

El Codi de consum i les empreses que donen serveis bàsics i de tracte continuat

El 23 d'agost de 2010 va entrar en vigor el Codi de consum de Catalunya, que representa un salt qualitatiu en la consideració dels drets dels consumidors i usuaris. Aquest text legal permet millorar la protecció dels drets dels consumidors i usuaris, especialment en l'àmbit de la prestació de serveis bàsics.

El dret de consum té la finalitat d'equilibrar la protecció de les persones consumidores i els interessos dels empresaris, és un dret de caràcter bàsic i irrenunciable, es regeix pel principi de bona fe i equilibri de les posicions jurídiques i, com recull l'article 312.12 del Codi de consum, s'ha d'interpretar a favor de la persona consumidora.

El Codi de consum considera de manera encertada que els serveis bàsics gaudeixen d'un interès especial i que, per aquest motiu, cal protegir millor les persones consumidores per mitjà d'un catàleg d'obligacions que s'imposen a les empreses prestadores de serveis segons el tipus de servei de què es tracti (títol V del llibre 2n).

Les obligacions que estableix el Codi de consum haurien de ser adoptades per les empreses

Així doncs, el prestador d'un servei ha de facilitar prèviament la informació sobre la prestació, el preu complet del servei, lliurar un pressupost previ del servei i informar dels procediments establerts per atendre les queixes o reclamacions. Totes aquestes obligacions són una expressió concreta del dret a la informació de què disposa el consumidor i usuari.

Atès que els consumidors i usuaris tenen dret a rebre la informació i l'atenció adequades i necessàries per conèixer i utilitzar amb seguretat i d'una manera satisfactòria els béns i els serveis (art. 126.2 del Codi de consum), la informació que conté el contracte de servei és una informació especialment rellevant, i l'usuari hauria de rebre qualsevol novació o modificació del contracte d'una manera clara, entenedora i inequívoca, sobretot quan es tracta d'un subministrament bàsic.

Quan els serveis que es presten són bàsics i, a més, de tracte continuat, el Codi els considera serveis de naturalesa mixta i, per tant, sempre que siguin compatibles, els són aplicables les obligacions que s'imposen a ambdós tipus de serveis.

Tal com defineix el Codi de consum, són serveis bàsics els serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. S'hi inclouen els subministraments, els transports, els mitjans audiovisuals, i de comunicació, els assistencials i sanitaris, i els financers i d'assegurances.

Es considera que són serveis de tracte continuat els serveis que l'empresari no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis.

El ventall d'obligacions que recull l'article 252.4, pel que fa als serveis bàsics, són, entre d'altres, les següents: l'obligació de lliurar la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació, i facilitar, en el moment de la contraprestació, una adreça física a Catalunya. El prestador del servei també ha de disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i de reclamacions, que ha de ser de caràcter gratuït.

El Codi de consum atorgava un termini de sis mesos als empresaris i les entitats perquè s'adaptessin al que estableix el llibre segon, per la qual cosa des del febrer de 2011 les companyies havien de complir les obligacions, llevat de les petites o mitjanes empreses (d'acord amb la Recomanació CE/2003/361, de 6 de maig), en què el termini d'adaptació és d'un any.

No obstant això, s'han rebut queixes dels ciutadans en què exposaven les dificultats amb què es trobaven a l'hora d'adreçar-se a empreses que presten serveis bàsics de tracte continuat pel fet que encara no disposaven de telèfons gratuïts d'atenció al consumidor (Gas Natural i Endesa) o que també es trobaven amb dificultats per dur a terme gestions per mitjà de les oficines virtuals (comunicar lectures dels comptadors, etc.).

Davant aquesta informació, el Síndic ha recordat a les empreses que, d'acord amb l'article 252.4 del Codi, el prestador d'un servei ha de

disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i de reclamacions de caràcter gratuït.

El telèfon gratuït per atendre incidències i reclamacions ha de ser d'accés fàcil

Tot i que després de dur a terme les comprovacions oportunes el Síndic va confirmar que les companyies ja disposaven dels telèfons gratuïts, si més no per atendre avaries a Catalunya, el fet que sovintegin queixes en què el ciutadà no ha localitzat el telèfon gratuït evidencia que l'accés a aquesta informació no sempre és fàcil per als usuaris.

Per aquest motiu, es va suggerir a les companyies subministradores que prenguessin les mesures oportunes per aconseguir que aquesta informació fos de fàcil accés per als usuaris, ja que una manca d'accessibilitat d'informació real pot conculcar drets bàsics dels consumidors.

El Síndic també va recordar que el Codi exigeix que, per mitjà del telèfon gratuït, es doni el servei d'atenció d'incidències i de reclamacions, per la qual cosa si tan sols s'indica que el telèfon gratuït és per al telèfon d'avaries o bé d'urgències, això pot induir l'usuari a confusió i no compleix l'obligació que recull l'article 252.4 del Codi.

L'article 252.5 del Codi també disposa que no es pot deixar de prestar el servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o a la factura davant l'empresa prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

El Síndic entén que aquesta limitació també inclou l'obligació d'abstenir-se d'enviar qualsevol carta en què s'amenaci d'un tall de subministrament immediat del servei bàsic si no es fa efectiu el deute fins que no hi hagi una resolució expressa de la reclamació per part de l'empresa i, si escau, per part dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

Queixa 01587/2011

La persona interessada manifestava que a través d'una conversa mantinguda amb un operador de Gas Natural va saber que el telèfon gratuït tan sols era per comunicar les urgències. Quan el Síndic va demanar informació sobre aquest aspecte, Gas Natural va indicar que disposaven d'altres formes d'atenció gratuïta, com ara la possibilitat d'adreçar-se a un centre de Gas Natural o bé per mitjà de l'oficina virtual de Gas Natural. Per aquest motiu, el Síndic va recordar a Gas Natural que, segons l'article 252.5 del Codi de consum, el prestador del servei està obligat a disposar d'un servei telefònic gratuït d'atenció d'incidències i de reclamacions.

Queixa 05372/2011

Una senyora d'edat avançada va rebre una factura que regularitzava el consum de Gas Natural dels darrers quatre anys. Davant el desmesurat import de la factura, el fill de la interessada va presentar la corresponent reclamació davant la Direcció General d'Energies i Mines. Tot i que la Direcció General no havia resolt la reclamació, la interessada rebia de forma sovintejada cartes de Gas Natural en què l'advertien que, si no duia a terme el pagament, procedirien a tallar-li el servei. El Síndic va demanar a la companyia Gas Natural que immediatament prengués les mesures oportunes per deixar d'enviar les comunicacions a la interessada, ja que, segons el Codi de consum, no es pot deixar de prestar un servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o la factura. El suggeriment va ser acceptat.

Actuacions d'ofici

AO 00388/2011
En tramitació

Incidències a Rodalies Renfe per vaga de zel d'una part dels maquinistes

Arran de les incidències en les línies de Rodalies per una vaga de zel dels maquinistes, que va provocar l'anul·lació d'alguns combois i endarreriments generalitzats, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar l'abast i la repercussió de la incidència i per conèixer les mesures adoptades per a la restauració del funcionament normal del servei.

AO 02582/2011
En tramitació

Anàlisi i estudi del tractament tarifari del servei de subministrament d'aigua potable a domicili

El Síndic decideix obrir aquesta actuació d'ofici amb un doble propòsit: d'una banda, per estudiar els problemes relatius tant a l'aplicació del cànon de l'aigua com a l'aplicació de les tarifes municipals autoritzades per la Comissió de Preus de Catalunya; i de l'altra, per determinar quins criteris s'haurien de tenir en compte per garantir un equilibri econòmic i financer en la prestació del servei de subministrament d'aigua.

AO 02816/2011
En tramitació

Tarifació social en els transports públics de Catalunya

Arran de la manca d'homogeneïtzació dels criteris de tarifació social dels diversos operadors de transport públic de Catalunya, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'estudiar en profunditat aquesta qüestió i la repercussió que pot tenir per als ciutadans aquesta diversitat de criteris.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2001. Clica aquí per accedir-hi.](#)