individual y en colaboración con otras instituciones de defensa de los consumidores.-

Creemos haber cumplido con nuestra función, pero sabemos que existen mecanismos que debemos aceptar para mejorar y solucionar mejor la problemática de los consumidores.-

Se esta trabajando con una campaña de educación sobre los derechos de los consumidores, pero además de vigencia y efectivo cumplimiento de los principios, derechos que el consumidor tiene en la ley 24240 (derecho a la información al trato digno, entre otros).-

Asimismo, se esta discutiendo un proyecto de Fuero del Consumidor para incorporarlo al Poder Judicial, además de un proyecto tipo de Justicia de Faltas con Competencia en Derecho del Consumidor, para ser implementado en los distintos Municipios. En la Provincia de Buenos Aires, con la expresa aplicación de la ley 13133.-

### **III.- SERVICIOS PUBLICOS:**

#### **III.- 1°) ENERGIA ELECTRICA:**

A) **PROBLEMÁTICA PRESENTADA:** Existe una problemática que obliga a ser muy cautos en los absolutos en este tema.-

Pero es de vital importancia no dudar al momento de comprender conceptos claves en este tema: El que paga el servicio es el usuarios y el que lo recibe es este, por lo tanto es quien debe decidir que servicio quiere y como quiere que se le preste. Asimismo, los privados, no son propietarios del sistema sino concesionarios y sus obligaciones están en directa proporción a la obligación del Estado de la prestación del servicio.-

Crear que la política de un país en el Área Estratégica de la Energía la puede realizar y establecer un privado sin ningún control del Estado, es poco menos que suicida, atento lo cual la opinión de dichos empresarios son en directa proporción a lo que opine y disponga quien paga y recibe el servicio, de no ser así se elimina al consumidor y se transforma en una mera dictadura, de la que no es el titular un Estado sino un empresario.-

El sistema que existe en la actualidad, esta regido por la ley 24.065, sus modificatorios y decretos reglamentarios. Dividió a la provisión de energía eléctrica en tres tipos de empresas: Generadores, Transportadoras y Distribuidoras.-

Las Transportadoras (ejemplo Transener) y Distribuidoras (Ej. EDESUR, EDENOR, EDELAP), o las más variadas empresas del interior del país), están controladas por el Ente Nacional de la Energía Eléctrica (ENRE). A pesar que esta controlada por el Estado y que debe dar integración a los Usuarios, solo hace mención a la participación de un funcionario que los representa, sin que hasta la fecha ninguna organización o asociación de consumidores hubiera sido invitada al control de dicha institución. Solo existe una Comisión de Usuarios que generan variados reclamos que muchas veces no son tenidos en cuenta por los Directores del Ente.-

Es decir que en un cuarto queda reservado para un funcionario del Estado y los empresarios, dueños de las empresas de energía, quienes fijan las tarifas, como primer principio, y como se prestará el servicio, mientras quien sostiene el sistema el usuario no tiene ingerencia en dicha administración. Ni el control de estos organismos, que ponen en duda todo el sistema.-

Las generadoras, literalmente donde se genera la electricidad, son las hidroeléctricas, a combustible fósil, o a energía atómica (CNEA), y las más reciente, eólica. Están en directa relación con la Secretaría de Energía de la Nación, forman un comité que compone el Mercado Eléctrico Nacional. El mismo esta a cargo de CAMESA (COMPAÑÍA ADMINISTRADORA DEL MERCADO MAYORISTA ELÉCTRICO SOCIEDAD ANÓNIMA), que agrupa a las empresas del sector y cuyo presidente es la Secretaría de Energía de la Nación.-

A comienzos del mes de Enero del 2010, el MWh estaba a \$ 120, pero se regula en dicho organismo en forma libre conforme lo establecen las empresas.-

Como este mercado no es regulado, choca con el mercado distribuidor, a quien le paga el usuario, con tarifas reguladas, produciendo alteraciones que al final son soportadas por aumentos discrecionales como los del año 2008 o por remesas que el Estado abona a las empresas. En idioma de los funcionarios de turno, esto son los famosos subsidios, que al final son erogados por el mismo tesoro que sostenemos todos cuando pagamos los impuestos.-

Estos desfases, son en la mayoría de los casos, creados por el mismo sistema, que es sostenido en todas sus etapas por el usuario. Quien además debe pagar a los funcionarios de los entes de control, que supuestamente controlarían a la parte mas débil de la relación de consumo.-

El final es el padecido por los usuarios, que son los que diariamente sufren y que a pesar de las distintas administraciones, solo toma el rumbo político que la contienda partidaria le de, no con el pensamiento en los padecimientos de los consumidores, sino en las urgencias de los políticos del momento. En este mecanismo prima las urgencias financieras y de ganancias de las empresas. En el fondo las privatizaciones significaron una neta garantía de ganancia a las empresas, no garantía del servicio.-

Este mercado eléctrico, se rige por el precio libre del comercio de la oferta y la demanda, que choca con la total regulación del transporte y por ultimo la distribución domiciliaria, cuyas tarifas son reguladas.-

A razón de ello siempre hay diferencias a favor de las empresas, que cotizan todas sus ventas a valor petróleo, haciendo que a los usuarios sea muy costoso mantener un sistema con muy pocos beneficiarios: los empresarios generadores y por fin las petroleras.-

Los aumentos que padecemos entre Junio y Diciembre de 2008, lo fueron para cubrir los mayores costos del mercado de generación eléctrica, regido por las ganancias y sin perdidas con un Estado permisivo a empresas usurarias con ganancias que orillaron el 700 % en algunos casos. Sistema que claramente no podemos sostener los usuarios.-

Llegado el momento, el Estado se encontró con los mayores costos del petróleo, impuesto por las empresas petroleras, la imposibilidad de cubrirlo con los ingresos, y se los trasladó a los usuarios, pero utilizaron un concepto viciado que es “el que mas gasta mas paga”, siendo que no incluye a los que mas tienen, si a los que mas necesitan utilizar la Energía Eléctrica que concluye siendo el que menos ingresos tiene. El corolario es un incremento que llegó al 500 % fue

trasladado a los que menos podían pagarlo, produciendo las manifestaciones y acciones que se realizaron durante este año 2009.-

El principio que sustentó las resoluciones de la Secretaría de Energía 1169/08 y 1170/08, el que más consume más paga, tuvo efecto sobre los sectores medios, medios bajos y bajos, dado que los parámetros donde se sustentaron, no representaron los reales consumos de los usuarios, las distintas localidades del país y por fin al no ser realizado sobre un correcto procedimiento, se utilizaron parámetros totalmente mezquinos y aleatorios. El resultado, los que menos ingresos poseen, terminaron abonando el aumento. Los que mayores ingresos poseen, no abonaron en muchos casos los aumentos.-

La total improvisación, aprovechada por empresarios del sector y políticos advenedizos, obligó a la realización de relevamientos para ver como se realizaban los aumentos y objetivar los parámetros de consumo, para lo cual interesaron a las asociaciones de consumidores, por un convenio con la Universidad Tecnológica Nacional, que a la fecha, colaborando con el resentimiento y reticencia de los usuarios, complica el resultado del mismo.-

La problemática se acrecienta por la irracional e irresponsable accionar de las empresas de energía, estando a la cabeza las distribuidoras, que preparan un camino de espinas para el usuario, a costa del patrimonio del consumidor, y siendo estas empresas los únicos usufructuarios de las riquezas no renovables de nuestro subsuelo.-

A razón de ello se iniciaron varias acciones judiciales que están en trámite y que resueltas, deberán poner en el debido lugar el tema.-

Pero no cierra la situación, dado que el mercado eléctrico sigue trabajando con montos que son insostenibles por los usuarios, por lo que debe generar una discusión que permita al usuario tener acceso a la energía que merece al precio acorde a sus ingresos y sin los menoscabos que a representado las facturaciones, leyendas y montos varios que han recibido los mismos.-

La frutilla del postre son los incumplimientos contractuales, que misteriosamente no se obligan, como que empresas generadoras son propietarias de acciones de las empresas distribuidoras, que esta expresamente prohibido por la ley.-

Estos variados incumplimientos, adunados al costo de la generación, hacen a un urgente tratamiento del tema, no para aumentar el servicio, sino para establecer una clara sistemática del mismo, no es este el servicio de energía eléctrica que el usuario puede sostener, por lo que debe urgentemente ser alterado y transformado.-

En un pequeño aparte, que no escapa al gas también, están las provincias beneficiadas, por ser productoras y generadoras, que fueron beneficiadas con los montos en boca de pozo, sin ver cual es el verdadero perjuicio que se le ocasiona al resto de la población, hecho este que debe ser discutido, dado que el país es todo y no solo quien produce energía.-

Las Distribuidoras, en su mayoría, directa e indirectamente se encuentran interrelacionadas con las generadoras y transportistas, pero al no ser beneficiadas con los aumentos reclaman fuertes incrementos.-

Las mismas, que tienen a los usuarios de rehenes, en todos los casos, no han realizado inversión alguna en las últimas décadas, produciendo graves problemas energéticos en los usuarios.-

Esto ha generado la cultura del generador eléctrico personal, demostrado por la infinidad de estos aparatos que se ven funcionando en momentos de los grandes cortes de luz en amplias zonas urbanas, demostrando el abandono literal de la concesión por parte de estas empresas.-

La realidad es que se continúan utilizando la vieja infraestructura de SEGBA, ITALO y AGUAS Y ENERGIA.-

En la distribución faltan cableados, transformadores, conectores y todo lo que haría que el sistema sea viable, pero a la fecha, reiteradamente, demostrado por los ininterrumpidos cortes de energía en bastos barrios de todo el país, demuestran que intentan continuar prestado el servicio con un sistema que esta colapsado.-

Su principal argumento son las tarifas, pero las mismas les representan ganancias, las mismas son las que le permiten retirar remesas, como lo han hecho este 2009, que en algunos casos retiraron 100 millones de dólares, siendo que los mayores cortes fueron en sus sistemas (ej. EDESUR, EDENOR y EDELAP). Muchos de sus balances están adulterados y demostrando que adquirieron con malas artes las concesiones (con bonos devaluados y bajos montos), continúan manteniendo el sistema con absolutas ganancias.-

Veamos alguna de las situaciones creadas: a) Realizan las reparaciones por empresas contratadas, en algunos casos de nula experiencia, b) el personal es escaso por lo que salen a hacer las reparaciones hasta las 18:00 hs. y solo centros urbanos; c) Realizan reparaciones con materiales de rezago, de menor calidad o directamente con remiendos que son utilizados uno tras otro, conforme va ocurriendo el siniestro o corte o destrucción del sistema, d) Precintan plazas y plazoletas, evitando reparar los tendidos eléctricos, luminarias, etc., poniendo en peligro a la vida de las personas, e) No cambian transformadores, ni cableados, ni acoples, ni conectores, no realizan inversiones y niegan las reparaciones para el mejor funcionamiento y en el mejor de los casos ponen en riesgo la vida de los usuarios.-

Los cortes del mes de Diciembre 2009, los que se generaron en distintas localidades atendidas por EDESUR en el 2010, con o sin altas temperaturas, lo fueron por los abandonos señalados. Muchos de dichas deficiencias continúan aún hoy con más cortes y bajas diarias de tensión eléctrica.-

Punto aparte es el sistema de medición. Transformado en una grave corruptela, las empresas utilizan a terceras contratistas, que obligatoriamente y sin ningún control del usuario, cambian los medidores, colocando en cabeza del usuario actas que expresan montos que jamás

han gastado, creando un perjuicio a su patrimonio. Posteriormente son acusados de robo de energía o de adulterar medidores. Este sistema denunciado por las asociaciones de consumidores, no ha cambiado y el ente de control a la fecha no creó ningún sistema que evite los graves perjuicios a los usuarios. En muchos casos los usuarios, han tenido que iniciar acciones judiciales, costosas, para hacer valer sus derechos que son vulnerados y violados por el accionar corrupto y usurario de estas empresas de energía y sus socios las empresas tercerizadas.-

No se puede concluir sin antes no hacer un aparte en la atención a los usuarios. En caso de algún siniestro, el usuario debe obligatoriamente hacer la denuncia, hecho este innecesario atento que es conocido por las empresas la situación, sin embargo le niega al usuario cualquier reclamo si no realiza la denuncia de los siniestros.-

Las empresas de energía utilizando un 0800 intentaron solucionar problemas de cortes. Pero dada la gravedad de todo el sistema, los cortes, bajas de tensión en el servicio o cesación del mismo, generalmente incluye a gran cantidad de usuarios, demostrado por el área de influencia de los cortes, donde se ven afectadas localidades enteras. Los call center colapsan al primer minuto y en muchos casos cortan el servicio para evitar ser molestados. Demuestra este accionar la incompetencia de la prestación del servicio, pero más aún la artera violación del art. 8 bis de la ley 24240 (*trato digno al consumidor*).-

El Ente de control, puso a disposición 0800, llamados por Internet y sms, pero no mejora la situación, atento que los últimos cortes han tenido una duración de entre 6 hs. a 24 hs. y en algunos casos, semanas completas sin luz.-

Es igual la atención en las oficinas comerciales, con personal de vigilancia que en forma imperativa y sin ningún trato cortes, intenta desalentar cualquier reclamo que se pretenda y en la mayoría de los casos se muestra con los rechazos de los reclamos y hasta con los innumerables malos tratos a los que son sometidos los usuarios, que culminan cuando el mismo acepta cerradamente los extremos violentos e ilegítimos que le impone la empresa.-

En los casos que se cobre el alumbrado público en la factura, y en violación con la ley 24240, se le niega al usuario el reclamo de quitar dicho ítem obligándolo a negar sus derechos y violentando hasta garantías constitucionales. Todo esto creado por no muy serias ordenanzas que en el fondo tienen aplicaciones de dudosa legalidad y legitimidad, aparte de su poca y seria aplicación donde hasta resulta moralmente inapropiado su cobro.-

La falta de información, ha sido la principal de las razones por lo que los usuarios no han podido ejercer sus derechos. Nunca se les informa la correcta facturación, y si cuando esta llega al usuario es a través de términos que no corresponden ser cumplido por una empresa privada y mucho menos en artera violación de reglas constitucionales. Ejemplos fuera de contexto o que no son parte de la factura, orillan la denigración del usuario y una falta de respeto que demuestra la violación de la 24240 y toda la dictada en pos de la defensa de derechos.-



B) **RESEÑA DE PROPUESTAS:** No es menester la crítica artera sin una solución a las problemáticas, pero las mismas deben ser integrales y totales, no solo representando la sola opinión de una persona o institución.-

Como primera medida la problemática debe contemplar un punto de partida, las privatizaciones de los servicios de energía, fueron un magnífico negocio con garantía expresa de ganancia a empresas inescrupulosas y con una carente responsabilidad social. El sistema legal no contempla una cerrada defensa de los consumidores y solamente en el año 2008 se dicta la modificatoria de la ley 24240, que podría comenzar a solucionar esta indefensión pero que deberá ser mejorada con una la absoluta intervención del Estado inclusive con la baja inmediata de las concesiones a las empresas que muestran reiteración en sus incumplimientos (Ej. EDESUR).-

En estas últimas administraciones del Estado, se formalizaron el cambio de variados transformadores en el transporte de la energía, pero continúa la deuda en la distribución, que es plena responsabilidad de las empresas concesionarias por su falta de inversión.-

La situación creada en las últimas décadas por las empresas petroleras, por escasez o volatilidad del mercado, impacta en forma directa sobre los usuarios.-

Las ganancias que se viene observando en estas empresas, se contraponen con las obscenas y graves crisis que padecen los Estados.-

La escasez de las energías renovables, en el caso del petróleo y su alta concentración debe representar una absoluta intervención de los Estados, para evitar que estas empresas se transformen en decisorias de políticas y generen altos costos a toda una Nación.-

La grave problemática que creo en la Argentina la privatización de YPF, sin un control efectivo, hace que toda la situación energética, quede en manos de inescrupulosos empresarios que poco o nulo interés tienen de la cosa pública e inexistente responsabilidad social.-

Esta situación ha puesto un nudo en la economía, y su futuro desarrollo. Asimismo, las altas ganancias que las mismas han obtenido a contrapelo de la situación económica que naufraga nuestra Nación, hace que se ponga en serias dudas su participación en el sector.-

A esta negativa problemática, se le suma la incidencia directa que estas empresas tienen en todo el sistema energético, y por fin en la economía de los usuarios.-

Ante ello, es de suponer la urgente intervención del estado con todos los puntos que significa dicha acción.-

El libre ejercicio empresario de estos monopolios, hace de por si que el usuario termine sosteniendo un sistema altamente corrupto, muy costoso para el ingreso promedio y mas para los que terminan pagando y sosteniendo el sistema que son los sectores medios y bajos.-

La extracción de petróleo, y su llegada a las usinas tiene un incremento del 700 %, que es plenamente de ganancia, sin que el Estado, tenga una ingerencia en este mercado, regulando al mismo y evitando que estas brutales cifras de ganancias sean trasladadas al usuario.-

La exportación del petróleo y la falta de estudio de nuevos pozos, a significado el agotamiento de los existentes y con ello la influencia directa en el precio de la energía que paga el usuario. Esta misma inteligencia le cabe a los combustibles que generan un encarecimiento y un serio disturbio en la economía de nuestro país.-

La fuerte intervención Estatal, no llevaría a la pérdida de las empresas, pero morigeraría las ganancias con un alto beneficio para nuestra Nación.-

La alta regulación del precio del petróleo, como así también del gas, en los precios de boca de pozo, por procedimientos de audiencia pública y del poder legislativo, permitiría, evitar las obscenas ganancias y mayor responsabilidad en empresas que tienen una alta intervención en la economía de la Nación.-

El usuario debería tomar intervención en esta discusión y de esta forma evitar que la misma solo sea llevada a cabo en cuatro paredes a espaldas de todo el país.-

Por fin la necesaria existencia de la generación por medios alternativos, debe ser una de las formas de evitar que el usuario sea rehén de empresas usurarias y altamente prejuiciosas para toda la economía.-

Dichas empresas deben estar en un mercado que el usuario debe controlar y dirigir a que sirva a sus intereses. Es decir la necesaria intervención del Estado, Empresas, el Usuario y su legitimación a través del control de los contratos por el Poder Legislativo.-

En el transporte y la distribución de la energía eléctrica, es hora que se comience a pensar en la urgente intervención directa del Estado, para mejorar el servicio y destruir el nefasto sistema que cubre la prestación, donde el usuario es solo obligado al pago, no cliente de un servicio, malo y caro.-

Es lógico terminar pensando en lo caro que es un servicio cuando lo único que se pregona que la tarifa es barata, y no se discute su prestación, y toda la sistemática que rodea el mismo.

Es un servicio con usuarios rehenes, con control posterior al siniestro, sin resolución de problemáticas con una alta carga de responsabilidad sobre el sistema económico del servicio y sobre los bolsillos de los usuarios. Donde el cliente nunca es satisfecho y su silencio es el norte más importante para las empresas de servicios. A mas, donde el usuario no es considerado ni relevado como un actor importante en el servicio que se presta.-

Es necesario revertir esta situación, dado la alta ingerencia social de estas empresas, aún mas es su responsabilidad.-

A esta altura es más que lógico que el usuario participe, ineludiblemente y decida, no solo como se le presta el servicio, sino que incidencia debe tener el mismo en su economía.-

La urgente puesta en funcionamiento de un debido proceso adjetivo en toda la problemática de este servicio público, hace más que generar una obligatoria democratización en la materia.-

Todo el procedimiento de audiencia pública, debe ser puesto en funcionamiento y asimismo, mejorado con institutos aptos a la defensa del derecho, no solo de las personas, sino de toda la sociedad. Por fin este es el sistema de defensa de los derechos del usuario y consumidor, que estas épocas se vulnera sin ser escuchado.-

Interviniendo en la propia producción del petróleo, su precio, su generación transporte y distribución de la energía, el usuario puede estar seguro que sus derechos tendrán inmediata aplicación.-

De lo contrario un Estado dominado y maniatado por empresas de energía, podría ser el futuro que se avizora. No por crisis energéticas, ni colapsos declarados, dado que después de la crisis del 2000 las empresas continúan con el mismo sistema que sostienen los usuarios, no abandonaron el país, ni lo abandonarán, nunca se abandona un negocio y más cuando es gratis. Este es el punto, no partidario, sino social, cooptar el Estado por empresas que a su disposición dicten políticas que deberemos sostener con nuestros bolsillos, sin la intervención del usuario y sin la presencia del verdadero Estado Democrático.-

Es de recordar la popularización del uso de generadores eléctricos, a nafta o gasoil que en la actualidad vienen siendo colocados, no solo por comercios, industrias y bancos, sino además por particulares, ante la necesidad de obtener la correcta prestación del servicio.-

Esto es demostrativo del nivel de interrupción de las prestaciones del servicio, que tiene un tiempo promedio de corte de casi 12 hs., y que significa un grave perjuicio personal y económico a los usuarios.-

Esta necesidad de ser proveído de energía eléctrica, sin interrupción, hace que se vea con seriedad un examen detenido del todo el sistema para observar las fallas del mismo, y en especial, hacer las modificaciones que urgentemente se necesitan.-

A pesar de los presuntos record de consumo de energía, datos informados por el Mercado Eléctrico (El 29/01/2010 fue superado el máximo histórico de ENERGÍA ABASTECIDA del SADI para día Hábil con 413,2 GWh y la POTENCIA registrada fue de 19370 MW. –informe Cammesa, [www.portalweb.cammesa.com](http://www.portalweb.cammesa.com)) los cortes de energía, la baja de tensión, es decir la nula o casi nula prestación del servicio, ha comenzado a ser un 30 % superior a la de otros años. Esto no se debe a la generación, sino a la deficiente distribución domiciliaria, es decir a la concreta falta de inversión en las últimas décadas, por parte de las empresas distribuidoras (ej. EDESUR, EDENOR, EDELAP) que culmina con la falta de mantenimiento que culmina en los cortes indiscriminados por el deficiente estado de las líneas de baja tensión. Empresas que siempre amenazaron con abandonar el país pero que año a año sus ocultos y públicos balances, distribuyen ganancias a sus socios sin invertir en el sistema un solo peso.-

III.- 2°) **GAS**: O lo que deberíamos llamar el servicio de gas natural domiciliario. Prestado en igual forma que en la luz, con empresas generadoras, transportadoras y distribuidoras, es regulado por la ley 24076.-

El Ente de Control en estos casos es el ENARGAS (Ente Nacional de Regulación del Gas) conforme a la norma señalada solo controla a las empresas transportadoras y distribuidoras.

A través de la Secretaría de Energía se controla la generación, que en este momento se nutre fundamentalmente por los barcos metaneros que recalán en el puerto de Bahía Blanca y que con ello se complementa la deficiencia de extracción de gas que padece el país por no explorar nuevos pozos.-

La prestación del servicio se realiza por varios tipos de servicio, ininterrumpible e interrumpible. El domiciliario es ininterrumpible, es decir que es el beneficiario del servicio constante y sin interrupción.-

El de Gas Comprimido que se ofrece a las estaciones que cargan los automotores que funcionan con este combustible, tienen convenios interrumpibles.-

Esto crea varias problemáticas que padece la industria y el comercio, que tiene servicio interrumpible, creando en los meses de baja temperatura el constante albur del corte, y concomitante con ello el no funcionamiento de las empresas afectadas con el corte de la producción tan necesaria en la evolución económica de nuestro país.-

La solución al tema es la adquisición de gas y a precios superiores a los soportados por el sistema, por lo que se debió sancionar el Decreto 2067/08, que crea un fondo fiduciario donde se podrá hacer frente a los mayores precios del gas que se importa.-

La paradoja se da en el accionar de nuestro país en las últimas dos décadas, donde se exportó el gas que se extrajo, sin crear reservas y sin generar una política acorde al crecimiento necesario que representa el progreso en una Nación como la nuestra. Esto no es cargo para un Gobierno sino a todos sin excepción y con especial énfasis a todos los funcionarios que intervinieron en las nefastas privatizaciones.-

No es patrimonio solo del Gobierno actual, la situación creada, la lamentable privatización de los hidrocarburos y de todo el sistema energético, sin ninguna reserva o previsión, a generando millonarias ganancias para empresas petroleras y de gas en contra de todos los usuarios y del propio futuro de nuestra Nación.-

Las privatizaciones, no representaron una visión clara del futuro de las reservas de gas, ni de las necesidades del país.-

A más se implementó la utilización del Gas Natural Comprimido, para suplantar la utilización de combustibles en automotores y abaratar los transportes, creando más usuarios con menos generación.-

La indiscriminada importación de gas, sin una política que obligue a la creación concreta de reservas y explotación, adunado a la falta total de inversión, nos acerca a un futuro donde será

necesario depender de las exportaciones de gas y aún a precios insospechados, con un sistema que por fin no tiene en cuenta al usuario.-

La baja presión del gas domiciliario, que padecen los usuarios en toda la red, en algunos lugares más que en otros, en los períodos invernales, hace suponer que no mejorará en el futuro y que a esta altura existe un sentimiento de acostumbramiento en la prestación de tan bajo nivel.-

A ello se suma el estado de las empresas prestadoras de la distribución domiciliaria, que han usufructuado el sistema, sin haber invertido ni lo mínimo para la subsistencia del servicio.

Esto producirá en el futuro, situaciones altamente conflictivas para la sociedad toda y aún más en los sectores medios bajos y bajos, se sentirá el deterioro de un sistema.-

Las voces que se escuchan en esta problemática, están en todos los casos teñidas de intencionalidad empresaria. Con una visión totalmente distante del usuario y de sus padecimientos, aún siendo el que sostiene el sistema y sin el cual el mismo no existiría.-

Por fin, las empresas distribuidoras, aparte de las falencias por falta de inversión y mantenimiento de la red, muestran un estado financiero de vaciamiento, como concretamente se ve en la concesionaria METROGAS SA., que sirve a una gran parte del conurbano bonaerense, que se encuentra en estado de cesación de pagos, como lo han señalado en variadas publicaciones periodísticas, Bolsa de Comercio y acciones judiciales.-

Esto, además, es demostrativo, de la falta de conocimiento que sufren los usuarios atento la falta de control sobre empresas que no cumplen con sus obligaciones y aún por ser concesionarias de un servicio público, con bienes que son del Estado, que han vaciado y deteriorado durante la concesión y que en la realidad no pueden continuar prestando el servicio.-

Todas las asociaciones nos encontramos colaborando con la UTN, realizando un relevamiento domiciliario sobre los usuarios y el uso del gas, para evaluar los mismos y la situación de la prestación del servicio.-

La misma propuesta que se establece en el presente para la energía eléctrica, le cabe al gas, a más de su calidad de no renovable y que significa un grave baldón para nuestro futuro estratégico y no tratado por la mayoría de los dirigentes.-

La problemática clave es la falta de involucrados en el tema, la negación del problema, y el dominio del espectro por parte de las empresas involucradas. Crea de esta forma una victimización de empresas prestadoras y la negación de la existencia de los usuarios.

Ante esta solución, la baja ingerencia de los dirigentes políticos y gubernamentales, hace del tema presa fácil de los puntos de vista de los egoísmos empresarios y con ello de los planteos y programas que solo pueden beneficiar a una sola parte de la relación.-

Resta al problema, la parte netamente estratégica, que una Nación necesita en el tema y por fin evita la solución en el futuro, con la elevación de los costos, creando exclusión social y mayor abandono y control por parte del Estado, con notable perjuicio a su soberanía.-



*“No se puede aceptar que cosas tan esenciales para la vida como el agua, o los recursos energéticos no renovables sean regidos exclusivamente por la lógica del mercado”* (Sociólogo y Sacerdote Belga Francois Houtart, reportaje diario Clarin del Domingo 18/04/2010, pág. 34/35).-

La falta de intervención en la discusión de los usuarios lleva a escuchar la única campana que se escucha, las bajas ganancias y el des financiamiento del sistema.-

Esto ha llevado a sostener en el servicio a una empresa que se encuentra en cesación de pagos, como METROGAS S.A., que fuera adquirida a muy bajo precio.-

Asimismo, para abaratar costos se tercerizan servicios que debería prestar las concesionarias, que son padecidos por los usuarios, con problemas inclusive en los mismos medidores.-

Esto ha llevado a variadas denuncias en el ente de control con suerte diversa, pero no resuelto aún el problema de fondo.-

En un punto y aparte se encuentra el servicio parcialmente regulado del gas de garrafa. Situación esta que encuentra una grave problemática teniendo en cuenta que es el servicio que se utiliza en 4 Provincias que tienen un nulo servicio de gas domiciliario y las familias de menores recursos.-

Para la comercialización de gas en garrafa se puso un precio fijo que esta subsidiado por el estado y el precio es de \$ 16 la garrafa de 10 kgs.-

La verdad es que hoy la garrafa se consigue entre \$ 30 y \$ 50, con nulo incumplimiento de convenios y siendo los más afectados los que menos pueden y que se encuentran totalmente indefensos.-

En el año 2009 se imposibilitó la obtención del gas en garrafa y en la actualidad continúa la problemática sin solución de continuidad.-

La situación tiene una base de especulación y una mala cadena de distribución por el incremento en su transporte y la existencia del mercado libre en la comercialización del fluido.-

Todo regresa a la problemática inicial, es demasiado costoso para el usuario el sistema creado, aumentando la discriminación de las clases más pobres, quienes soportan mayores costos en proporción a sus ingresos e innecesarios malos servicios por empresas de dudosa actividad dentro del mercado.-

Todos estos ruidos y ganancias desmedidas, las termina pagando el usuario inmerecidamente.-

***Agradecemos su difusión.-***

Comisión Directiva ADDUC

Dr. Osvaldo Héctor Bassano

Presidente ADDUC

[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)