

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE UNIÓN FENOSA A ESTUDIO: LOS CASOS DE COLOMBIA Y NICARAGUA

ERIKA GONZÁLEZ, JESÚS CARRIÓN

Investigadora e investigador del Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL) - Paz con Dignidad y del Observatorio de la Deuda en la Globalización (ODG), respectivamente

ABSTRACT

■ *El crecimiento y la expansión internacional de Unión Fenosa en América Latina ha venido de la mano de fuertes impactos sociales, laborales y ambientales. Por ello, en varios de los países donde desarrolla sus negocios, las protestas de la población latinoamericana contra la multinacional española han llegado a ser de gran relieve. Al mismo tiempo, la compañía empezó a desarrollar sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa, que han resultado muy beneficiosas para los intereses de dicha empresa: por un lado, los proyectos de acción social y filantropía han servido para camuflar tras el marketing corporativo las consecuencias de sus actividades; por otro, ha evitado las movilizaciones sociales y sindicales en su contra. En este artículo se analizan dos casos concretos que pueden servir para ilustrar la realidad de la RSC de Unión Fenosa: el de Nicaragua, donde la empresa hizo prevalecer la legislación comercial internacional sobre la legislación del país, y el de Colombia, donde ha logrado, gracias a su programa Energía Social, desactivar las fuertes protestas que se habían producido contra la compañía.*

■ *Unión Fensaren nazioarteko hazkuntza eta hedapena Latinoamerikan gizarte-, lan- eta ingurumen-inpaktu gogorren eskutik etorri da. Horregatik, bere negozioak garatzen dituen herrialde batzuetan, Espainiako multinazionalaren kontra Latinoamerikako biztanleek egindako protestak oso garrantzitsuak izan dira. Aldi berean, konpainia Gizarte Erantzukizun Korporatiboaren politikak garatzen hasi*

zen eta oso onuragarriak izan dira enpresaren interesetarako: batetik, gizarte-ekin-tzaren eta filantropiaren proiektuak marketing korporatiboaren atzetik jardueren ondorioak estaltzeko erabili dira; bestetik, bere kontra gizarte- eta sindikatu-mobili-zazioak saihestu dira. Artikulu honetan bi kasu zehatz aztertzen dira eta Unión Fenosak GEKrekiko duen errealitatea argitzeko erabil daitezke; Nikaraguan enpresak herrialdeko legeriaren gainetik nazioarteko merkataritza-legeria jarri zuen; Kolon-bian, berriz, Gizarte Energiaren programari esker, konpainiaren kontra izandako protesta gogorrek desaktibatu ditu.

■ *The international growth and expansion of Unión Fenosa in Latin America has come about at the cost of significant social, labour and environmental impact. For this reason, in many of the countries where it has developed its business, the protests of the Latin American people against the Spanish multinational have become paramount. At this time, the company began to develop its Corporate Social Responsibility, which proved to be very beneficial for the company. On the one hand, social action and philanthropic projects through corporate marketing camouflaged the consequences of its activities; and on the other, it avoided social and union movements against it. This article analyses two specific cases to illustrate the reality of Unión Fenosa's CSR: Nicaragua, where the company has used international commercial law over the law of the country, and Colombia; where it has been successful thanks to its Social Energy programme, which has countered the strong protests which have taken place against the company.*

1. Introducción

Poco a poco irás conociendo a todos nuestros clientes, hay algunos muy delicados, procura dar a cada uno la temperatura exacta y la cantidad justa de luz, si te excedes, haces daño, y si no llegas, no sirve de nada, aquí no hay horarios pero el esfuerzo merece la pena. Bueno, mucha suerte... En Unión Fenosa ayudamos a la energía a hacer bien su trabajo para eso te ofrecemos soluciones que te permiten usar sólo la energía que necesitas. Unión Fenosa, una pequeña ayuda para un mundo mejor.

Campana publicitaria de Unión Fenosa (2009)

La sala de comunicación de Unión Fenosa alterna las notas de prensa sobre el logro de beneficios en ascenso, trimestre tras trimestre, con aquellas sobre los distintos movimientos empresariales para salir fortalecida en el cambiante panorama energético europeo y, entremedias, se van difundiendo las iniciativas, y premios, relacionados con la llamada Responsabilidad Social Corporativa (RSC). La imagen que así transmite es la de una corporación competitiva en el sistema económico neoliberal, cuya actividad emana responsabilidad y respeto, tanto ambiental como social. Esta imagen está muy bien trabajada por las campañas publicitarias que desarrolla en el Estado español y no duda en difundir su preocupación por el ahorro y la eficiencia energética. Los anuncios más conocidos en este sentido hablan de que «la energía más limpia es la que no se consume». En la misma línea, en su última campaña de marketing, la multinacional se define como «una empresa grande que prefiere ser una gran empresa». Más allá de esta imagen, si se indaga en sus informes anuales, se puede ver que las recomendaciones ecologistas de ahorro energético son realizadas partiendo de la constatación del aumento continuo de consumo eléctrico en el Estado español y en los países donde tiene filiales. Su plan estratégico basa la predicción del crecimiento de beneficios precisamente en este hecho. Las contradicciones también se extienden al plano social, cuando Unión Fenosa no contempla en su RSC a los clientes de América Latina como clientes, sino como beneficiarios de la acción social de la empresa.

A estas dos muestras del alcance de las políticas de responsabilidad de Unión Fenosa, habría que sumar las denuncias sobre los impactos sociales, ambientales y laborales que genera la compañía en los países donde ha desarrollado su actividad. El eco de las reclamaciones ha llegado a ser internacional, especialmente para el caso de Nicaragua. Todo ello determina la necesidad de indagar y anali-

zar qué representa la RSC para la empresa y qué papel cumple dentro del negocio de la multinacional, así como los efectos que tiene esta estrategia en la población, en los trabajadores y trabajadoras, y en el medio ambiente. Porque, de hecho, el caso de Unión Fenosa representa un buen ejemplo de cómo la RSC no sólo no contribuye a la consecución de una actividad empresarial respetuosa, sino que más bien es empleada para ocultar los impactos y frenar las denuncias sociales que puedan surgir.

2. El modelo empresarial de Unión Fenosa y su Responsabilidad Social Corporativa

El mejor escaparate para conocer cómo una multinacional se ve a sí misma es de fácil acceso. Su mejor escaparate son sus informes anuales, donde presenta un compendio de negocios, cifras, estrategias, objetivos... para ponerlos en manos de quiénes están al mando, los accionistas. En estos documentos se refleja muy bien cuál es el corazón de la empresa, dónde ponen el peso de su negocio y cómo encaja la —relativamente nueva— estrategia llamada RSC. El plan estratégico actual de Unión Fenosa se llama *Bigger*, más grande en inglés. Según la propia empresa:

La compañía, con sede social en Madrid (España), está inmersa en un plan de expansión para el período 2007-2011 cuyo objetivo es alcanzar un beneficio neto de 1.200 millones de euros que representan cuatro euros por acción, cifras que supondrían duplicar los resultados del ejercicio de 2006 (Unión Fenosa, 2008).

Su objetivo principal se explicita, por tanto, de forma bastante clara y no ha cambiado con respecto a su anterior plan estratégico: «Nuestra empresa ha confirmado su capacidad para desarrollar el Plan Estratégico 2003-2007 y avanzar en la senda de crecimiento que este Plan establecía» (Unión Fenosa, 2004).

La expansión global de sus operaciones se inició de forma muy temprana. Ya en 1986 tuvo su primera incursión en el mercado latinoamericano al firmar un contrato de consultoría en Uruguay. Este primer paso sería el anuncio de una internacionalización centrada en América Latina. La adquisición de empresas en la región tuvo su inicio en 1995, de ese modo Unión Fenosa se unía al proceso de expansión de otras multinacionales españolas. Los argumentos que las empresas eléctricas esgrimían para justificar este crecimiento era que la cuota de mercado en el Estado español ya estaba cubierta. Es decir, no podían seguir incrementando los beneficios al ritmo que la compañía deseaba. Así, se veían las compras en la región latinoamericana como toda una oportunidad para ampliar mercados e incrementar beneficios. Además, las condiciones en las que Unión Fenosa realizó estas adquisiciones eran muy ventajosas para la compañía. Los objetivos eran empresas estatales privatizadas a un precio muy asequible y que permitían, además, la posibilidad de operar en régimen de monopolio, lo que en el futuro podría hacer muy rentable el negocio.

Los destinos de sus primeras inversiones fueron Argentina y Bolivia. Años más tarde, la compañía reorientaría su actividad hacia América Central y el Caribe, donde, entre 1998 y 2000, compró las empresas distribuidoras de electricidad de Panamá, Guatemala, República Dominicana, Colombia y Nicaragua. Tras este período se centró en sacar el máximo partido económico a sus filiales. En el caso de no obtener el resultado esperado se deshacía de las inversiones, tal y como hizo con sus empresas de distribución de electricidad en la República Dominicana.

Cuadro 1
Filiales de Unión Fenosa en América Latina

País	Empresas filiales	Periodo
Argentina	Grupo Empresa Distribuidora Eléctrica Regional (EMDERSA)	1995-1999
Bolivia	Empresa Transportadora de Electricidad, S.A. (TDE)	1997-2002
Panamá	Distribuidora Eléctrica de Metro Oeste (Edemet) y Distribuidora Eléctrica de Chiriquí (Edechi)	1998-
México	Centrales de gas de Hermosillo, Naco-Nogales y Tuxpan	1998-
Guatemala	Distribuidora de Electricidad de Oriente (Deorsa) y Distribuidora de Electricidad de Occidente (Deocsa)	1999-
República Dominicana	Central de Palamara-La Vega Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (Edenorte) y Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (Edesur)	2000- 1999-2003
Costa Rica	Central hidroeléctrica La Joya	2000-
Nicaragua	Distribuidora de Electricidad del Norte (Disnorte) y Distribuidora de Electricidad del Sur (Dissur)	2000-
Colombia	Electricaribe, EPSA, Energía Social, Energía Empresarial	2000-

Fuentes: Paz, González y Sanabria (2005); Unión Fenosa (2007).

Si se contextualiza la RSC dentro de una gran compañía privada, la responsabilidad recae sobre todo en el consejo de administración que gestiona la actividad y la estrategia de la empresa. En la economía de mercado, este órgano debe velar por los intereses de los propietarios o accionistas. Esta lógica permite discernir su primer objetivo: las políticas de RSC de cualquier empresa tienen que contribuir a incrementar la cifra de negocio y el beneficio. Precisamente los beneficios de Unión Fenosa en el año 2007 clarifican el empeño seguido por la empresa en este sentido, su resultado neto fue un 55% mayor que en 2006 con

986 millones de euros de beneficios. El negocio internacional aportó casi la mitad de sus ingresos, concretamente un 43% (Unión Fenosa, 2008).

El crecimiento continuo del tamaño de la empresa se apuntala como un mecanismo para seguir aumentando sus ingresos, y para evitar posibles absorciones por otros gigantes corporativos (Verger, 2003). La estrategia tiene especial relevancia en estos últimos años, donde el mercado del gas y de la electricidad ha sido el que mayor movimiento de fusiones y adquisiciones ha tenido en Europa¹. Sólo hace falta echar un vistazo al panorama energético del Estado español para comprobar el grado de agitación de este sector (González, Saéz y Lago, 2008). Y Unión Fenosa ha estado presente en el incesante estado de movimientos accionariales, así ACS vendió las acciones que tenía en la eléctrica, que representaban un 45% de la propiedad, a la empresa Gas Natural.

Pero no sólo la estrategia de fusiones, adquisiciones y ventas hace competitiva a una empresa, la innovación del negocio y la búsqueda de nuevas áreas a mercantilizar también favorecen ese liderazgo expresado en millones de euros. La RSC contribuye a conseguir estos dos objetivos. Por un lado, la innovación empresarial se está desarrollando como la venta de los valores socialmente reconocidos a través de sus productos y servicios. La ética, la responsabilidad social, el respeto ambiental, la sostenibilidad, son actualmente muy valorados por la sociedad y, por lo tanto, forman parte del vocabulario ineludible de una compañía. De hecho, las transnacionales han abrazado definitivamente la RSC porque es muy útil para potenciar, al mismo tiempo, el valor de la marca, la fidelización de los clientes y, por lo tanto, los beneficios de la empresa (Hernández Zubizarreta y Ramiro, 2009). Por otro lado, incorporar el medio ambiente o a la población empobrecida dentro del negocio permite explorar y explotar ámbitos que no habían sido mercantilizados hasta ahora.

2.1. Evolución del marketing social y ambiental de Unión Fenosa

Los proyectos ambientales y de acción social de la empresa existían antes de crear la RSC. Así por ejemplo, todo lo relacionado con medio ambiente se contemplaba de manera especial ya en 1996 y desarrollaban medidas para reducir la contaminación atmosférica, el impacto ambiental, la gestión de generadoras, residuos, etc. No hay que olvidar que hasta el año 2006 la mitad de la electricidad producida por Unión Fenosa en el Estado español se basaba en el carbón. Las centrales térmicas que utilizan este recurso son altamente contaminantes, lo que determinaba el tomar alguna medida que mitigase las quejas sociales a las que su actividad daba lugar sin cambiar la matriz energética. Además, una razón de peso para contemplar acciones relacionadas con el medio ambiente fue que la legislación ambiental de la UE, por la que se obligaba a reducir la contaminación

¹ «La crisis no frena las fusiones en energía», *El País Negocios*, 10 de febrero de 2008.

atmosférica y de residuos, estaba bastante avanzada y su transposición a los Estados servía de acicate para las empresas a la hora de poner en marcha estos proyectos ambientales. La voluntariedad, entonces, estaba sustentada por una legislación que imponía multas a quién contaminase de más.

En 1998 empiezan a hablar de «Presencia social y patrimonio cultural». Con esta categoría relacionan todos los proyectos de patrocinio y acción social. A partir de ahí van incrementando los proyectos de filantropía hacia países del Sur, a través de la construcción de escuelitas, centros de formación y becas de estudio. El impulso a estas acciones se hace como empresa, a través de agencias de cooperación como la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), y ONG y fundaciones como la Fundación Empresa y Sociedad, Cruz Roja, Entreculturas, Fundación CODESPA y Energía sin Fronteras, entre otros. La financiación para la acción social no ha procedido únicamente de la empresa, sino que se han establecido asociaciones público-privadas como la colaboración con la AECI para llevarla a cabo, o bien la inversión ha procedido de los propios trabajadores y trabajadoras de la compañía que han cedido parte de su sueldo.

Todo proyecto social y ambiental se ha insertado dentro de una estrategia de comunicación para rentabilizar la imagen de marca social y ambientalmente respetuosa. En 2000 inician una nueva línea de comunicación a través del lema «Una pequeña ayuda para un mundo casi perfecto», con la que según Unión Fenosa «desea proporcionar a su marca un perfil atractivo, humano y próximo a los ciudadanos» (Unión Fenosa, 2001).

Unión Fenosa integra la RSC en su modelo de negocio y fue puesta en marcha como tal en 2001, al calor de las iniciativas de organizaciones supranacionales como el *Global Compact* propuesto por la ONU y por el Libro Verde sobre Responsabilidad Social publicado por la Comisión Europea en ese mismo año.

Una vez incorporado el nuevo concepto, Unión Fenosa crea seis años después su código de conducta (Unión Fenosa, 2007), donde se analizan ciertos aspectos de la política de RSC de la compañía y en ese sentido declara:

Cree en la necesidad de que el desarrollo de sus actividades se lleve a cabo considerando no únicamente los parámetros económicos, sino de igual forma, los sociales y medioambientales, para garantizar que sus actuaciones se enmarcan dentro de una política responsable... En consecuencia, Unión Fenosa se compromete, de manera voluntaria, con la Responsabilidad Social Corporativa, lo cual conlleva prácticas de negocio transparentes, además del más estricto cumplimiento de la legalidad en cada uno de los países donde la organización opera (Unión Fenosa 2007).

A su vez, se precisa que el ámbito de aplicación es para

Todos los empleados y directivos de Unión Fenosa, S. A. o de cualquiera de las empresas de su grupo de sociedades, tal y como éste se define en el artículo 4 de la ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. Tiene carácter obligatorio y,

por ello, su contenido no son meras recomendaciones. Se trata de un documento esencial para la organización en la medida en que recoge aspectos que van más allá de los incluidos en las diferentes legislaciones nacionales y supranacionales que le son de aplicación, y su objetivo es guiar la manera en que Unión Fenosa ha de realizar los negocios (Unión Fenosa, 2007).

A continuación, la compañía engloba en la RSC todas sus actividades de carácter ambiental, social, formativo, etc. y pasa a ser uno de los ejes más importantes de su departamento de comunicación. Con el fin de visibilizar la nueva cara de la empresa, se inscriben y participan en los organismos dedicados a promocionar la RSC, tales como la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), el Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, el Club de Excelencia en Sostenibilidad, etc. Hasta tal punto ha desarrollado Unión Fenosa su política de RSC que la compañía oferta, a través de su Universidad Corporativa, un programa específico para ONG en habilidades de gestión. En él se desarrollan dos cursos con el objetivo formar a técnicos en cooperación en dos aspectos básicos de la RSC, «Habilidades de comunicación» y «Técnicas de negociación».

Finalmente, tal como se relaciona en el informe de sostenibilidad del ejercicio 2007 (Unión Fenosa, 2008), la empresa toma como referente en normativa internacional la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, y como estándares voluntarios que suscribe las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para una conducta empresarial responsable y los preceptos del *Global Compact* de Naciones Unidas.

Los compromisos que representan el máximo exponente de la RSC: el *Global Compact*, el Libro Verde sobre Responsabilidad Social, los Principios de Ecuador, etc. se basan en una serie de códigos de conducta empresariales voluntarios. Es decir, se basan en la idea de responsabilidad de la empresa para con su entorno más allá del respeto a la legislación existente. Esta lógica lleva a la afirmación de que no debe legislarse este código, ya que las empresas cumplen estrictamente con la legalidad, y lo que se hace con la RSC es un más a más, de carácter voluntario, retornando a la sociedad parte de lo que ella recibe, teniendo en cuenta que va a generar más valor para la empresa y va a redundar en una mejora de la competitividad de la misma. Dicha responsabilidad de las empresas transnacionales según Teitelbaum (2007) se apuntala en el derecho internacional:

El reconocimiento de las obligaciones de las personas privadas en materia de Derechos Humanos, y de su responsabilidad en el caso de incurrir en violaciones de los mismos, quedó consagrado en el artículo 29 de la Declaración de Derechos Humanos.

Ahora bien, dicha responsabilidad ha sido hasta ahora «burlada» por las transnacionales, gracias al *status quo* que les ofrece la asimetría legal existente en la actualidad entre el Derecho Comercial Global —o *lex mercatoria*— y los de-

rechos humanos. Dicha asimetría, según expone Juan Hernández (2009), pone a disposición de las empresas un completo arsenal jurídico que protege sus intereses económicos a través de tratados de libre comercio, acuerdos de promoción y protección de inversiones, así como su aparato judicial privatizado para la resolución de controversias, como el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias relativas a Inversiones (CIADI), dependiente del Banco Mundial (BM), o el Sistema de Solución de Diferencias de la Organización Mundial del Comercio (OMC). Y en cambio se bloquean iniciativas en instituciones como Naciones Unidas para desarrollar un cuerpo normativo internacional, para que las empresas transnacionales estén explícitamente obligadas al respeto de los derechos humanos.

Entonces, ¿cómo se puede estar hablando de RSC si no se tienen mecanismos para garantizar que las empresas transnacionales sean responsables del respeto de los Derechos Humanos?

3. Los objetivos no declarados de la Responsabilidad Social Corporativa de Unión Fenosa

La RSC no sólo es una herramienta para afianzar la asimetría entre el Derecho Comercial Global y los derechos humanos. Además, es de forma manifiesta una estrategia de marketing corporativo con el objetivo de ocultar tras una cortina de humo las vulneraciones de derechos humanos que empresas como Unión Fenosa cometen en países empobrecidos.

Esta última afirmación se fundamenta en el análisis de la memoria de sostenibilidad de 2007 de la propia empresa —lo que dice—, y el cruce con denuncias, trabajos de campo e informes que acumula la sociedad civil de los diferentes países empobrecidos en los que la empresa tiene actividad —lo que sucede—.

En este sentido, y para fundamentar la crítica, es importante realizar una revisión técnica de los contenidos de la memoria. Para este particular, se va a utilizar la información aportada por el Observatorio de la RSC (Vázquez, 2008). Una de las apreciaciones que sorprende es la referida a la calidad de la información. La puntuación que se otorga a la memoria en cuanto a valoración global: 1,37 (escala de 0 a 4), situándose en el estadio de información escasa. Por otra parte, en lo referente a la veracidad de los datos se afirma:

Se han detectado una serie de desviaciones respecto a este estándar (GRI) que no han sido recogidas por el equipo auditor (Deloitte) encargado de la verificación del informe (Vázquez, 2008).

En relación a la información sobre los diferentes grupos de interés, destaca el enfoque de la RSC con los clientes. Más allá de políticas generales de atención al cliente, hace referencia a las prácticas concretas de calidad, de fiabilidad del producto, de fidelidad del cliente y de eficiencia del servicio, pero sólo en el Estado español. La compañía refleja de este modo quiénes son sus clientes prioritarios y reserva para la población de los países del Sur, que también son clientes, las políticas de acción social. En ningún momento se informa del número de reclamaciones mensuales, multas, contenciosos con la administración, etc., y menos en países de América Latina. Hay que reseñar, en este punto, un dato: las oficinas de las filiales de Unión Fenosa en Nicaragua reciben anualmente 54.000 reclamaciones sobre una base de 600.000 clientes, es decir, un 9% de los usuarios reclaman ante la empresa.

En cuanto al compromiso de la compañía con la sociedad se traduce básicamente en acción social y se materializa en proyectos de filantropía que sirven como contención de posibles conflictos con la población más desfavorecida, o de mera pantalla en otros casos, para ocultar lo que está sucediendo en realidad. La movilización social ya ha puesto en jaque a Unión Fenosa en alguna ocasión. De ahí que el control sobre estos hechos es muy importante para la protección de sus inversiones. Así pues, la relación existente entre el presupuesto que asigna la compañía a la acción social en un país y los intereses económicos que allí existen es muy alta. El mejor ejemplo lo representa Colombia, el 46% del presupuesto de los proyectos sociales a nivel internacional se destina a este país, y precisamente en éste Unión Fenosa tiene el mayor número de clientes si descontamos el Estado español.

Precisamente Nicaragua y Colombia son los dos países a través de los cuáles se va a ir contrastando la información que aporta Unión Fenosa. Respecto a Nicaragua, el propio Observatorio de la RSC apunta que en el informe de sostenibilidad de 2007

En el apartado de comunidad local se presentan las actividades de acción social desarrolladas por la compañía en diferentes áreas geográficas, pero no se analizan situaciones de conflicto. Especialmente sintomática es la breve información aportada en relación al conflicto con el Gobierno de Nicaragua surgido en el mercado de la distribución eléctrica de este país; una problemática que ha sido objeto de amplia difusión en los medios de comunicación españoles (Vázquez, 2008).

Colombia, por su parte, ha sido el país donde la compañía ha impulsado los productos estrella de su RSC, así su informe habla de que, con ellos, Unión Fenosa

Trata de promover el enfoque estratégico a sus actividades de contribución a la mejora social. En este contexto se enmarcan los proyectos de acción social que implanta en los países en los que está. Entre ellos, merece especial atención la creación de

Energía Social y la experiencia del Mercado Orgánico Campesino, ambas promovidas por Unión Fenosa en Colombia (Unión Fenosa, 2008).

Sin duda, puede resultar esclarecedor conocer el tratamiento que le ofrece la compañía en su RSC al conflicto más conocido internacionalmente que genera su actividad, como ha sido la crisis energética en Nicaragua y el cruce de acusaciones entre el gobierno de este país y la compañía. Como también expresa la naturaleza de los códigos de conducta el hecho de que los proyectos más ambiciosos de su acción social estén en Colombia, donde han existido fuertes protestas que han puesto en peligro la presencia de la empresa.

3.1. Las relaciones laborales en Unión Fenosa dentro del contexto de Responsabilidad Social Corporativa

Según los informes de sostenibilidad, Unión Fenosa tiene «un modelo de gestión de los recursos humanos desarrollado en un escenario de diálogo y concertación social», por otro lado, afirma que «uno de los retos de la compañía más importante es tratar con igualdad a todos los empleados. El respeto por la dignidad, los derechos y aspiraciones legítimas de todas las personas» (Unión Fenosa, 2007). En concreto para las relaciones laborales establecidas en Nicaragua, la empresa informa:

La empresa ha tratado de conseguir durante 2007 un mejor entendimiento con los sindicatos, toda vez que en los años anteriores se había producido un distanciamiento entre ambas partes. Pese a ello, empresa y sindicatos dedicaron los últimos cuatro meses del año a negociar el convenio colectivo, sin que se lograra un acuerdo satisfactorio (Unión Fenosa, 2008).

Esta información trata de mostrar una actitud positiva por un lado, pero en realidad refleja que la empresa tiene problemas en Nicaragua con los trabajadores porque no ha cerrado durante todo el año el convenio colectivo. Según informaciones facilitadas por un líder nacional del sindicato Confederación de Trabajadores de la Energía de Nicaragua (Cotraenic)², la empresa erosiona a los sindicatos, denunciándolos ante la policía y provocando juicios contra líderes sindicales y trabajadores. La empresa tiene bloqueada la negociación del convenio laboral, no sentándose a negociar con los trabajadores. Además, desde la entrada de Unión Fenosa se han destruido un total de 300 empleos sobre una plantilla actual de 1.060 empleados. La compañía está poniendo en práctica una política de flexibilización laboral que lleva a los trabajadores a una total precariedad bajo subcontratas que están violando de forma sistemática los derechos laborales. Prácticas como la aplicación de polígrafo para la contratación, impedir que el trabajador disponga de una copia del contrato, no pagar la segu-

² La Cotraenic aglutina al 75% de los empleados de Unión Fenosa.

ridad social, pagar sueldos que no cubren la canasta básica, no cumplir normas de seguridad, entre otras irregularidades.

El Sindicato de los Trabajadores de la Electricidad en Colombia (Sintraelec) también ofrece una visión distinta al diálogo publicitado por la compañía. Desde la implantación de Unión Fenosa en el país, el sindicato no ha dejado de enviar denuncias y reclamaciones, especialmente una de las seccionales más críticas a la actividad de la empresa. Sintraelec Seccional Bolívar³ ha reportado denuncias sobre el desconocimiento de la legitimidad y representatividad de este sindicato en la compañía, así como las numerosas trabas a su trabajo y la precarización de los trabajadores afiliados. Un ejemplo que muestra esta situación es la realización por parte de la multinacional de nuevos contratos bajo la forma de «contratos corporativos», donde el nuevo personal es inducido a firmar que no se afiliarán a ningún sindicato.

El debilitamiento del sindicato se produce, además, en un contexto de violencia en la región donde se ubican parte de las filiales Unión Fenosa, en la Costa Atlántica. En esta zona se han asesinado a más de 27 líderes sociales y sindicales relacionados con la electricidad desde la privatización de las compañías, en cambio la empresa no ha hecho ningún comunicado ni se ha pronunciado al respecto. Quiénes sí han iniciado distintos procesos para reivindicar justicia ha sido el Sintraelec y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), han realizado el envío de cartas a los directivos del Grupo Unión Fenosa en España, al Ministerio de Protección Social de Colombia, a la Fiscalía General de la Nación colombiana y a la Organización Internacional del Trabajo.

La realidad dibujada por los sindicatos nicaragüenses y colombianos contradicen los informes de Unión Fenosa. Las denuncias de estas organizaciones hablan de la vulneración de los convenios internacionales como el 87, 98, 111 y 154, de la Organización Internacional de Trabajo. Todos ellos han sido ratificados debidamente por la legislación colombiana y nicaragüense, y su función es la de proteger el derecho fundamental de todo ser humano a la sindicalización, la negociación colectiva, la protección frente a la discriminación y la protección en el trabajo. Todas ellas están reflejadas en el II Convenio Colectivo del Grupo Unión Fenosa con los sindicatos españoles y que según sus propios informes deben ser respetados en todos los países donde tiene actividad.

Hasta ahora se ha analizado el comportamiento de la empresa en el plano laboral, a nivel social se va a exponer la respuesta de Unión Fenosa ante una situación de conflicto social y político en Colombia y Nicaragua.

³ Esta seccional del sindicato corresponde al departamento de Bolívar, situado en la Costa Atlántica de Colombia.

4. Energía Social de la Costa, el producto más publicitado de la Responsabilidad Social Corporativa de Unión Fenosa

Según su publicidad, Energía Social es una empresa comercializadora de electricidad de la Costa Atlántica de Colombia que se encuentra adaptada a las necesidades de las personas más pobres, que son los únicos clientes de la compañía. Unión Fenosa afirma que la creación de Energía Social ha sido una novedosa estrategia para lograr de forma definitiva una mejora eléctrica de los barrios con redes eléctricas muy deterioradas y no autorizadas, también llamados barrios «subnormales». En 2006, el Mercado Europeo (*European Marketplace*) de Responsabilidad Social Corporativa otorgó a Unión Fenosa el galardón de «Innovación» por la creación de esta empresa y la aplicación de su modelo de gestión. Aunque no sólo ha sido reconocido por las instituciones que impulsan la RSC también «fue destacado en 2007 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) como uno de los ocho casos más exitosos de América y el Caribe» (Unión Fenosa, 2007).

A primera vista, esta compañía es la antítesis de la rentabilidad que persigue toda compañía privada, por esta razón se presenta no como una empresa filial más de Unión Fenosa, sino como un proyecto de RSC que ayuda al desarrollo de Colombia. Pero esta empresa forma parte de una estrategia de negocio más amplia en la Costa Atlántica colombiana. Y la creación de la empresa está muy relacionada para presionar al Estado colombiano para que pague, con inversión pública, lo que no consigue recaudar de la población más empobrecida.

En un libro publicado recientemente (ICEP y CODESPA, 2008) se relata, en uno de sus capítulos, la creación de Energía Social como un ejemplo de innovación y éxito empresarial. El caso es expuesto como una propuesta de Unión Fenosa para solucionar sus problemas económicos y la pobreza estructural de la zona. En cambio, si se investiga cómo surgió la empresa, en qué contexto social se creó, cómo el Estado colombiano ha sido el agente crucial para dar a luz a una empresa como Energía Social y a quién está beneficiando, no se puede hablar de propuesta, sino de respuesta de la compañía con el fin de rentabilizar sus inversiones.

4.1. Las movilizaciones sociales: la causa real de la creación de Energía Social

En el año 2000 Unión Fenosa compró Electrocosta y Electricaribe, las dos compañías que distribuían y vendían electricidad a la población colombiana de la Costa Atlántica. Ambas empresas tenían un precio muy asequible y la posibilidad de operar en régimen de monopolio en una región con una población de casi 10 millones de habitantes y un fuerte tejido industrial. De hecho, tal y como se expresaba en el libro *Business and poverty: Innovative strategies for global CSR* (ICEP y CODESPA, 2008), el objetivo primordial de la compra de estas

compañías era abastecer las grandes industrias que estaban en la región. Pero, con la industria, también adquiriría la responsabilidad de vender electricidad en una región con extensas áreas rurales a las que no había llegado el servicio eléctrico, y donde el 70% de la población vivía por debajo del umbral de la pobreza.

Unión Fenosa aplicó un plan para rentabilizar la inversión en la Costa Atlántica en el menor plazo posible. Las líneas seguidas para incrementar sus ingresos fueron desde el incremento de las tarifas eléctricas a la imposición de sanciones, pasando por los racionamientos de electricidad a la población. El alza de la tarifa fue realmente fuerte, por ejemplo, una persona residente en Barranquilla, y que apenas tuviera recursos económicos, habría tenido que destinar el 52% de sus ingresos totales para pagar la factura de Electricaribe en 2002 (Ramiro, González y Pulido, 2007). También en ese año 2002, la compañía tenía muchísimas quejas por sobrefacturación, irregularidades en la reposición de medidores eléctricos y por la imposición de sanciones a los usuarios; tantas, que sus filiales Electrocosta y Electricaribe ocuparon el primer puesto de la lista de empresas de servicios públicos más denunciadas de Colombia. Los racionamientos de energía eléctrica han sido continuos desde la entrada de la multinacional y esto le ha supuesto a la población la ausencia de refrigeración para los alimentos y los medicamentos, la falta de iluminación de las escuelas, calles y casas y la paralización de aparatos eléctricos en los hospitales.

La respuesta de la población colombiana a estas políticas ha sido de continuas reclamaciones. Las movilizaciones fueron masivas durante el año 2002, los barrios donde más fuerza cobraban eran, precisamente, en los barrios «subnormales», aquellos donde se implantaría posteriormente Energía Social. En esos momentos, la mayoría de la población dejó de pagar los recibos de la electricidad como una acción de rechazo a la compañía. La desobediencia al pago se unía a las deudas de la Administración colombiana con las filiales de Unión Fenosa, y todo ello llevó a que Electrocosta y Electricaribe estuvieran a punto de declararse en quiebra en 2002.

Al ver peligrar su inversión, la multinacional española puso en marcha toda su maquinaria para presionar al Estado colombiano. Unión Fenosa advirtió que podía ejercer el principio de libertad empresarial para «escoger los sitios y las condiciones que pudieran hacer su actividad más rentable y productiva»⁴. Esta decisión, de cumplirse, hubiera dejado sin suministro eléctrico a más de 209.000 habitantes de la región (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2004). El objetivo que perseguía Unión Fenosa con estas exigencias era revertir la situación para que empezara a rentar su inversión, y lo consiguieron a través de tres vías: económica, política y legal. El Estado invirtió más dinero directamente en

⁴ Carta emitida por el presidente de Unión Fenosa en Colombia, José María Bustillo, al ministro de Minas y Energía de Colombia.

el capital de la empresa, estableció subsidios al consumo en las zonas con mayor población empobrecida⁵ y realizó grandes inversiones públicas en la infraestructura eléctrica⁶. A pesar de que el servicio fue privatizado en 1998 y de que la Administración colombiana era un accionista minoritario de Electrocosta y Electricaribe, ha tenido que salir a dar la cara, rescatando de la quiebra a las filiales de una multinacional.

La vía política se consolidó a partir de mesas de concertación, donde estaban representadas las instituciones públicas, la compañía y la población. La negociación aplacó la movilización social y los subsidios impulsaron económicamente a Electrocosta y Electricaribe, de modo que la multinacional española tenía una visión muy positiva del proceso. En cambio, la población seguía viviendo graves problemas en el servicio eléctrico, este descontento lo expresaba muy bien una persona de un barrio de La Guajira:

La dilatación de los procesos debilitó la protesta, a la vez que los pañitos de agua caliente de la administración, la eliminación selectiva de los líderes sociales y las amenazas favorecían la apatía de la comunidad (González, 2008).

Efectivamente el silenciamiento de las protestas también se debía a un contexto de violencia en el cual los líderes y las líderes sociales y sindicales eran perseguidos, amenazados y asesinados a manos de grupos paramilitares. Por último, la vía legal permitió crear leyes que respaldaran los subsidios e inversiones, así como la creación de una compañía que separara los usuarios más pobres, que eran precisamente los que causaban las mayores protestas. De esta manera se cimentó el origen de Energía Social, la última pieza para separar a la población menos rentable y más crítica a su negocio, y dejarle la responsabilidad en el servicio de la electricidad a las instituciones públicas colombianas.

4.2. ¿Es Energía Social un proyecto innovador?

Unión Fenosa creó en 2003 la empresa Energía Social. Aunque la publicidad lo anuncie como una forma novedosa y adaptada para vender electricidad a los que menos recursos tienen, funciona exactamente igual a como lo hacían Electrocosta y Electricaribe en los barrios «subnormales» anteriormente. Es decir, Energía Social únicamente lleva la electricidad hasta un contador comunitario para todo el barrio y emite una única factura para toda la comunidad. El resto de actividades que se necesiten en cuestión de electricidad dentro del barrio, como el reparto de recibos, la recaudación, el recuento de domicilios engancha-

⁵ Estas zonas se llamaban Zonas Especiales y se englobaban en ellas las áreas rurales de menor desarrollo, las zonas de difícil gestión, que son las que concentraban el mayor número de usuarios con deuda, y las zonas subnormales urbanas, es decir, los barrios «subnormales».

⁶ Las inversiones se contemplaban en el Programa de Normalización de Redes Eléctricas y el Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas.

dos a la red, el mantenimiento de la infraestructura, etc. tiene que gestionarlo la propia comunidad. Sin embargo, los vecinos y vecinas no tienen ni los conocimientos ni los recursos para hacerlo. El mal estado de las redes y la ausencia de reparación genera numerosos accidentes por la ruptura de cables y por las subidas y bajadas de tensión, que dañan electrodomésticos y pueden producir la muerte de personas. Unión Fenosa se ha negado siempre a gestionar las redes en mal estado de los barrios «subnormales», según la compañía, no entraron en la adquisición de las filiales. Aunque también argumentan que no van a invertir dinero en poner una infraestructura buena en zonas con problemas de recaudación porque luego no pueden recuperar el gasto realizado⁷.

Lo novedoso de Energía Social fue que el Gobierno y la compañía habían hecho legal una situación que ya existía. El hecho de no cambiar las redes en mal estado se podría interpretar, jurídicamente, como una negligencia de la multinacional. De hecho ya hubo una sentencia en este aspecto⁸ que condenó a la empresa a reponer las redes de un barrio pobre, por lo tanto, para evitar que esto volviera a ocurrir, se debía crear una legislación que permitiera la existencia de una empresa que dejara en manos de los usuarios la propia gestión y mantenimiento del servicio eléctrico.

Es necesario señalar, también, que la creación de las distintas empresas en Colombia, y entre ellas Energía Social, sí ha permitido una mejora en la atención cliente y un mejor trato desde la compañía a los usuarios y usuarias. Es cierto que ha disminuido el número de irregularidades en las reparaciones técnicas y en las sanciones, pero ¿ha permitido realmente la solución de un servicio eléctrico deficiente, caro y peligroso para la salud de las personas más empobrecidas?

4.3. El cuestionado carácter social de Energía Social

Energía Social, después de más de cuatro años de actividad, afirma que hace todo lo posible por normalizar el servicio eléctrico de los barrios subnormales, en cambio el avance real en la instalación de las redes con unas características técnicas buenas ha sido muy limitado, hasta el 2007, sólo se ha llevado a cabo la normalización eléctrica del 9% del total de las familias que viven en estos barrios (Energía Social, 2006). Y es que, para cumplir con la supuesta finalidad social de la empresa, Unión Fenosa no invierte su capital, sino que reclama al Estado colombiano que invierta cerca de 100 millones de euros para poder llevar a cabo la mejora de las instalaciones eléctricas. Dicha información no aparece como tal en su Informe de Sostenibilidad (2008), pero sí queda reflejado que «en 2007, nueve barrios y sectores de Barranquilla, Valledupar y Cartagena pasaron de la subnormalidad eléctrica a la normalización, con una inversión de 2.707.000 euros»,

⁷ Entrevista del Observatorio de Multinationales en América Latina a Hernán Maestre, director de Negocios de Energía Social, realizada el 17 de octubre de 2006.

⁸ Sentencia del Tribunal Administrativo de La Guajira (en febrero de 2001) contra Electricaribe.

efectivamente, no viene desglosada qué parte de esta inversión corresponde a la empresa y qué parte al Estado colombiano.

Una de las principales bazas que presenta Unión Fenosa para vestir a Energía Social de proyecto perfecto para el desarrollo socioeconómico de la población pobre es que proporciona trabajo en los barrios donde vende electricidad. De esta manera, contribuye a incrementar la capacidad de pago de la población más desfavorecida. Efectivamente, se han ido desarrollando las llamadas mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas) formadas por una o pocas personas del mismo barrio y cuya tarea es el reparto de los recibos de luz, su recaudación, el recuento de domicilios conectados a la red, etc (Riaño, 2005). Todo ello regido únicamente a través de un acuerdo de pago del 14% de lo recaudado. El hecho de que las funciones de la empresa pasaran a realizarse por los vecinos, incluso por los propios líderes y representantes de las asociaciones de vecinos, ha perjudicado seriamente a las organizaciones comunitarias. Los líderes fueron quienes impulsaron las denuncias y movilizaciones, pero al realizar la función de recaudador de recibos pasaban a ser considerados parte de la empresa y, en muchas ocasiones, en vez de defender los intereses de su comunidad se posicionaban a favor de la empresa. Por esta razón, se produjeron fuertes tensiones y enfrentamientos dentro de los barrios que desmantelaron las organizaciones más críticas con el servicio de Unión Fenosa. Así que uno de los resultados obtenidos por la multinacional ha sido silenciar y reducir las fuertes denuncias que estaba recibiendo en Colombia desde que inició su gestión.

Unión Fenosa también alude a la factura de la electricidad más económica para la población con menos recursos económicos, ya que los habitantes que tienen este servicio disfrutan de subsidios al consumo. Si se examina el precio del kilovatio hora se puede ver que, al contrario de lo que dice la compañía, es muy caro. Energía Social se limita a comprar energía en el mercado eléctrico a un precio variable y traslada las subidas de precios a los usuarios. De este modo, en el barrio Villa Paz de la ciudad de Montería (departamento de Córdoba), la tarifa eléctrica era de 0,092 euros/kilovatio hora en 2006, mientras que en Madrid Unión Fenosa facturaba el consumo eléctrico en ese año a 0,087 euros/kilovatio hora (Ramiro, González y Pulido, 2007). Dicho de otro modo, una persona de un barrio empobrecido de la Costa Atlántica de Colombia paga más por la electricidad que un residente madrileño. Hay que tener en cuenta que el salario mínimo español es cuatro veces el colombiano, y que la diferencia es aún mayor para las personas de estos barrios de Colombia, ya que no llegan a tener los ingresos del salario mínimo.

También resulta paradójico hablar de recibos más económicos cuando el mal estado de las redes produce enormes pérdidas de electricidad a través de los cables. Esta energía, que no disfruta el vecindario, se factura en el contador comunitario y su monto se reparte en el recibo de cada casa. Eso sí, Unión Fenosa desarrolla un programa llamado *Switches*, por el cual cambia el mecanismo de en-

cendido y apagado de las bombillas de las infraviviendas de estos barrios para que estas bombillas no tengan que estar encendidas las 24 horas del día, y así reducir su consumo eléctrico. La medida, que desde luego es un aporte, queda ridícula si se compara con la cantidad de electricidad que tienen que pagar, y no disfrutan, porque las filiales de Unión Fenosa se niegan a mejorar las redes eléctricas.

La compañía tampoco comenta cómo mantiene este servicio si los usuarios que atiende no pueden pagar la totalidad de la factura. En sus informes no publica que la deuda que acumulan los barrios se va incrementando mes a mes y que es utilizada por Energía Social para presionar a la Administración colombiana para que le pague más subsidios.

Aunque la población sienta que los graves problemas de la electricidad no se han solucionado, la situación no provoca la respuesta y la denuncia de organizaciones sociales, tal y como ocurrió en 2002. Para evitar las protestas, Energía Social ha sido clave. El incremento de inversión pública en el servicio eléctrico, el contexto de amenazas a líderes sociales y sindicales en la región y la subcontratación de las personas que encabezaron las acciones de rechazo a la multinacional han desmantelado el movimiento que estuvo a punto de echar a Unión Fenosa de Colombia.

El éxito que ha representado para la empresa el proyecto Energía Social en Colombia ha dado pie para su aplicación en otros lugares de América Latina donde Unión Fenosa tiene inversiones. De hecho, se quiere exportar a Nicaragua, como se ha podido constatar a través de la entrevista que el Observatorio de la Deuda en la Globalización hizo al vicepresidente de Unión Fenosa en Nicaragua, José Luis Gómez, donde informó que se estaba configurando un grupo de trabajo con expertos de Unión Fenosa, el gobierno y organizaciones de consumidores nicaragüenses para importar el exitoso modelo de Energía Social en Colombia a los asentamientos de Nicaragua (Carrión, 2009).

5. Unión Fenosa en Nicaragua, un buen ejemplo de la asimetría legal a favor de una multinacional

Unión Fenosa entra en Nicaragua en octubre de 2000, al adquirir Disnorte y Dissur. Con esta operación la transnacional española se queda con el sector de la distribución eléctrica en régimen de monopolio. Por otra parte, y según expertos nicaragüenses, la operación de compra se realizó por 115 millones de dólares, la mitad del valor real de dichas empresas. La privatización de la distribución del sector eléctrico, formaba parte de las condicionalidades impuestas por el BM y el FMI a los diferentes gobiernos nicaragüenses, dentro de la iniciativa HIPC⁹.

⁹ HIPC son las siglas de *Heavily Indebted Poor Countries* (países empobrecidos altamente endeudados).

El compromiso de Unión Fenosa con la población más desfavorecida de Nicaragua es publicitado a través de su acción social en el *Informe de Sostenibilidad 2007* (2008):

El principal logro de Disnorte-Dissur en materia de responsabilidad social corporativa con la sociedad en 2007 fue que Nicaragua fuera elegida como el próximo país favorecido por la ONG de Unión Fenosa Día Solidario.

Este proyecto, según nos informa el vicepresidente de Unión Fenosa en Nicaragua, está dirigido a asociaciones, entidades e instituciones educativas que realicen proyectos de carácter social en el ámbito de la educación para el año 2008 y está dotado con 300.000 dólares. La mitad de este importe es donado por los trabajadores de Unión Fenosa que destinan un día de su salario a este proyecto, y la otra mitad lo aporta la propia empresa.

Si durante el año 2007 se accedía a la página web de la empresa, en el apartado de RSC se encontraba la promoción del *Día Solidario* en Nicaragua. Mientras, este país estaba sumido en una grave crisis energética, en parte, por la actitud irresponsable de Unión Fenosa. Ante esto, parece muy rentable destinar 300.000 dólares para poner una cortina de humo sobre estos hechos entre accionistas y consumidores del Estado español y Nicaragua. Cortina de humo que además le hace aparentar ser una compañía responsable y comprometida, revalorizando así su imagen de marca. En definitiva, se hace evidente la utilización instrumental de dicho *Día Solidario*.

La actividad de Unión Fenosa desde su entrada ha estado orientada a maximizar sus beneficios, y las consecuencias de dicha actitud han sido la vulneración de los derechos humanos de gran parte de la población de Nicaragua y su consecuente empobrecimiento (Carrión, 2009). La sociedad civil organizada en este país bajo el paraguas del Movimiento Social Nicaragüense Otro Mundo es Posible ha denunciado ante el Tribunal Permanente de los Pueblos¹⁰ a Unión Fenosa ante la imposibilidad de conseguir en el propio país que los tribunales y los diferentes gobiernos nicaragüenses velaran por los derechos de la población. Unión Fenosa ha sido denunciada en la Audiencia Preliminar del Tribunal Permanente de los Pueblos en Managua en octubre de 2007, y ante el Tribunal Permanente de los Pueblos en sus sesiones de Viena en mayo de 2006 y Lima en mayo de 2008. En la Audiencia Preliminar de Managua se decidió acusar a Unión Fenosa de acciones u omisiones que contribuyen al deterioro de las condiciones de vida y salud física y mental de una parte creciente de la población nicaragüense. Específicamente del derecho humano a un nivel de vida adecuado, contribuyendo además a mantener los niveles de pobreza que alejan a la población del disfrute del derecho humano al desarrollo.

¹⁰ El Tribunal Permanente de los Pueblos es un tribunal simbólico que puede ser invocado por los movimientos sociales de todo el mundo y es una herramienta de denuncia que proviene de la Fundación Lelio Basso.

Dicha acusación basa sus argumentaciones en la no inversión de Unión Fenosa en la mejora de la red de distribución eléctrica en el país. Este hecho ha afectado a la calidad del servicio eléctrico y ha significado que, por ejemplo, el índice de electrificación sea del 52%, es decir, que casi la mitad de la población nicaragüense no disponga de acceso a la electricidad en su domicilio. A su vez, se producen pérdidas y fugas técnicas en el transporte y la distribución cercanas al 30%, el doble de lo estipulado por la entidad reguladora de la energía y el triple de lo aceptado internacionalmente. Dicha falta de inversión, además, como en el caso colombiano, provoca un continuo goteo de pérdida de vidas humanas por la electrocución al caerse cables del tendido y por el contacto con los mismos por no estar a la altura reglamentaria. Por otro lado, desde el año 2006 Nicaragua está sufriendo cortes del suministro eléctrico y racionamientos de entre 4 y 14 horas a diario que afectan a la totalidad de la población. Entre los impactos de los racionamientos es importante tener en cuenta que dan lugar a problemas de salud pública por falta de refrigeradores para alimentos frescos; problemas de seguridad ciudadana por la noche; problemas de atención sanitaria; falta de suministro de agua potable; etc.

Si analizamos el trato a los clientes, las asociaciones de consumidores relacionan una cantidad sin fin de abusos a los usuarios, como el incremento injustificado de las facturas por encima de lo regulado por el Instituto Nicaragüense de Energía (INE), ente regulador del servicio eléctrico. Además, las filiales de Unión Fenosa han sido denunciadas por allanamientos de morada y cambio de medidores sin autorización del usuario, la indexación de la tarifa en dólares cuando es una práctica ilegal, la respuesta tardía en la reparación de averías, etc. También es acusada de violaciones graves y masivas de los derechos laborales de sus trabajadores, como se ha explicado anteriormente. Por último, es denunciada por fraude y engaño a sus usuarios, al asumir compromisos de responsabilidad social que incumplen flagrantemente en los países mencionados.

5.1. La forma de entender el Derecho Internacional y la responsabilidad social por parte de una empresa transnacional

La población organizada, como se ha citado con anterioridad, acaba realizando denuncias ante un tribunal moral como es el Tribunal Permanente de los Pueblos, debido a la imposibilidad de defender sus causas en los tribunales ordinarios del país. ¿Por qué es así?

A raíz de una denuncia presentada por miembros de la Red Nacional de Defensa de los Consumidores, el 25 de agosto de 2006, la Contraloría General de la República de Nicaragua¹¹ aprobó por unanimidad declarar nulo el contra-

¹¹ La Contraloría General de la República de Nicaragua es el homólogo al Tribunal de Cuentas en el Estado español.

to de concesión otorgado a Unión Fenosa por parte del INE en el año 2000. Y las causas que se aducían eran:

Haber incumplido categóricamente las cláusulas contractuales de dicha concesión, sin existir causas justificativas, con lo que ha afectado considerablemente al Estado, y por ende a la colectividad al ocasionarles daños y perjuicios, por la negligencia en que ha venido operando tal servicio público (Argüello, 2006).

E insta a la Procuraduría General de la República para que ejercite acciones legales sin perjuicio de las acciones que pueda ejercer el propio INE, ente al que se le ha conferido la facultad de supervisión del contrato de concesión. En las consideraciones, la Contraloría destaca que:

Tenía como obligación la de abstenerse de abandonar total o parcialmente la prestación del servicio, lo que indiscutiblemente no ha cumplido dado que se han realizado apagones o suspensión del servicio eléctrico, provocando inestabilidad en el comercio y la industria, así como perjuicios a la sociedad en general que recibe un mal servicio (Argüello, 2006).

La Contraloría fundamentó su declaración en diversas normativas e informes¹² y, entre las acusaciones, destaca la consideración por parte de la compañía de inversiones de instituciones públicas como propias. Así, en las verificaciones de los estados financieros de Unión Fenosa se concluye que ha realizado menos inversiones en Nicaragua de las declaradas, porque la empresa exponía como suyas las aportaciones realizadas por el Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal y los Fondos del Tesoro de la Comisión Nacional de Energía. Este manejo de cifras le resultaba fácil a la empresa ya que el 63% de las inversiones declaradas no disponen de soportes físicos. También se debe destacar que se produjera reparto de beneficios a los accionistas cuando las filiales tenían resultados negativos.

Por su parte, el INE inició un juicio de arbitraje contra Unión Fenosa por el incumplimiento del contrato, aunque el proceso se demoró un año desde su anuncio hasta su ejecución. En marzo de 2007 la institución presentó una demanda por los cobros ilegales y obligó a la empresa a restituir las garantías y deudas a las generadoras para acabar con los racionamientos; a aplicar descuentos tarifarios por valor de 2,5 millones de dólares por la mala calidad del servicio y a realizar el mantenimiento de las redes eléctricas, entre otras acciones.

Además, el propio David Castillo, presidente del INE, en septiembre de 2007, declaró que los anteriores responsables de esta institución no iniciaron

¹² Como el artículo 105 de la Constitución Política, la Ley n.º 272 «Ley de la Industria Eléctrica», el propio contrato de concesión de distribución y el Informe de Auditoría Operacional practicada por el INE para el período 2001-2003.

ningún expediente sancionador contra la empresa durante más de seis años, complaciendo en todas sus demandas a Unión Fenosa, y mostrando una total pasividad ante las problemáticas descritas. También informó de que entre noviembre de 2005 y septiembre de 2007 las reclamaciones de usuarios habían ascendido a 3.000 al mes. Es una cifra muy elevada si consideramos que es el tercer nivel de instancia. Antes los consumidores deben presentar dos reclamaciones a Unión Fenosa.

Pero todos estos esfuerzos de los órganos públicos nicaragüenses para tratar de proteger los derechos de los ciudadanos y ciudadanas se han convertido en papel mojado cuando han intentado afectar los intereses de Unión Fenosa. Es por esta razón, como se va a poder constatar a continuación, que el caso de Unión Fenosa en Nicaragua es un paradigma de la asimetría entre el Derecho Comercial Internacional, que protege y garantiza los intereses de las empresas transnacionales en cualquier parte del planeta, y la imposibilidad de garantizar el respeto de los derechos humanos por parte de las mismas empresas.

5.2. La mejor defensa, el ataque

En enero de 2007 el presidente del INE, el ente regulador, anuncia a los medios de comunicación que Unión Fenosa ha solicitado el cobro de un seguro internacional¹³ por importe de 53 millones de dólares por parte de la empresa ante la Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), que es la aseguradora del Banco Mundial¹⁴.

Dicho mecanismo está contemplado en el Acuerdo de Protección Recíproca de Inversiones entre el Estado español y Nicaragua. Unión Fenosa justifica la solicitud del seguro como reacción de los socios internacionales en Madrid, ante el anuncio del juicio arbitraje y la declaración de nulidad del contrato de concesión por parte de la Contraloría General, y como «mecanismo amistoso» para solucionar las diferencias existentes. Ante esto surgen varias consideraciones, la primera es que la compañía no ha aceptado el cumplimiento de la legislación nicaragüense, ni las medidas tomadas por sus órganos jurídicos. La segunda consideración es la gravedad de hacer efectivo tal cobro a cargo del Estado de Nicaragua, y es que repercutiría en la población al ser considerada deuda externa multilateral. Por otro lado, la firma con la aseguradora del Banco Mundial se hizo en Nicaragua de forma ilegal, ya que no fue aprobada por la Asamblea Nacional.

Pero, para aplicar la normativa internacional, Unión Fenosa no está sola. El BM envió a Joseph Owen como representante, con el objetivo de que el gobier-

¹³ «Unión Fenosa pide seguro por 54 millones de dólares a agencia del Banco Mundial», *El Economista*, 12 de enero de 2007.

¹⁴ La Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) se creó en 1988 y forma parte del Grupo del Banco Mundial. La MIGA otorga seguros de inversión para cubrir riesgos como las acciones de expropiación o incumplimiento de contrato por parte de los gobiernos locales, entre otros.

no nicaragüense y Unión Fenosa llegasen a un acuerdo para que no se hiciera efectivo el cobro del seguro. Owen, ante la pregunta de si es un chantaje lo que estaba haciendo Unión Fenosa, respondió:

Yo no puedo leer qué está detrás de esto, es cierto que la situación en el sector distribución es muy preocupante, hay pérdidas de un 28 por ciento en el sistema, ¿quién va a pagar eso? Es cierto que Fenosa está perdiendo un montón de dinero cada año, y que su casa matriz en Madrid no está feliz de subsidiar sus inversiones en este país, hay que ver qué hay detrás de esto (Marenco *et al.*, 2007).

Además, no se encuentra ninguna declaración en la que se cuestione el papel de la transnacional Unión Fenosa y sus responsabilidades en la actual crisis energética. Esto es grave cuando ha sido documentado su incumplimiento en un proceso de arbitraje iniciado por las autoridades judiciales del Estado nicaragüense y en una declaración de nulidad del contrato de distribución. Dichas consideraciones dejan clara la sesgada posición de los árbitros internacionales ante la demanda de Unión Fenosa.

La multinacional también cuenta con el gobierno español para apoyarle en sus negociaciones. Como muestra el presidente de la República de Nicaragua, Daniel Ortega, denuncia que el embajador español en Nicaragua ha acompañado a Unión Fenosa en las conversaciones entre la empresa y el gobierno nicaragüense, y ha amenazado con reducir la cooperación española si no se solventaba la controversia a favor de la multinacional española¹⁵. Ante la difusión de estas amenazas, la embajada española desmiente con una nota oficial tales denuncias.

Otra evidencia de la participación del gobierno español es el lugar en el que se firma, el 28 de junio de 2007, el Memorando de Intención entre el gobierno de Nicaragua y la empresa Unión Fenosa: el Palacio de la Moncloa en Madrid. En dicho acuerdo, se realizaron una serie de compromisos. El gobierno nicaragüense entregó el proyecto de Ley de Reformas y Adiciones a la Ley 554 de Estabilidad Energética, donde permite operar como generadora a la empresa. Y también entregó el anteproyecto de Ley de Protección y Promoción del Uso Responsable de los Servicios Públicos, para perseguir penalmente el fraude y no pago de los servicios eléctricos. Unión Fenosa, una vez que se hubieran aprobado dichas leyes, se comprometió a realizar las inversiones necesarias en el país, a no extraer sus beneficios en los próximos tres años y a enviar personal técnico para ayudar a afrontar los problemas que tiene Nicaragua a nivel energético.

Este memorando es el primer paso para la firma de un Protocolo de Entendimiento vinculante que fue firmado en mayo de 2008, en él se incorpora-

¹⁵ «Daniel Ortega dice que quiere hablar con Zapatero sobre la presencia de Unión Fenosa en este país centroamericano», *La Vanguardia*, 28 de febrero de 2007.

ba también la cesión del 16% de la filial española al Estado nicaragüense a cambio de cancelar la deuda que Unión Fenosa mantenía con él, de 11 millones de dólares a 31 de marzo de 2008¹⁶. Con este protocolo, Unión Fenosa suspendió la reclamación ante el MIGA y el gobierno retiró el proceso de arbitraje y cualquier otro proceso que pueda afectar al mutuo entendimiento, cesando así las hostilidades entre gobierno y empresa¹⁷. Aunque el resumen del proceso da una imagen de diálogo sin sobresaltos, hay que destacar que, en mitad del proceso, tuvo lugar el episodio de enfrentamiento entre el monarca español y los presidentes Hugo Chávez y Daniel Ortega en el seno de la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado celebrada en Chile.

Tampoco ha estado exento de presiones diplomáticas. Aparte de las reflejadas por la embajada de España en Nicaragua, destaca la coincidencia temporal de la visita oficial de la vicepresidenta María Teresa Fernández de la Vega y el cumplimiento del plazo de redacción del Protocolo de Entendimiento. Es en ese momento cuando Ortega se reúne con la vicepresidenta con el objetivo de la firma de acuerdos bilaterales (Lardiés, 2007). La presión ejercida por el gobierno español queda reflejada en la vinculación de las acciones tomadas a partir de ese momento por uno y otro gobierno. Mientras el Parlamento español aprobaba un plan del gobierno para la erradicación de la pobreza de la población nicaragüense que vive del mayor vertedero del mundo, Chureca¹⁸, la Asamblea Nacional de Nicaragua país aprobaba, unos días después, un subsidio para Unión Fenosa (Pantoja, 2008).

Después del análisis de las actuaciones de Unión Fenosa, el gobierno español y el Banco Mundial, se demuestra que el gobierno de Nicaragua actúa bajo una fuerte presión internacional bajo la amenaza de la ejecución del seguro del MIGA, la activación del Acuerdo de Protección Recíproca de Inversiones entre España y Nicaragua, y la denuncia ante el CIADI, para favorecer los intereses de Unión Fenosa y no hacer efectiva la declaración de nulidad del contrato de Unión Fenosa realizada por la Contraloría General o continuar con el Tribunal de Arbitraje iniciado por el INE. Este hecho conlleva que explícitamente el gobierno nicaragüense actúe contra los intereses de la población, aceptando el canje del 16% de las acciones por saldar la deuda de 11 millones de dólares que Unión Fenosa tenía con el Estado. Así mismo, a la transnacional española le trae a cuenta las vulneraciones de los derechos humanos provocadas con su

¹⁶ «Gobierno de Nicaragua y Unión Fenosa firman Protocolo de entendimiento», *El Economista*, 2 de junio de 2008.

¹⁷ «Asamblea ratifica acuerdo de entendimiento con Unión Fenosa», *El Nuevo Diario*, 12 de febrero de 2009.

¹⁸ La Chureca es el principal vertedero de Managua. Está en el barrio de Acahualinca y en él sobreviven más de un millar de personas en condiciones de pobreza extrema, y más de 3.000 personas tienen su actividad vinculada a la recogida, reciclaje y tratamiento de la basura con unos ingresos inferiores a los dos dólares diarios por jornada de trabajo.

actuación irresponsable, ya que cualquier multa o controversia queda sin efecto, además de dejar a la población nicaragüense sin derecho a ser restituida. En definitiva, queda así demostrado que existe una clara asimetría entre el Derecho Comercial Internacional y los derechos humanos, que permite que prevalezca el interés privado de una transnacional para obtener beneficios por encima de los derechos humanos de las personas.

6. A modo de conclusión

Como se ha podido constatar a lo largo de este trabajo, Unión Fenosa construye un discurso de respeto por los derechos humanos y el medio ambiente a través de sus políticas de RSC que nada tienen que ver con su forma de actuar y solucionar conflictos en los países en los que opera.

La RSC es para esta compañía, como para la mayoría de las empresas transnacionales, una herramienta de gran utilidad por diferentes razones: sirve por un lado para silenciar los impactos y vulneraciones de derechos humanos provocados por la actividad empresarial irresponsable que sufren las poblaciones de países empobrecidos y lo hace bajo el altavoz de sus departamentos de marketing y publicidad ante los consumidores españoles cautivos, como es el caso de Nicaragua y Colombia. Por otra parte, la RSC con iniciativas como Energía Social en Colombia, el Día de la Solidaridad con Nicaragua y los informes incompletos y sesgados que publica, es aceptada por consumidores, círculos empresariales y políticos, dotando a la compañía de un valor de marca muy superior al que debería tener si se incorporaran a su cuenta de explotación las externalidades que la empresa provoca y la reparación de las mismas. Es más, como se ha podido demostrar en el caso de Unión Fenosa, se puede hablar de una relación directa causa-efecto entre los impactos que provoca y las medidas de acción social que la empresa desarrolla para ocultar dichos impactos.

Además, no se debe menospreciar el papel que está jugando el discurso voluntarista de la RSC, que está desplazando el urgente rediseño del actual marco jurídico internacional, para romper con la asimetría legal existente, que garantiza y protege las actividades empresariales, pero deja desprotegidos los derechos humanos. Esto con una doble finalidad: la primera, evitar que se sigan provocando actividades irresponsables por parte de las empresas transnacionales. La segunda, garantizar que las empresas transnacionales, como Unión Fenosa, que actúen de forma irresponsable no queden impunes. Asimismo, deberán ser sancionadas y tendrán que hacerse cargo de la restitución total de los daños y perjuicios generados.

Por último, son necesarios mecanismos de control sobre las transnacionales a nivel estatal y supraestatal. Es imprescindible poner límites a la concentración

de poder económico y político en manos de las transnacionales, para así garantizar el derecho a una vida digna y un medio ambiente sano para las generaciones presentes y futuras.

Bibliografía

- ARGÜELLO, G. (2006): «Resolución Administrativa numero 037-05-07-2005 RCE-480-2006. Cedula de Notificación sobre contrato concesión Unión Fenosa en Nicaragua», Certificación Presidente del Consejo Superior de la Contraloría de la República, Managua, 25 de agosto.
- CARRIÓN, J. (2008): *Fondos de Ayuda al Desarrollo (FAD): ¿Instrumento eficaz en la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD)? El Caso de Nicaragua*, Barcelona, Observatorio de la Deuda en la Globalización, 20 de mayo.
- , (2009): *Crisis energética en Nicaragua. Responsabilidades compartidas. Informe ODG 2*, Barcelona, Observatorio de la Deuda en la Globalización.
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO (2004): *Inadecuada prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica en siete departamentos de la Costa Atlántica*, Resolución n.º 29, Bogotá.
- ENERGÍA SOCIAL (2006): *Redes para la subnormalidad eléctrica*, Barranquilla.
- GONZÁLEZ, E. (2008): *Unión Fenosa bajo el foco. Los impactos de la multinacional eléctrica en Colombia*, Bogotá, OMAL - Paz con Dignidad.
- GONZÁLEZ, E.; SÁEZ, K. y LAGO, J. (2008): *Atlas de la energía en América Latina y Caribe*, Bilbao, OMAL - Paz con Dignidad.
- HERNÁNDEZ ZUBIZARRETA, J. (2009): *Las empresas transnacionales frente a los derechos humanos: Historia de una asimetría normativa*, Bilbao, HeGoa y OMAL.
- HERNÁNDEZ ZUBIZARRETA, J. y RAMIRO, P. (eds.) (2009): *El negocio de la responsabilidad*, Barcelona, Icaria - Paz con Dignidad.
- ICEP y CODESPA (2008): «Unión Fenosa: Taking its Focus from the Financial to the Social», *Business and Poverty. Innovative Strategies for Global CSR*, Viena.
- LARDIÉS, A. (2007): «Daniel Ortega arremete contra Unión Fenosa en presencia de De la Vega», *ABC*, 3 de agosto.
- MARENCO, E.; GÓMEZ, O. y SOLÍS, E. (2007): «Ortega, Fenosa y un pleito a tres bandas», *El Nuevo Diario*, 1 de marzo.
- PANTOJA, A. (2008): «Millionario subsidio a las arcas de Fenosa», *El Nuevo Diario*, 24 de enero.
- PAZ, M.J.; GONZÁLEZ, S. y SANABRIA, A. (2005): *Centroamérica encendida*, Barcelona, Icaria - Paz con Dignidad.
- RAMIRO, P.; GONZÁLEZ, E. y PULIDO, A. (2007): *La energía que apaga Colombia. Los impactos de las inversiones de Repsol y Unión Fenosa*, Barcelona, Icaria - Paz con Dignidad.
- RIAÑO, D.A. (2005): «Mipymes gestoras de actividades asociadas al servicio público de energía eléctrica en áreas de difícil gestión en Colombia», *Superservicios*, Bogotá, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- SULÉ, J. (2006): *Unión Fenosa en Colombia. Una estrategia socialmente irresponsable*, Barcelona, Observatorio de la Deuda en la Globalización.
- TEILTELBAUM, A. (2007): *Al margen de la ley: Sociedades transnacionales y Derechos Humanos*, Bogotá, Colectivo de Abogados José Alvear Restrepo/ILSA, Observatorio Social de Empresas Transnacionales, Megaproyectos y Derechos Humanos.
- UNIÓN FENOSA (2001): *Informe Anual 2000*.

- , (2004): *Informe Anual 2003*.
- , (2008): *Informe Anual 2007*.
- , (2008): *Informe de Sostenibilidad 2007*.
- , (2008): *Código de Conducta del Grupo Unión Fenosa*.
- VÁZQUEZ, O. (coord.) (2008): *La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del Ibex 35. Análisis del Ejercicio 2007*, Madrid, Observatorio de la RSC.
- VERGER, A. (2003): *El sutil poder de las transnacionales*, Barcelona, Observatorio de la Deuda en la Globalización, Icaria.