

## A.26. ELS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

Les queixes rebudes al Síndic reflecteixen l'increment dels problemes que tenen moltes persones per fer front al pagament dels subministraments bàsics, a causa, en bona mesura, de l'increment de preus i la minva dels ingressos familiars. Per això, cal incidir en el reconeixement del dret als subministraments bàsics a totes les persones que compleixin els requisits per ser definides com a consumidores vulnerables segons els paràmetres que fixi la normativa de cadascun dels serveis.

A banda d'això, també cal remarcar que tothom ha de poder gaudir dels subministraments bàsics a un preu assequible sempre que el seu consum estigui dins d'uns paràmetres de consum bàsics, essencials o no sumptuaris. Per sobre d'aquests límits, els sistemes tarifaris dels subministraments bàsics haurien de fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica, però també penalitzar el malbaratament de recursos escassos i alhora traslladar sobre els consums excessius o sumptuaris el cost dels subministraments bàsics dels consumidores vulnerables.

En paral·lel, és essencial garantir els drets de les persones, tant si els serveis d'interès general són prestats per entitats públiques com si són privades. Per tant, cal assegurar la funció supervisora del Síndic sobre les empreses privades que proveeixen els subministraments bàsics i, alhora, dotar l'ombudsman de les eines necessàries perquè actuï com a mecanisme independent de garantia dels drets i de resolució alternativa de litigis.

**Cal garantir normativament el dret als subministraments bàsics, independentment que siguin prestats per organismes públics o privats**

Malauradament, la desinformació en la contractació, el preu o la facturació del servei és una constant en les queixes que

rep el Síndic sobre els subministraments bàsics, per la qual cosa recomana que la informació sobre les vies de reclamació, els mitjans de resolució alternativa de conflictes i els ombudsmen existents es destaquï en contractes, factures, pàgines web i en els establiments o les oficines de les empreses subministradores o els seus agents.

En concret, amb relació a l'electricitat, el Síndic reclama a les empreses que facilitin una informació adequada als consumidors sobre el preu que ofereixen, els conceptes que integren la factura i les possibilitats d'acollir-se a les tarifes socials. També caldria modificar la normativa per reduir la potència elèctrica abans de procedir al tall del subministrament en el cas de consumidors vulnerables amb dificultats de pagament de les factures. Per a l'electricitat i el gas, caldria fixar un IVA reduït per als consumidors vulnerables i, alhora, evitar la doble imposició que suposa pagar també un impost especial sobre l'electricitat i els hidrocarburs, respectivament.

**El sistema impositiu, les empreses prestadores i els consums excessius han d'assumir el cost dels subministraments dels consumidores vulnerables**

Pel que fa al subministrament d'aigua, continua sent necessari elaborar un model de factura estàndard i que les administracions locals competents retirin de la factura de l'aigua els conceptes que no estan relacionats amb el cicle de l'aigua, com ara les taxes de gual o de recollida d'escombraries.

Amb relació a la telefonia fixa i mòbil, moltes queixes reflecteixen que els consumidors queden indefensos i mal atesos, de vegades a causa d'un disseny dels serveis d'atenció al client d'un marcat caràcter estandarditzat, sense tenir en compte les necessitats i les especificitats de les persones i, en especial, de les que integren els

col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

### Les factures han d'indicar els mitjans de resolució alternativa de conflictes a l'abast del consumidor

Tots aquests aspectes es van abordar, primerament, el febrer de 2014, amb la presentació de l'informe del Síndic *La prestació privada de serveis d'interès general i bones pràctiques corporatives*, que plantejava la

validesa de les eines i els instruments de control pensats per supervisar l'Administració pública en un escenari en què els serveis d'interès general són prestats majoritàriament per empreses privades; i, posteriorment, el desembre de 2014, amb la presentació de l'*Informe sobre el dret als subministraments bàsics (electricitat, aigua i gas)*, que va concretar la reflexió entorn del que hauria de ser un dret als subministraments bàsics de les persones amb relació als serveis essencials de l'electricitat, l'aigua i el gas, generalment prestats també per empreses privades. Així mateix, l'Informe vol contribuir a estimular el debat entre tots els actors implicats per avançar en el reconeixement normatiu d'aquest dret.

#### Queixa 08509/2014

L'interessat exposava la seva disconformitat amb l'actuació dels agents comercials de Gas Natural Fenosa. Segons va informar, un comercial es va presentar a casa seva i li va oferir un contracte amb més avantatges econòmics que la seva comercialitzadora. L'interessat va signar el contracte, però el comercial també el va donar d'alta en diversos serveis de manteniment, sense el seu consentiment. Es donava la circumstància que l'interessat era una persona d'edat avançada. Gas Natural Fenosa va atendre la petició de l'interessat en el sentit de no donar d'alta ni el contracte de subministrament d'electricitat ni els contractes de manteniment que hi estaven associats.

#### Queixa 06480/2014

L'interessat es queixava que l'operadora ONO li aplicava un import de penalització pel trencament del període de permanència, penalització que no havia estat establerta en el contracte signat. Després de la intervenció del Síndic, ONO va esmenar la facturació, en el sentit d'anul·lar l'import de la penalització per baixa anticipada.

Pàgines extretes de l'Informe Anual. Per accedir-hi, cliqueu aquí