

**APOYO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

(TC-98-02-03-5)

RESUMEN EJECUTIVO

BENEFICIARIO Y ORGANISMO EJECUTOR: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC).

OBJETIVOS: El principal objetivo del proyecto es incrementar la participación del consumidor en el proceso de privatización de los sectores de servicios públicos, tales como el agua, la energía eléctrica y las telecomunicaciones, así como en la fiscalización y el control del suministro de dichos servicios básicos. El proyecto también prevé prestar apoyo a las actuales asociaciones de consumidores de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná, y adiestrarlas, para que puedan desempeñar un papel en la fiscalización de los servicios públicos básicos (agua, energía eléctrica y telecomunicaciones), además de extender dicho adiestramiento a otros estados.

Los objetivos se lograrían mediante los siguientes componentes: (i) evaluación de los marcos normativos de los sectores de servicios públicos (agua, energía eléctrica y telecomunicaciones) en los estados de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná; (ii) elaboración de planes de acción; (iii) programa de adiestramiento para asociaciones de consumidores; (iv) campaña de información pública que apunte a los derechos del consumidor, la utilización racional de los servicios públicos y el consumo sostenido.

El proyecto se ejecutará en los estados de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná.

PLAN DE FINANCIAMIENTO:	FOMIN (Ventanilla II):	US\$ 834.000
	Contrapartida:	<u>US\$ 834.000</u>
	Total:	US\$1.668.000

EJECUCIÓN:	Período de ejecución:	36 meses
	Período de desembolso:	42 meses

EXCEPCIONES A LAS POLÍTICAS DEL BANCO: Ninguna.

**CONDICIONES
PREVIAS AL PRIMER
DESEMBOLSO:**

El primer desembolso se realizará después que el IDEC haya dado al Banco prueba satisfactoria de la formación del equipo de coordinación del proyecto (véase el párrafo 4.2).

I. ELEGIBILIDAD DEL PROYECTO

- 1.1 En su reunión celebrada el día 9 de febrero de 1995, el Comité de Donantes declaró que el Brasil es elegible para toda modalidad de financiamiento del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN). El proyecto es elegible para una donación por conducto de la Facilidad de Recursos Humanos y coincide con los objetivos del FOMIN de financiar el adiestramiento en protección del consumidor, como medio de reforzar las funciones reguladoras que son esenciales para un sistema con orientación de mercado.

II. ANTECEDENTES

- 2.1 La ola de actividades de privatización observada en los sectores de servicios públicos de América Latina ha hecho que en el último decenio revistiera carácter urgente el establecimiento de marcos normativos adecuados. La transición de sectores tales como el agua, la energía eléctrica, las telecomunicaciones y el transporte de una situación de monopolio u oligopolio público a un sistema regulado de propiedad privada ha resultado a veces difícil, entrañando complejas negociaciones políticas, técnicas y financieras. En su nuevo papel fiscalizador, los gobiernos deben equilibrar la competencia de intereses de los inversionistas, pequeños y grandes consumidores, y otros intereses públicos y a la vez tratar de alcanzar metas tales como la disponibilidad universal de servicios, la eficiencia y seguridad en el suministro, el desarrollo económico y precios razonables.

- 2.2 En esa transición, para poder garantizar la transparencia, lograr el equilibrio necesario en el mercado, defender los intereses del consumidor y asegurar el apoyo público, es imprescindible la participación amplia del público; dicho brevemente, la participación del consumidor es un factor crítico para que la privatización misma sea sostenible a largo plazo. Sin embargo, es difícil conseguir rápidamente la decidida participación del consumidor. En países donde no existe una tradición en ese sentido, el público tiende a carecer de información y conocimientos sobre estos complejos asuntos, a lo que se suman diversos obstáculos institucionales.

A. Los consumidores y los servicios públicos en el Brasil

- 2.3 En 1988, la nueva constitución brasileña incluyó la protección del consumidor entre sus principios económicos y derechos fundamentales. En virtud de la constitución, en 1991 se elaboró y puso en vigencia un Código para la defensa del consumidor. Este código definió los derechos básicos del consumidor, estableció normas claras respecto de la responsabilidad civil de los proveedores, creó un nuevo sistema jurídico para todo tipo de

contratos relativos a las relaciones con el consumidor, estableció pautas mínimas por las que debía regirse el mercado y especificó mecanismos para la protección del consumidor en litigios.

- 2.4 Durante este periodo, aumentó significativamente el número de organizaciones gubernamentales. Hoy, casi todos los estados federales cuentan con servicios de protección del consumidor, el más importante de los cuales es la *Fundação Procon de São Paulo*. El *Conselho Nacional de Defesa do Consumidor*, creado en 1988 en el Ministerio de Justicia, fue posteriormente disuelto en 1991 y reemplazado por el *Departamento Nacional de Defesa do Consumidor*.
- 2.5 No obstante, las iniciativas gubernamentales para fomentar la toma de conciencia del consumidor y su más amplia participación deben acompañarse con iniciativas del sector privado. Las actuales leyes e importantes disposiciones para la prevención y solución de conflictos en los que participan los consumidores no pueden ser eficaces si la gente no comprende totalmente los medios de los que dispone y no se vale de ellos. A pesar de diversas limitaciones (falta de organización, insuficiente capacidad técnica para actuar en el campo de la defensa del consumidor y falta de adiestramiento), el movimiento no gubernamental de protección del consumidor ha estado creciendo paulatinamente. El *Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor* (IDEC) de São Paulo es reconocido como la organización que ejerce el liderazgo en la materia.

B. Evaluación preliminar del estado actual del proceso de privatización de los servicios básicos de agua, energía eléctrica y telecomunicaciones en el Brasil

- 2.6 En el Brasil, el proceso de privatización comenzó en 1990 en sectores tales como el acero y los productos químicos derivados del petróleo. Desde entonces, se ha iniciado la transferencia de 76 empresas del sector público al privado. En la actualidad, se está desarrollando el proceso de privatización en los sectores de agua, energía eléctrica y telecomunicaciones, y se prevé que se completará dentro de dos años. Durante ese tiempo, las asociaciones de consumidores deberán organizarse y obtener el adiestramiento necesario para desempeñar su importante papel como partícipe y garantizar la defensa de los derechos del consumidor en esferas tales como la buena calidad de los servicios y los precios razonables. Es también esencial que los consumidores colaboren en la creación de marcos transparentes, imparciales y eficaces que rijan la calidad de los servicios y regulen la competencia.

1. El sector de energía eléctrica

- 2.7 En el sector de energía eléctrica, el proceso de privatización ya está en marcha en diez de los 27 estados del Brasil. El nuevo organismo federal que fiscaliza el sector, la *Agência Nacional de Energia Elétrica* (ANEEL), fue creado en diciembre de 1997, dándosele el mandato de centralizar toda la supervisión y

fiscalización, aplicar políticas y directrices sectoriales y, además, imponer sanciones.

- 2.8 En el estado de São Paulo, la *Comissão de Serviços Públicos de Energia do Estado de São Paulo* (CSPE) fue creada en 1997. A la CSPE se le asignó el mandato de fiscalizar, controlar y supervisar la calidad de los servicios y las tarifas. Aunque la CSPE ya ha sido constituida, aún no se ha dictado su reglamento. Las cuatro empresas de distribución eléctrica de este estado (*Companhia Paulista de Força e Luz* (CPFL), *Eletropaulo Metropolitana*, *Electro-Electricidade de São Paulo* y *Empresa Bandeirante*) ya han sido privatizadas. En Río de Janeiro, el monopolio público fue privatizado en 1996. Se han registrado numerosas quejas por parte del público respecto de los servicios prestados, especialmente a causa de la frecuencia de los apagones. La ANEEL ha multado al proveedor privado del servicio por las interrupciones del servicio y el gobierno estatal ha ordenado a la empresa que pague daños y perjuicios. En Paraná, se prevé que el gobierno estatal elaborará el marco jurídico para la privatización de la *Companhia Paranaense de Energia Elétrica* (COPEL).

2. El sector de agua

- 2.9 En el estado de São Paulo, CONESAN (*Conselho Estadual de Saneamento*) es el organismo encargado de formular las políticas y directrices para el sector. El IDEC tiene derecho de voto en ese consejo. En Río de Janeiro, se ha establecido un organismo fiscalizador llamado *Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos* (ASEP) y se ha aprobado la ley que autoriza la privatización, pero la empresa abastecedora de agua todavía no ha sido privatizada. En Paraná, la *Companhia Estadual de Saneamento* (SANEPAR) ya ha iniciado algunas medidas cuya finalidad es su privatización.
- 2.10 Aunque numerosas municipalidades brasileñas habían puesto en marcha procesos de concesión, no todos están produciendo los resultados esperados. Hay algunos ejemplos de quejas respecto de tarifas altas, errores de facturación y problemas en la distribución de agua.

3. Telecomunicaciones

- 2.11 El año 1997 fue decisivo para el futuro del sector de las telecomunicaciones: tuvo lugar la licitación de servicios de telefonía celular en la banda B, se privatizó la *Companhia Rio-Grandense de Telecomunicações*, se publicó el reglamento estatal para la televisión por cable y se aprobó la ley de telecomunicaciones. La gigantesca empresa de telecomunicaciones *Telebrás* fue reorganizada y privatizada en julio de 1998, a un precio mucho mayor de lo esperado. En Río de Janeiro, la empresa pública telefónica, *Telecomunicações do Rio de Janeiro* (TELERJ), fue vendida a un consorcio de ocho empresas brasileñas cuando fue

privatizada el pasado mes de julio. En Paraná, la *Companhia de Telecomunicações do Paraná SA* (TELEPAR), que monopolizaba los teléfonos de línea fija y el sistema de telefonía celular, también fue privatizada en 1997.

- 2.12 La *Agência Nacional de Telecomunicações* (ANATEL) fue establecida como regulador federal en 1997. Su junta consultiva, integrada por 12 representantes de las ramas ejecutiva y legislativa y operadores, no incluye representantes de órganos de los consumidores. En consecuencia, se teme que algunas de las insuficiencias del marco normativo dejen desprotegidos a los clientes residenciales. En primer lugar, ANATEL no es un ente autónomo. En segundo lugar, la ley no dispone mecanismos para garantizar la calidad de los servicios y su oferta a precios razonables.

C. Las actividades del FOMIN en el sector

- 2.13 El FOMIN presta apoyo para el aumento de la participación del sector privado en los servicios públicos de la región, con la meta de mejorar y ampliar el suministro de estos servicios básicos esenciales. Hasta la fecha, su ayuda se ha centrado principalmente en el establecimiento y fortalecimiento del ámbito jurídico y normativo para la inversión privada. El FOMIN también apoya el fortalecimiento de los reglamentos sobre la competencia, en particular en los sectores que han sido privatizados recientemente, debido a que la participación privada no crea necesariamente competencia y en algunos casos puede dar lugar a más efectos adversos a ella. El apoyo a asociaciones de consumidores y órganos públicos de protección y defensa complementa el apoyo prestado por el FOMIN hasta la fecha, ayudando a lograr un equilibrio adecuado entre los actores críticos (fiscalizador, proveedor del servicio, consumidor), a maximizar la eficiencia y a asegurar que el proceso de privatización sea sostenible.

III. EL PROYECTO

A. Objetivos

- 3.1 El principal objetivo del proyecto es incrementar la participación del consumidor en el proceso de privatización de los sectores de servicios públicos, tales como el agua, la energía eléctrica y las telecomunicaciones, y además en la fiscalización y control de la prestación de esos servicios básicos.
- 3.2 Los objetivos específicos son los siguientes: i) reforzar la capacidad técnica del IDEC (véase el párrafo 2.5); ii) fortalecer la participación de las asociaciones de consumidores en representación de los intereses de los consumidores en el proceso

de formulación de políticas sectoriales que conduzcan al desarrollo de marcos normativos y organismos fiscalizadores justos, transparentes y eficaces; iii) apoyar y adiestrar a las actuales asociaciones de consumidores de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná, para que participen en la fiscalización de los servicios públicos básicos (agua, energía eléctrica y telecomunicaciones), además de extender el adiestramiento a otros estados; y iv) promover la educación del consumidor en lo referente a sus derechos, el consumo sostenible y la utilización racional y sin derroche de estos servicios.

B. La selección de estados

- 3.3 El proyecto se realizará en los estados de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná, que juntos representan el 37% de la población total del país. São Paulo y Rio de Janeiro fueron escogidos debido a que su proceso de privatización de servicios públicos está en curso, un cambio que ha dado lugar a grandes controversias, y porque el IDEC ya está firmemente representado en ambos estados. Paraná fue elegido debido a que su proceso de privatización es aún incipiente y porque ya existe allí una asociación de consumidores (ADOC) muy eficaz. La ADOC cuenta con 20 años de historia y con una dinámica red de filiales, así como con un protocolo de colaboración con el IDEC. El caso de Paraná brindará una oportunidad para comenzar a aumentar la participación del consumidor en las etapas iniciales del proceso de privatización. Asimismo, el trabajo con el IDEC y la ADOC garantizará la ejecución eficaz del proyecto, además de un óptimo efecto multiplicador en el resto del país.

C. Componentes

1. Evaluación del marco normativo de los estados seleccionados (US\$19.468)

- 3.4 En este componente, el equipo de coordinación del proyecto (ECP) (véase el párrafo 4.2) analizará y evaluará los marcos normativos y los comparará con reglamentos de otros países. Al ECP lo asistirán tres consultores internacionales especializados en la fiscalización de servicios públicos. Los consultores y el ECP emplearán sistemas electrónicos para el intercambio de información y documentación. También se emplearán expertos nacionales en calidad voluntaria.
- 3.5 El componente incluirá un taller para analizar el informe elaborado por el ECP y comenzar la preparación de los planes de acción.

2. Elaboración y ejecución de planes de acción (US\$19.612)

- 3.6 Los planes de acción se elaborarán tomando en cuenta las posibles diferencias entre los marcos normativos de cada sector y las condiciones existentes relativas a la participación del consumidor. También incluirán modelos para fiscalizar la prestación de los

servicios públicos incluidos en este proyecto (relación entre calidad y precio, nivel de satisfacción del consumidor, cobertura geográfica de los distintos servicios y otros). Los consultores internacionales serán contratados para elaborar los planes y también para proporcionar al ECP adiestramiento durante la ejecución del trabajo en la esfera de la representación del consumidor en los servicios públicos. Al poner en práctica los planes de acción, el ECP deberá representar activamente los intereses del consumidor en cada uno de los estados y fiscalizar y evaluar los servicios prestados.

3. Programa de adiestramiento (US\$17.826)

3.7 Además de la transferencia de conocimientos prácticos a través de la participación de especialistas internacionales en la elaboración de los planes de acción, se llevará a cabo un programa de adiestramiento intensivo. A fin de maximizar el efecto multiplicador, organizaciones de consumidores de otros estados podrán participar en los talleres y el programa de adiestramiento. Se prevé que, además de las tres seleccionadas, se beneficien del programa 15 organizaciones de 11 estados. También se entiende que los planes de acción preparados para los tres estados se extenderán a otros estados cuando a las organizaciones de dichos estados les interese participar. El IDEC, en su carácter de líder del Foro no gubernamental de asociaciones de consumidores (*Fórum Nacional de Entidades Civas de Defesa do Consumidor*) que forman 21 entidades de consumidores de 16 ciudades brasileñas, se encuentra en una posición especialmente favorable para coordinar la participación en el programa de adiestramiento y en otras actividades financiadas por el proyecto, a fin de asegurar su efecto multiplicador y los resultados. El programa de adiestramiento incluirá:

- a. Formación específica sobre la representación de los intereses del consumidor, ofrecida por los expertos del IDEC a todas las organizaciones de consumidores de otros estados interesados en participar.
- b. Visita por el ECP a organizaciones de consumidores estadounidenses especializadas en la fiscalización de servicios públicos. Esta actividad se financiará con fondos de contrapartida locales. También se está procurando obtener el apoyo de la Unión Europea para visitas a asociaciones de consumidores europeas.
- c. Programa de adiestramiento y fiscalización, que incluirá seminarios sobre temas específicos: servicios de energía eléctrica, agua y telecomunicaciones y educación del consumidor. Se contemplan cuatro seminarios sobre cada uno de estos temas específicos y uno sobre la educación general del público, de modo que la labor se lleve a cabo en forma coordinada.

- 3.8 Conforme se sugirió en la reunión del Comité de Medio Ambiente e Impacto Social (TRG 33/98, del 4 de septiembre de 1998). Entre los temas de los que tratarán las actividades de adiestramiento se incluyen: (i) el impacto sobre el medio ambiente de ciertas opciones del consumidor en la esfera de la energía eléctrica; y (ii) los costos y beneficios asociados con estas decisiones. Otras necesidades específicas de capacitación se podrán identificar durante la ejecución del proyecto. En tales casos, se contratarán un consultor o consultores nacionales o internacionales especializados en la materia.

4. Campaña de información pública (US\$241.400)

- 3.9 Se llevará a cabo una campaña pública que apuntará a promover los derechos del consumidor, la utilización racional de los servicios públicos y el consumo sostenible, mediante las siguientes vías:

- a. Programas educativos en la radio y la televisión. Se contratarán dos expertos nacionales en campañas radiales y de televisión, además de dos editores nacionales para preparar los programas. Los programas de televisión educativos se transmitirán por los canales *TV Bandeirantes* y *TVE Brasil* en los tres estados seleccionados y se prevé que llegarán a 3.571 millones de personas. Los programas de radio se difundirán por las estaciones de *CBN* y *Trianon* y se prevé que alcanzarán a 604.270 personas. La difusión de estos programas se financiará con recursos de contrapartida.
- b. Publicación de "Consumidor S.A.". Durante la ejecución del proyecto, se publicará información sobre los servicios públicos, la evolución del proyecto, los indicadores y la fiscalización de los servicios públicos, en 12 números de la revista *Consumidor S.A.* (publicada por el IDEC). *Consumidor S.A.* es la única revista brasileña especializada en asuntos de protección del consumidor. Se llevará a cabo un estudio de investigaciones sobre el mercado para cada servicio, además de una prueba anual sobre la calidad y rendimiento de la energía empleada en productos eléctricos y electrónicos, la calidad del agua y los productos telefónicos, y los resultados serán publicados en la revista.
- c. Material de información, que podrán ser folletos y publicaciones similares, destinado a las comunidades de bajos recursos económicos. También se elaborará un folleto sobre los derechos del consumidor a los servicios básicos.
- d. Página en Internet. Se creará y mantendrá un sitio en la página principal del IDEC en la Internet dedicado exclusivamente a la divulgación de información relacionada con este proyecto. Del mantenimiento y la actualización del sitio se encargará un técnico que trabajarán con dedicación parcial.

- e. Campanas de información y educación para escuelas primarias y secundarias. El ECP organizará varios talleres en escuelas primarias y secundarias de los tres estados, en coordinación con las autoridades educativas estatales y municipales respectivas. Estos talleres apuntarán a informar a los maestros de la necesidad de educar a los alumnos acerca de los derechos y responsabilidades del consumidor, especialmente en la esfera de los servicios públicos. Se organizará talleres en: i) 70 escuelas de São Paulo, para unos 76.900 alumnos (4% del total de estudiantes de la ciudad); ii) 50 escuelas de Rio de Janeiro para unos 37.500 alumnos (4,3% del total); y iii) 20 escuelas de Curitiba, para unos 23.000 alumnos (10,5% del total). Se preparará material destinado a profesores y alumnos con esta finalidad específica y se distribuirá en las escuelas.
- f. Seminario nacional. Los resultados del proyecto se analizarán y divulgarán a través de un seminario nacional. Se invitará a todas las partes interesadas (empresas, gobierno, organizaciones de consumidores, sindicatos, ONG, agrupaciones académicas, representantes de la sociedad civil y otros), así como a asociaciones de consumidores de otros países del Mercosur y Chile. Los resultados del proyecto serán publicados por el IDEC y dados a conocer a través de la Internet.

IV. EJECUCIÓN

- 4.1 El proyecto será ejecutado por el Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC). El IDEC, organización civil sin fines de lucro, fue creado en julio de 1987, y es miembro de Consumers International (organización internacional de uniones de consumidores). Desde 1997, el IDEC ha participado en el programa CONSUPAL (Consumidores y Servicios Públicos en América Latina). Este programa es administrado por la oficina regional de Consumers International para América Latina y el Caribe, y apunta a proporcionar formación específica a las ONG en el sector de los servicios públicos. El IDEC es reconocido como la organización de consumidores más calificada del Brasil.
- 4.2 Como condición previa para el primer desembolso, se creará un equipo de coordinación del proyecto (ECP) integrado por un coordinador y un asistente en São Paulo y un asistente para cada uno de los otros dos estados. El ECP asumirá un papel central en el componente de adiestramiento del proyecto, y sus miembros recibirán capacitación de consultores internacionales contratados con tal fin y en el curso de visitas a organizaciones de consumidores de América del Norte y de Europa. También impartirán adiestramiento a otras organizaciones de consumidores del Brasil y a maestros y estudiantes durante la campaña en las escuelas. Además, prepararán varios textos que se usará en las distintas

campañas, en los folletos y otras publicaciones, asegurando el efecto multiplicador que es uno de los elementos importantes de este proyecto.

- 4.3 Ya se ha identificado a los posibles integrantes del ECP y se ha redactado los términos de referencia para los consultores.
- 4.4 El proyecto se realizará a lo largo de 36 meses y tendrá un plazo de desembolso de 42 meses. Se establecerá un fondo rotatorio de 20% de los recursos donados por el FOMIN una vez que se hayan cumplido las condiciones previas al primer desembolso.
- 4.5 La adquisición de bienes y servicios de consultoría y la preparación de las auditorías externas del proyecto se ceñirán a los procedimientos del Banco.

V. COSTO Y FINANCIAMIENTO

- 5.1 Costo total del proyecto: US\$1.668.000 por tres años. El FOMIN financia US\$834.000. El financiamiento de contrapartida del IDEC asciende a US\$834.000, según puede verse en el siguiente presupuesto.

PRESUPUESTO				
Componentes	FOMIN	Local	Total	%
Evaluación de los marcos normativos				
1. Consultores	19.468		19.468	
2. Apoyo general y servicios		2.000	2.000	
Subtotal	19.468	2.000	21.468	1,3%
Preparación de planes de acción				
1. Consultores	19.612	2.900	22.512	
Subtotal	19.612	2.900	22.512	1,4%
Programa de adiestramiento				
1. Consultores	435	7.300	7.735	
2. Adiestramiento	17.391	125.218	142.609	
Subtotal	17.826	132.518	150.344	9,0%
Campaña de información pública				
1. Consultores	44.400	175.230	219.630	
2. Apoyo general y servicios	15.200	58.500	73.700	
3. Publicaciones	181.800	51.000	232.800	
Subtotal	241.400	284.730	526.130	32,0%
Dirección y admin. del proyecto *				
1. Consultores	425.250	140.000	565.250	
2. Equipo	14.844	9.200	24.044	
3. Adiestramiento		21.000	21.000	
4. Apoyo general y servicios	23.600	241.652	265.252	
Subtotal	463.694	411.852	875.546	52,0%
1. Evaluación	31.000		31.000	
2. Imprevistos	41.000		41.000	
Subtotal	72.000		72.000	4,3%
Total	834.000	834.000	1.668.000	100,0%

- * El equipo de coordinación del proyecto tendrá un papel central en el componente de adiestramiento y sus miembros recibirán capacitación de consultores internacionales contratados con tal fin y en el curso de visitas a organizaciones de consumidores de América del Norte y de Europa. También impartirán adiestramiento a otras organizaciones de consumidores del Brasil y a maestros y estudiantes durante la campaña en las escuelas. Además, prepararán varios textos que se usará en las distintas campañas, en los folletos y otras publicaciones, asegurando el efecto multiplicador que es uno de los elementos importantes de este proyecto.

VI. JUSTIFICACIÓN Y RIESGOS

A. Justificación

- 6.1 La participación del consumidor es necesaria para garantizar que la privatización en gran escala que se está realizando en el Brasil

conduzca a avances duraderos del bienestar. Como partes interesadas, las organizaciones de consumidores pueden desempeñar un papel crítico en el establecimiento de un marco para la fiscalización de la calidad, la cobertura y el precio de los servicios de modo que los resultados de la privatización sean sostenibles. Sin embargo, la organización del movimiento consumidor en Brasil sigue en sus etapas iniciales y carece de recursos necesarios para abordar el tema en forma eficiente. El consumidor no cuenta con información sobre los conceptos básicos de sus derechos y responsabilidades. Este proyecto del FOMIN desempeñará un papel importante de apoyo a las organizaciones de consumidores en sus esfuerzos por aumentar sus conocimientos técnicos y su fuerza institucional, de modo que puedan encarar mejor el suministro de servicios básicos por entidades privadas. La estructura del proyecto asegura no sólo la obtención de buenos resultados en los tres estados del caso, sino también su extensión a otros estados y otras organizaciones de protección del consumidor en el Brasil.

B. Riesgos

- 6.2 El principal riesgo que podría correr el proyecto es que su efecto multiplicador fuera limitado y que otras organizaciones de consumidores no pudieran aprovechar sus resultados por falta de recursos y la organización básica necesaria. Este riesgo ha sido reducido al mínimo mediante la selección de un fuerte organismo ejecutor que pueda divulgar eficazmente los resultados del proyecto.

VII. SOSTENIMIENTO DEL PROYECTO

- 7.1 Al final del proyecto, las organizaciones participantes asegurarán la continuación de las actividades del mismo y asumirán los costos relacionados con el mantenimiento de equipos y otros gastos de fiscalización. El IDEC cuenta con un presupuesto anual de US\$2,3 millones aproximadamente, de los cuales más del 75% corresponde a aportes de sus 40.000 miembros asociados y a suscripciones a la revista Consumidor S.A. y otras publicaciones.
- 7.2 El IDEC ha propuesto también fórmulas específicas para apoyar con fondos a las organizaciones civiles, tales como asociarlas con la puesta a prueba de bienes y servicios y con el programa de distribución de la revista Consumidor S.A. Las organizaciones asociadas existentes (actualmente en cinco estados) reciben parte de sus ingresos de la venta de revistas en sus estados.

VIII. CRITERIOS RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 8.1 Los resultados del proyecto incluirán: (i) una serie de evaluaciones de los marcos normativos de los servicios públicos en los tres estados; (ii) planes de acción que incluyen modelos para la fiscalización del suministro de los servicios públicos; (iii) personal del IDEC capacitado en la esfera de los servicios públicos; y (iv) una amplia divulgación de información sobre los derechos del consumidor, la utilización racional de los servicios y el consumo sostenible. Se prevé que el proyecto tendrá efectos multiplicadores de adiestramiento y divulgación en los demás estados y que proporcionará un modelo para las asociaciones de consumidores de la región.
- 8.2 La ejecución del proyecto será fiscalizada estrechamente por el Banco a través de su Representación en el país y de los informes periódicos que se le presentarán. Durante la ejecución del Componente 1, el equipo recopilará información y elaborará un informe que contenga un análisis preliminar de los marcos normativos para el séptimo mes, y presentará un informe final sobre los resultados del taller al final del noveno mes. La divulgación de los resultados del proyecto se asegurará mediante el taller, las publicaciones, la Internet y un seminario nacional. El coordinador del proyecto presentará un informe anual en el que se detallará su ejecución, y se presentará un informe final dentro de los 60 días siguientes al final del proyecto.
- 8.3 El proyecto será objeto de dos evaluaciones externas, una de carácter preliminar para diseñar la metodología y otra final, al término de la ejecución. Para llevar a cabo ambas evaluaciones, el IDEC contratará servicios de consultoría de acuerdo con el Banco y conforme a los procedimientos de éste y del FOMIN.

IX. EXCEPCIÓN A POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- 9.1 Ninguna.

X. CONDICIONES PREVIAS AL PRIMER DESEMBOLSO

- 10.1 El primer desembolso se realizará luego que el IDEC presente prueba satisfactoria para el Banco de la creación del equipo de coordinación del proyecto (véase el párrafo 4.2).

MARCO LÓGICO

APOYO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL BRASIL (TC-98-02-03-5)

Objetivo del proyecto

El objetivo del proyecto es incrementar la participación del consumidor en los estados de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná en el proceso de privatización de los sectores de servicios públicos básicos como el agua, la energía eléctrica y las telecomunicaciones, así como en la fiscalización y el control de la prestación de dichos servicios básicos.

Resultados esperados

Los resultados esperados son los siguientes: (a) reforzar la capacidad técnica del IDEC; (b) fortalecer la participación de asociaciones de consumidores, en representación de los intereses de los consumidores en el proceso de definición de políticas del sector, para contribuir al desarrollo de marcos normativos y organismos fiscalizadores justos, transparentes y eficaces; (c) apoyar el fortalecimiento de las asociaciones existentes de consumidores en São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná para que participen en la vigilancia de los servicios públicos básicos (agua, energía eléctrica y telecomunicaciones); (d) promover la educación del consumidor sobre sus derechos, el consumo sostenible y la utilización racional de dichos servicios, evitando el derroche.

Componentes	Actividades específicas	Resultados esperados
Desarrollo de marcos normativos de São Paulo, Rio de Janeiro y Paraná	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del proyecto - Creación del equipo del proyecto - Evaluación de los marcos normativos - Elaboración de un informe sobre los marcos normativos - Taller para analizar el informe y comenzar la elaboración de los planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo del proyecto creado y en funcionamiento - Análisis preliminar, taller de deliberaciones e informe sobre el marco normativo terminados
Elaboración de los planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración e implementación de los planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción con el detalle de los enfoques a seguir en cada caso (agua, energía eléctrica y telecomunicaciones) - Programas de adiestramiento para el equipo del proyecto - Modelos para la fiscalización de la prestación de servicios públicos
Adiestramiento intensivo	<ul style="list-style-type: none"> - Adiestramiento específico sobre la representación de los intereses del consumidor. Se prevé la participación de 15 organizaciones de consumidores de otros 11 estados en el programa - Visita del equipo del proyecto a organizaciones de consumidores norteamericanas y europeas especializadas en servicios públicos - Seminarios sobre temas específicos: energía eléctrica, agua, telecomunicaciones y educación del consumidor 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo del proyecto bien adiestrado y capaz de representar y defender los intereses del consumidor - Efectos multiplicadores extendidos a otros 11 estados y a otras 15 organizaciones de protección del consumidor en Brasil

formación pública	<ul style="list-style-type: none">- Programas educativos para la radio y televisión- Publicación de los resultados del proyecto y otra información relativa a los servicios públicos en la revista "Consumidor S.A." del IDEC- Publicación de materiales de información tales como folletos y publicaciones semejantes- Creación de un sitio en la página principal de la Internet dedicado a la divulgación de información relacionada con este proyecto- Campañas de información y educación para escuelas primarias y secundarias- Seminario nacional	<ul style="list-style-type: none">- El público estará más informado de sus derechos y responsabilidades, incluidos los alumnos de las escuelas primarias y secundarias. Se prevé que los programas lleguen a 76.900 alumnos de 70 escuelas de São Paulo, 37.500 de 50 escuelas de Rio de Janeiro y 23.000 de 10 escuelas de Curitiba. Se prevé que los programas de televisión (TV Bandeirantes y TVE Brasil) lleguen a 3.751 millones de personas. Se prevé que los programas de radio (CBN y Radio Triunfo) lleguen a 604.200 personas.- Se habrán divulgado los conceptos básicos relacionados con los derechos y responsabilidades del consumidor, como los resultados del proyecto, en todos los sectores pertinentes: empresas, gobierno, organizaciones de protección del consumidor, sindicatos, ONG, profesionales y representantes de la sociedad civil y otros
-------------------	---	--

PROYECTO DE RESOLUCION

**BRASIL. COOPERACION TECNICA NO REEMBOLSABLE
APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR EN EL SECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS**

El Comité de Donantes del Fondo Multilateral de Inversiones

RESUELVE:

1. Autorizar al Presidente del Banco Interamericano de Desarrollo, o al representante que él designe, para que en nombre y representación del Fondo Multilateral de Inversiones, proceda a formalizar los acuerdos necesarios con el Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) y a adoptar las demás medidas pertinentes para la ejecución del plan de operaciones que consta en el memorándum de donantes a que se refiere el Documento MIF AT-_____, sobre una cooperación técnica para el apoyo al fortalecimiento de las medidas de protección al consumidor en el sector de servicios públicos.
2. Destinar para los fines de esta resolución, hasta la suma de US\$834.000 con cargo a la Facilidad de Recursos Humanos del Fondo Multilateral de Inversiones.
3. Establecer que la suma anterior sea otorgada con carácter no reembolsable.