

Els serveis essencials

El Síndic continua rebent queixes de persones que desconeixien que l'existència d'una factura impagada fonamenta la suspensió en la prestació de serveis bàsics, com ara el gas, la llum i l'aigua, i la retirada del comptador. Les persones afectades continuen informant que mai no van rebre cap advertiment de la suspensió del servei. Cal, doncs, que les empreses millorin els procediments perquè, abans de suspendre o donar de baixa un servei bàsic per manca de pagament d'alguna factura, es garanteixi que la persona conegui l'existència del deute i, si escau, prengui les mesures oportunes per evitar els perjudicis que el tall del servei causarà al seu nucli familiar.

Amb aquest objectiu, es poden introduir comunicacions a través d'altres mitjans per advertir de l'existència de l'impagament d'una factura. En aquest sentit, en reiterades ocasions s'ha suggerit que s'incorpori una comunicació fefaent a la persona usuària que es veurà privada del servei. Possiblement, un correu electrònic, un missatge al telèfon mòbil o bé una trucada telefònica en què s'informi de l'existència de la factura impagada i se l'adverteixi de les conseqüències de l'impagament pot evitar molts conflictes i moltes molèsties posteriors per tramitar la reconexió del servei, tant a l'usuari com a la mateixa empresa.

Quan hi ha xarxa de gas natural, el ciutadà té dret a rebre el servei en condicions d'igualtat, qualitat i a un preu assequible

La prestació de serveis bàsics com ara l'aigua, l'electricitat i el gas condicionen l'exercici dels

drets de les persones, com per exemple el dret a la salut i a la dignitat. Per aquest motiu, el malestar que es genera a les persones quan es veuen privades d'aquests serveis, bé per la lentitud en la tramitació de les altes, bé per la tardança a reconnectar un servei després de la suspensió per manca de pagament, justifica una actuació ràpida del Síndic.

En aquest sentit, el Síndic ha suggerit a les empreses que cal millorar la informació que es dona a la persona afectada i explicar-li amb claredat el motiu pel qual no pot disposar de manera immediata del servei sol·licitat (bé per a una nova alta, bé per a la reconexió del servei). La informació ha d'incloure una previsió de temps per resoldre el problema que impedeix que la persona rebí el servei. D'aquesta manera, la persona usuària podrà disposar de la informació real per cercar altres alternatives per donar resposta a les seves necessitats bàsiques i fer un seguiment més acurat de la problemàtica.

El subministrament de gas, en tant que subministrament domèstic bàsic, està configurat com un servei d'interès general que exigeix que, malgrat que el servei el prestin empreses privades en un entorn de mercat, l'actuació de l'empresa estigui limitada per una protecció especial a la persona usuària, tant pel que fa a l'accés com a les condicions de la seva prestació (qualitat del servei, procediment per tramitar la suspensió, baixa, etc.).

Certament, en el marc normatiu europeu no es configura el gas natural com un dret d'accés universal que els ciutadans poden exigir en qualsevol punt del territori, sinó que està condicionat a l'existència de xarxa de subministrament a la zona. No obstant això, tot i que el dret d'accés està condicionat a la preexistència de la xarxa, quan n'hi ha, el ciutadà té dret a rebre el servei en condicions d'igualtat, de qualitat i a un preu assequible.

Queixa 00310/2011

Davant la manca de pagament d'una factura de 0,32 cèntims, Endesa va tallar el subministrament d'electricitat d'una usuària i va retirar-li el comptador de l'habitatge.

Certament, per raons d'edat avançada, la propietària no hi vivia, a l'habitatge. No obstant això, tots els rebuts estaven domiciliats a través del compte corrent i fins llavors mai no s'havia deixat de pagar cap rebut emès per Endesa, ni anterior ni posterior. Després de la intervenció del Síndic, Endesa va procedir a donar d'alta un nou contracte exempt de qualsevol despesa.

Queixa 05734/2011

Arran d'una campanya de control de comptadors provisionals, Endesa va treure el comptador provisional d'un habitatge sense cap advertiment, tot i que estava en tramitació el canvi de comptador definitiu. La companyia justifica que no va poder detectar l'existència de la nova sol·licitud pel fet que es va tramitar a nom d'una empresa. No obstant això, el Síndic indica que l'empresa correspon a un punt de servei d'Endesa, per la qual cosa l'error no és imputable a la persona usuària. Per aquest motiu, atès que la persona usuària indica que no va rebre cap advertiment previ de la retirada del comptador provisional d'obres, el Síndic recorda que cal garantir que les notificacions de retirada dels comptadors arribin de manera fefaent i amb caràcter previ al titular del contracte del subministrament perquè pugui prendre les mesures oportunes.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2011. Per accedir al document complet, cliqueu aquí.