

## Empreses privades que presten serveis d'interès general

L'evolució de la nostra societat ha comportat que els drets dels consumidors vagin prenent progressivament més relleu, especialment els drets relacionats amb la prestació de serveis que es consideren bàsics o essencials en la vida quotidiana de les persones. Tradicionalment, han format part d'aquest grup els serveis domèstics –llum, aigua i gas– però cada vegada té més pes el sector de telecomunicacions, com a prestacions amb una alta incidència en els diversos aspectes del desenvolupament personal i social.

Una part important d'aquests serveis, a cavall de les normes de la Unió Europea que liberalitzen sectors d'activitat, han evolucionat des de la configuració com a serveis públics reservats a l'Administració fins a la situació actual, en què els presten empreses privades en règim de lliure mercat. El caràcter de servei essencial o de prestació bàsica comporta per a les empreses que el presten un conjunt d'obligacions que la regulació del servei imposa amb relació a l'accés al servei, i el cost i la qualitat amb què es presta, fonamentalment.

Justament per aquest caràcter bàsic o essencial, amb una elevada incidència en la vida quotidiana de les persones, des de l'inici del mandat anterior, el Síndic ha volgut supervisar la incidència d'aquests serveis en els drets de les persones, malgrat que es prestaven des del sector privat. Inicialment, aquesta supervisió es va fonamentar en el caràcter públic, en sentit material, de l'activitat subjecta a obligacions de servei públic. De manera molt sintètica, aquest plantejament partia de la consideració que liberalitzar un sector d'activitat considerat essencial no podia comportar per als usuaris una disminució de drets i garanties, entre les quals hi ha l'accés al Síndic.

Posteriorment, l'article 78.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) ha incorporat un reconeixement exprés a la capacitat del Síndic de supervisar les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal, o activitats equivalents. Aquest manament es culmina amb l'aprovació de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Des d'un primer moment, la supervisió d'aquestes activitats d'interès general s'ha plantejat des

d'una perspectiva de col·laboració amb les empreses, amb l'objectiu comú d'una millor defensa dels drets dels usuaris del servei. Amb aquest objectiu, el Síndic ha volgut formalitzar convenis amb els operadors dels diversos sectors d'activitats d'interès general.

Del conjunt de qüestions tractades en el marc d'aquests convenis, cal destacar-ne, per a l'any 2010, les següents:

En l'àmbit de les telecomunicacions i el servei universal de comunicacions electròniques, les queixes plantejades reflecteixen, una vegada més, que l'accés a la banda ampla és una prestació que les persones ja perceben des de fa temps com un servei essencial en els diversos àmbits de les seves activitats quotidianes, i que la manca d'aquest accés provoca situacions de desigualtat. Tot i els esforços per estendre la cobertura a les poblacions que no hi tenen accés en condicions de mercat, encara hi ha zones i poblacions de Catalunya –en alguns casos, fins i tot en nuclis que formen part de grans ciutats o conurbacions– on les persones que hi viuen i hi treballen no poden accedir a aquest servei. En aquest sentit, cal insistir, una vegada més, en la necessitat que aquest servei sigui accessible universalment, amb independència del lloc de residència, com a factor d'equilibri territorial i igualtat d'oportunitats entre les persones.

**La banda ampla és percebuda cada cop més com un servei essencial**

En l'àmbit dels serveis bàsics o essencials, una de les qüestions que sovint motiven la queixa dels usuaris és el tall del subministrament per impagament. Certament, la regulació dels subministraments essencials als habitatges –llum, aigua i gas, essencialment–, preveu la possibilitat d'interrompre el subministrament per manca de pagament, si bé també estableix que cal advertir prèviament l'usuari, de manera que en quedi constància, i amb prou antelació, per permetre-li fer efectiu el pagament i evitar la interrupció del servei. Pel que fa a aquesta qüestió, en alguns casos el Síndic ha destacat la conveniència d'incorporar un avís addicional –escrit o telefònic– abans de fer efectiva la suspensió del servei, com a garantia per poder evitar el tall, i que cal evitar la suspensió en períodes on no es pot garantir que, amb el pagament, l'usuari pugui tenir el servei restablert de manera immediata.

Més enllà de garantir el compliment d'aquesta garantia formal, per donar opció a l'usuari de resoldre la situació abans de la interrupció del servei, també cal que les factures que fonamenten l'avís de suspensió del subministrament estiguin efectivament impagades.

Una part de les queixes que rep el Síndic amb relació a la prestació de serveis essencials fan referència a les dificultats o el cost d'accedir-hi. Quan es tracta, per exemple, d'accés a subministrament elèctric en sòl no urbanitzable, en principi qui sol·licita el servei s'ha de fer càrrec del cost que comporti la infraestructura per fer-li arribar el servei, que sovint pot ser considerable. A aquesta limitació, s'hi poden afegir les que derivin de la qualificació de sòl i les limitacions d'usos establertes pel planejament urbanístic.

Sense qüestionar la legitimitat d'aquestes limitacions, el Síndic ha hagut de recordar en

alguns casos el deure de facilitar al particular afectat informació clara i entenedora sobre les circumstàncies que impedeixen o endarrerixen l'accés al servei. Si l'Administració té un deure genèric d'informar i orientar els ciutadans sobre els requisits jurídics i tècnics que la normativa imposa als projectes i les actuacions que es proposin dur a terme, aquesta obligació és exigible amb més motiu quan allò que se sol·licita afecta l'accés a un servei bàsic.

En altres casos, el Síndic ha hagut de recordar a les companyies que presten serveis essencials que aquesta circumstància comporta que han de prendre les mesures necessàries per evitar que dilacions en la tramitació de les altes provoquin perjudicis a les persones. En el mateix sentit, quan es produeixin incidències que impedeixen el procés d'alta del servei, han d'informar-ne els afectats perquè es puguin trobar alternatives temporals per cobrir les seves necessitats bàsiques.

#### Queixa 00907/2010

La persona interessada manifesta que ha rebut en dues ocasions un avís de tall de subministrament amb relació a dues factures que ja havien estat abonades prèviament. En el primer cas, es va arribar a fer efectiu el tall, malgrat que la persona interessada havia formulat una reclamació en què exposava que les factures ja havien estat pagades. Endesa assenyala que la factura del 2 de novembre de 2009 va generar un tall de subministrament, amb un avís previ de 10 de desembre, i que el titular del subministrament la va pagar el mes de febrer de 2010. Així mateix, indica que el mes de gener de 2010, abans de fer efectiu el tall de subministrament, va comunicar per telèfon a la persona interessada que les factures de setembre i novembre eren diferents, malgrat que coincidissin en l'import.

Pel que fa a la primera factura, sorprèn que pugui constar en l'avís de tall de subministrament quan es tracta d'una factura emesa –segons les dades aportades per la persona interessada– només onze dies abans de comunicar l'avís de tall. Això, juntament amb el fet que l'altra factura reclamada coincidís en import amb una d'anterior i ja pagada, podia haver generat una confusió als titulars del subministrament sobre l'existència del deute i la idoneïtat de les quantitats reclamades. El Síndic suggereix a Endesa que tingui en compte aquestes circumstàncies a l'hora de valorar la reclamació de la persona interessada, però Endesa no accepta el suggeriment.

#### Queixa 01335/2010

El Consell Comarcal de la Terra Alta va plantejar al Síndic que diversos alumnes d'un IES no disposaven d'accés a banda alta al seu domicili, fet que dificultava la implantació del programa Educat 1x1 al centre. La tramitació d'aquesta actuació va permetre comprovar, una vegada més, que el fet que la connexió a Internet per banda ampla encara no formi part del servei universal de telecomunicacions actua com a factor de desigualtat territorial.

#### Queixa 02290/2010

Un resident a Cabriels va presentar una queixa per la lentitud en la tramitació d'una sol·licitud d'alta de subministrament de gas. En la tramitació de la queixa es va poder constatar que, finalment, s'havia donat d'alta el servei, si bé el Síndic va voler destacar que calia prendre les mesures necessàries per evitar que les dilacions en la tramitació de les altes provoquessin perjudicis a les persones.