

## El dret a la continuïtat del subministrament

Determinats serveis d'interès general porten implícita l'exigència de rebre el servei en condicions de qualitat i de continuïtat. Aquest fet exigeix que l'empresa tingui una cura especial perquè el servei d'interès general es presti de forma ininterrompuda.

Enguany, s'han rebut queixes d'usuaris que exposaven els problemes que patien amb interrupcions de subministraments de serveis bàsics per problemes en la xarxa elèctrica que causava microtalls al municipi, per avaries fruit d'accidents fortuïts com ara el cas del subministrament de gas natural de molts veïns al barri de Poblenou de Barcelona (AO 00939/2012) o fruit d'actes vandàlics com ara el sabotatge de les xarxes de telecomunicacions en diferents municipis del Vallès Oriental.

En aquestes situacions el Síndic s'ha interessat immediatament per la situació denunciada per les persones afectades, s'ha posat en contacte amb les empreses subministradores i ha informat les persones interessades sobre els mecanismes previstos en la normativa sectorial per compensar els períodes d'inter-

rupció del servei, a banda de la possible reclamació pels danys i perjudicis que la incidència els hagués pogut causar.

En aquestes situacions, les empreses han de millorar els canals d'informació amb els usuaris afectats perquè puguin saber amb certesa que la companyia està prenent mesures per retornar el servei i quin és el temps previst per enllestir la reparació, ja que l'emissió de missatges confusos o contradictoris per part dels serveis d'avaries incrementen encara més el malestar dels usuaris.

### En cas d'avaría, les empreses han de millorar els canals d'informació amb els afectats

En aquest sentit, es podien habilitar espais a través dels webs de les empreses que facilitin informació actualitzada sobre la incidència, una succinta explicació i el temps en què es preveu tornar a disposar del servei.

El mateix canal informatiu també es pot utilitzar en les inevitables interrupcions programades per realitzar el manteniment i la millora de les xarxes i instal·lacions del servei.

#### Queixa 01830/2012

Veïns d'Alcanó es van adreçar al Síndic per exposar el seu desacord amb els microtalls en el subministrament elèctric que habitualment patien. Endesa va informar que el subministrament elèctric d'Alcanó depenia del *recloser* d'Albatàrrec, on s'estaven fent millores en la línia, i que s'estaven prenent les mesures de protecció que estableix el Reial decret 1432/2008.

De la informació traslladada, se'n desprenia que Endesa estava portant a terme treballs de millora en la línia que donava servei a Alcanó i, per tant, a curt termini, hauria de suposar una millora de la qualitat del subministrament elèctric al municipi.

No obstant això, i davant la durada dels treballs d'actualització de la xarxa, a banda de recomanar a Endesa que s'agilitessin els treballs per reduir els perjudicis que es causaven als veïns, el Síndic va suggerir que un responsable d'Endesa informés a bastament l'alcalde del municipi de les obres de millora de la línia i de les possibles afectacions que les avaries podien causar als veïns. Finalment, i davant futurs talls programats, el Síndic va suggerir a Endesa que assegurés que les comunicacions de caràcter públic tinguessin la màxima eficàcia i eficiència per garantir que l'Ajuntament d'Alcanó tingués coneixement del tall programat amb la màxima antelació possible.

### Queixa 01368/2012

Una seixantena de veïns d'Ulldemolins, usuaris de telefonia mòbil contractada amb Vodafone, s'havien quedat sense servei de telefonia mòbil des de feia més d'una setmana. Vodafone va informar que ja s'havia resolt la incidència que impedia que els seus clients rebessin el servei i va indicar que havien habilitat una locució per als usuaris afectats en què demanaven disculpes i s'informava de l'existència d'una incidència a la zona. D'altra banda, l'empresa va assenyalar que davant situacions com l'exposada es feia un abonament massiu de forma automàtica de l'import de la indemnització.

### Queixes 04633/2012 i 04863/2012

Les persones interessades exposaven que des de feia uns quants dies no disposaven de servei telefònic. Quan el Síndic es va posar en contacte amb l'empresa, Telefònica va assenyalar que des del 22 de juny que patien sabotatges a la xarxa de telecomunicacions en diferents municipis de la comarca del Vallès Oriental.

Segons va indicar la companyia, els sabotatges, els portaven a terme treballadors d'una empresa subcontractada per Telefònica a causa d'un conflicte laboral i, de vegades, per restablir el servei necessitaven la intervenció dels Mossos d'Esquadra. El 3 de juliol es van restablir totes les línies malmeses.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu aquí.](#)