

Nota de premsa

2 de setembre de 2015

El Síndic impulsa un debat sobre el futur del sector energètic a Europa

- **Els defensors, les empreses energètiques i entitats socials analitzen com garantir millor els drets dels ciutadans**

El grup de treball sobre les queixes del futur en el sector energètic de la xarxa NEON s'ha reunit avui a la seu del Síndic amb l'objectiu d'analitzar en profunditat l'agenda per als propers anys sobre la normativa reguladora de l'energia (electricitat i gas) i dels drets dels ciutadans, mirant d'abordar les següents qüestions principals:

- Quines són les pròximes necessitats humanes en termes d'energia?
- Quin tipus de queixes es rebran?
- Quin tipus d'investigacions s'han d'iniciar?
- Quins assumptes s'han de sotmetre a un seguiment de prop?

El grup de treball ha tingut l'oportunitat de debatre aquestes qüestions amb experts del sector, com ara Isabel Buesa (ENDESA), Cristina López Cabañas (Gas Natural Fenosa), Lluís Martínez Camps (AGBAR), Santiago Martínez (Estabanell Energia), Josep Puig i Boix (Ecoserveis), Arseni Gibert i Bosch (Autoritat Catalana de la Competència) i Joan Ramon Borrell (Universitat de Barcelona).

La xarxa **NEON** (www.neon-ombudsman.org) té com a objectius primordials difondre els mecanismes alternatius de resolució de conflictes d'acord amb les recomanacions de la Comissió Europea, encoratjar la protecció dels consumidors, establir vincles amb altres agents europeus del sector i facilitar l'intercanvi d'informació, experiències i bones pràctiques entre els seus membres. Els quatre membres fundadors són el Servei de Mediació del Sector Energètic de Bèlgica, l'Ombudsman dels Consumidors del Regne Unit, el Mediador Nacional del Sector Energètic de França i el Síndic de Greuges de Catalunya. També participen a les reunions representants d'Itàlia, Irlanda i de la República Txeca.

La NEON és la interlocutora dels ombudsman del sector de l'energia amb la Comissió Europea i, d'acord amb això, participa en diversos grups de treball de les direccions generals d'Energia i Justícia. També hi ha una relació de treball permanent amb el Consell dels Reguladors Europeus de l'Energia (CEER) i l'Agrupació Europea d'Associacions de Consumidors (BEUC).

Una prioritat del Síndic: els subministraments bàsics i els altres serveis d'interès general prestats per empreses privades

El febrer de 2014 es va fer 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. El Síndic considera que el dret del ciutadà amb relació a un servei bàsic està vinculat al mateix servei, amb independència de si és prestat per l'Administració, una empresa pública o una empresa privada. El fet que es privatitzi i/o es liberalitzi la gestió de serveis bàsics no ha de representar una pèrdua de drets per al ciutadà.

Posteriorment, el desembre de 2014, amb la presentació de l'Informe sobre el dret als subministraments bàsics (electricitat, aigua i gas), es 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 a Catalunya, Espanya i Europa.

D'altra banda, cada cop hi ha més serveis que, sense tenir la consideració de serveis d'interès general, s'estan convertint en serveis bàsics en la vida de les persones, com ara el transport aeri, alguns serveis bancaris o altres serveis essencials que prestava de manera exclusiva l'Administració i que han estat privatitzats de manera total o parcial, com són la seguretat privada o els serveis funeraris, en els quals s'ha de continuar garantint els drets dels ciutadans.

Malgrat aquesta constel·lació d'actors que configura un sistema garantista, a la pràctica els consumidors continuen força indefensos. Les entitats reguladores a Espanya (seguint la tradició continental, a diferència de l'anglosaxona) són poc independents políticament. Ponderen una regulació de caràcter polític (p. ex. preus polítics) i d'ordenació i competència del sector, però no ponderen, en canvi, la defensa dels consumidors. En aquest sentit, vigilen molt les empreses en l'aspecte tarifari i de competència i, com a moneda de canvi, són molt laxes en l'àmbit de la defensa del consumidor.

Igualment, la incidència que pot tenir el TTIP (Acord transatlàntic pel comerç i la inversió, en les seves sigles en anglès) en els drets dels consumidors europeus és un altre element que preocupa el Síndic i els seus homòlegs de la NEON, especialment per tot allò que faci referència a serveis bàsics d'interès general, com ara els subministraments d'electricitat, aigua i gas. Al mateix temps, el Síndic considera que la col·laboració i el treball conjunt entre el Síndic i les empreses prestadores de serveis és essencial per a la garantia dels drets. Un treball proactiu amb les empreses per analitzar i garantir el respecte dels drets dels ciutadans és l'objectiu prioritari. Aquest treball, que ja s'ha començat a fer, s'incrementarà i serà un dels objectius principals del Síndic.