



DRETS CIUTADANS

núm. 5 - maig 2003



LA DEFENSA DELS CONSUMIDORS EN ELS SERVEIS PÚBLICS LIBERALITZATS

Les noves normes liberalitzadores dels mercats que, en teoria, han fet desaparèixer els monopolis han provocat en els últims anys una onada de privatitzacions d'empreses públiques. Aquest fet ha motivat que diferents empreses privades prestin ara serveis essencials per a la societat, i han situat el ciutadà en un nou marc per a la defensa dels seus interessos i drets.

Aquest mercat liberalitzat es regeix, en principi, per normes del dret privat i, a la vegada, existeix un control públic del sistema al complementar-se el dret privat i el públic.

El nou marc de referència i la possibilitat d'incidència i actuació ha estat una de les qüestions abordades pels síndics de greuges d'arreu de l'Estat de manera coordinada, amb l'objectiu de preservar els drets dels consumidors i assegurar la prestació d'un bon servei.

En un document conjunt, els ombudsmen han plantejat la necessitat de modificar la normativa per poder intervenir més directament davant dels prestadors dels diferents serveis perquè aquests es facin en les degudes condicions de qualitat, universalitat i regularitat (assegurar el servei de manera continuada), en tractar-se de serveis bàsics per a la societat actual. Els defensors consideren que en cap cas la privatització ha de comportar una pèrdua de les garanties del consumidor o usuari.

Es proposa crear a nivell estatal o europeu un estatut del consumidor i usuari per a cada un dels serveis liberalitzats i que els operadors es dotin d'una carta de serveis.

Davant de la dispersió normativa existent, es considera oportú que el legislador elabori un estatut mínim de drets i garanties dels usuaris on es potencii la fiscalització de l'Administració pública i es detalli el règim disciplinari. Els defensors també demanen buscar noves fórmules perquè les empreses tinguin l'obligació de col·laborar amb els ombudsmen amb l'objectiu que, per la via del suggeriment i la proposta, es doti d'un sistema garantista dels drets dels usuaris i consumidors en el si del mercat liberalitzat.

QUEIXES I RESOLUCIONS DEL SÍNDIC SOBRE SERVEIS PÚBLICS LIBERALITZATS

TELÈFON

El sistema TRAC

La normativa sobre telecomunicacions preveu que l'operador de telefonia que té la condició de dominant en aquest sector d'activitat –Telefònica, en aquest cas- ha d'oferir el servei de telèfon a tots els ciutadans que ho demanin.

En zones rurals de poca densitat de població, el servei es presta mitjançant la tecnologia anomenada TRAC (Telèfon Rural d'Accés Cel·lular).

Alguns consells comarcals, ajuntaments i ciutadans a títol individual es van adreçar al Síndic plantejant en ocasions el mal funcionament d'aquest sistema, amb avaries freqüents, les limitacions d'aquesta tecnologia a l'hora de transmetre dades (fax, targetes de crèdit...) i, sobretot, la impossibilitat d'accedir a Internet.

Pel que fa a aquestes limitacions, el Síndic va destacar que, malgrat que la tecnologia TRAC compleix els requisits de servei universal en els termes de la legislació vigent, cal que el marc d'actuació dels operadors de telecomunicacions garanteixi l'equilibri territorial i el dret de tots els ciutadans a accedir, en els terminis i condicions establerts normativament, a les noves tecnologies en condicions d'equitat, atesa la incidència que un bon sistema de telecomunicacions té en les possibilitats de desenvolupament de les comunitats allunyades de les concentracions urbanes.

En aquest sentit, l'última reforma de la llei estatal general de telecomunicacions mana que l'accés funcional a



Internet sigui garantit al 100 per 100 del territori de l'Estat el 31 de desembre de 2004.

Lentitud en la reparació d'avaries

Són nombroses les queixes de ciutadans i empreses que arriben al Síndic per la lentitud de Telefònica en resoldre avaries en la línia telefònica. Els ciutadans expressen no només els problemes que els ocasiona no poder fer ús del telèfon sinó també les dificultats per adreçar-se a l'operador per escrit o de forma presencial en atendre al client només per telèfon.

En aquests casos, el Síndic s'interessa prop de Telefònica per les causes de l'endarreriment, que habitualment la companyia resol en el decurs d'aquesta intervenció.

ELECTRICITAT

Periòdicament, i sobretot a conseqüència de diversos incidents –incendis, aiguats, nevades- nombrosos ciutadans i ajuntaments ens han adreçat les seves queixes motivades pels perjudicis que els ocasionaven les suspensions de subministrament elèctric, i on qüestionaven la capacitat de les empreses

d'electricitat per fer front a aquests imprevistos i l'eficàcia dels esforços esmerçats des de l'Administració de la Generalitat per garantir la prestació del subministrament en condicions de qualitat i regularitat. Aquestes queixes ens han mostrat que, segons l'opinió pública, el servei no reunia els requisits de qualitat desitjables.

La nova regulació de determinats aspectes del subministrament d'energia elèctrica efectuada pel Govern de Catalunya ha estat un avenç important en la determinació dels criteris de qualitat d'aquest servei i dels mitjans de control per part de l'Administració competent. Del seu estudi, però, se'ns han plantejat diverses qüestions.

Així, hem constatat la necessitat de regular determinats procediments de reclamació dels usuaris respecte d'obligacions de les empreses subministradores fixades normativament (exigència de descomptes, verificació oficial dels comptadors, responsabilitat de les empreses per danys com a conseqüència d'incompliments de requisits de qualitat) i així ho hem recomanat al Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme.

A través de les queixes que ens arriben hem pogut constatar que sovint el ciutadà té la percepció que, quan es produeixen irregularitats en la seva relació amb entitats prestadores de serveis, es troba en una posició d'inferioritat. Els serveis públics liberalitzats, als quals ens referim més concretament en aquest número de *Drets Ciutadans*, seria un dels sectors on es dona aquesta problemàtica que es fa extensiva a tot l'àmbit del consum. Regulació, supervisió i informació serien les tres paraules claus per a una bona relació entre empreses i consumidors.

Regulació, impulsada per l'Administració, perquè pugui exercir les seves funcions de defensa dels consumidors i perquè aquests puguin conèixer quines són les condicions de la prestació del servei que contracten.

Supervisió, per vetllar que el marc regulador es compleixi i, en cas contrari, exercir la potestat de forçar canvis en l'activitat del prestador i fins i tot de sancionar-lo, a més d'introduir les correccions que facin falta a aquest marc regulador. Tot i que en alguns camps l'autoregulació pot ser una bona eina de control, l'Administració no es pot inhibir d'exercir aquesta funció supervisora en el marc de les competències que té assignades.

Per últim, informació. En l'àmbit del consum, la informació al ciutadà sobre els seus drets i la forma en què pot exercir-los té una importància especial com a mesura de prevenció i defensa davant d'eventuals pràctiques irregulars.

EL SÍNDIC DE GREUGES SIGNA UN CONVENI DE COL·LABORACIÓ AMB LA UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

El Síndic de Greuges, Anton Cañellas, i el rector de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Lluís Ferrer, van signar el passat dia 30 de maig un conveni marc de col·laboració per apropar totes dues institucions, i cooperar en la divulgació dels drets humans i les llibertats públiques així



Foto: Antonio Zamora

com també en la difusió del coneixement de la Institució del Síndic de Greuges en el món universitari.

S'han unit dues voluntats, d'una banda la de la Universitat, de mantenir de forma permanent relació amb l'entorn socioeconòmic i col·laboració amb institucions que facilitin la seva tasca educativa, i també l'intercanvi i la difusió del coneixement científic i cultural, i de l'altra la del Síndic de Greuges de Catalunya, que per al millor compliment de la missió que té encomanada està interessat a difondre la Institució a fi que els ciutadans coneguin la seva existència, els serveis i les possibilitats d'intervenció de la Institució.

Així doncs, el conveni fixa un marc d'actuació al qual s'adaptin les successives accions, que es portin a terme i que es concretaran en convenis singulars. L'acord estableix que la UAB i el Síndic col·laboraran en activitats de caràcter docent, assistencial, d'investigació i assessorament. Entre aquestes activitats, destaquen la realització d'un curs de 25 hores per als alumnes de la UAB sobre el Síndic de Greuges i les estades en pràctiques d'alumnes de la llicenciatura de Dret de la UAB a la seu del Síndic. A més, les dues institucions es comprometen a portar a terme l'execució conjunta de programes o projectes d'investigació, a la formació del personal investigador i a tenir un accés recíproc als fons bibliogràfics i documentals. En l'acte de la signatura, el Síndic ha lliurat a la Universitat una còpia en paper de tots els informes elaborats per la Institució des dels seus inicis, perquè formin part dels seus arxius bibliogràfics.

Un curs de 25 hores per conèixer la Institució

El pròxim curs acadèmic els estudiants de la Universitat Autònoma de Barcelona tindran l'oportunitat de conèixer millor la Institució del Síndic de Greuges mitjançant un crèdit de lliure elecció de 25 hores, que s'impartirà entre els mesos de setembre i desembre d'enguany a la sala d'actes de la Facultat de Dret. Durant aquestes 25 hores, professionals de l'equip del Síndic de Greuges, professors universitaris i persones de reconegut prestigi facilitaran el coneixement de la Institució, les seves competències i particularitats.

ELS PROBLEMES RELACIONATS AMB ELS DRETS HUMANS ALS PAÏSOS DE LA UNIÓ EUROPEA

El Comissari de Drets Humans al Consell d'Europa, Álvaro Gil Robles, va intervenir el passat dia 24 d'abril al Ple del Parlament Europeu sobre Llibertat, Drets Humans, Justícia i Afers Interns, i va alertar que havien sorgit molts problemes derivats del compliment dels drets humans als estats membres de la Unió Europea.

Les condicions d'empresonament, la lentitud de la justícia, la brutalitat policial, la discriminació que afecta tots els col·lectius de minories, així com també la violència domèstica i la situació de la gent gran i els disminuïts, van ser alguns dels temes detectats i que demanen una resposta ràpida i tangible.

El Comissari també va expressar la seva preocupació envers la tendència observada en alguns estats membres a retallar la protecció dels drets humans com a part de les mesures de caràcter antiterrorista.

Álvaro Gil-Robles considera que aquesta tendència tindrà conseqüències negatives en aspectes com la tolerància i l'actitud oberta i lliure de prejudicis que haurien de distingir les societats democràtiques europees.

L'error d'incloure dins del mateix grup els estrangers i els terroristes, error que es comet en ocasions, promou idees relacionades amb la xenofòbia i redueix les possibilitats de construir una societat democràtica basada en el respecte cap als drets fonamentals i la llei. També es va destacar que qualsevol tipus de renúncia als valors dels drets



Álvaro Gil-Robles a Txetxènia

humans que constitueixen la pedra angular de la unificació europea significa atorgar la victòria al terrorisme. "La fortalesa d'Europa radica en el seu model inimitable de protecció col·lectiva dels drets humans", va subratllar el Comissari.

En la seva opinió aquest model ha de provocar sinèrgies entre el Consell d'Europa i la Unió Europea. Segons Gil-Robles, la ratificació de la Convenció Europea sobre Drets Humans per part de la Unió Europea, tal com s'ha proposat a l'actual treball sobre la Convenció, serviria per assolir les legítimes aspiracions dels ciutadans europeus.

El Comissari per als Drets Humans va ser creat el 1997 amb l'objectiu de promoure els drets humans així com també identificar les violacions que d'aquests es produeixen en tots els estats membres del Consell d'Europa. L'actual Comissari, l'espanyol Álvaro Gil-Robles, ho és des de 1999. Entre el 1988 i el 1993 va ser el Defensor del Poble d'Espanya.

Per a més informació: www.coe.int

Edició: Antoni Manchon, Dept. de Publicacions
Coordinació: Anton Clapés, Dept. de Comunicació
Edita: SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA
Imprimeix: Service Point S.A.

Id.L.B.: 27.570-02

TROBADA D'OMBUDSMEN REGIONALS DE LA UNIÓ EUROPEA

El Síndic de Greuges, Anton Cañellas, acompanyat per diferents membres del seu equip, va assistir els dies 9, 10 i 11 d'abril a la IV Trobada d'Ombudsmen Regionals de la Unió Europea que es va celebrar a València, organitzada pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Trenta-vuit delegacions d'ombudsmen regionals van analitzar i debatre, entre altres, temes com ara la Constitució Europea, el paper de la Unió Europea en immigració i el dret d'asil, i l'acció dels defensors regionals en la protecció del medi ambient.

EL SÍNDIC VISITA EL PARC HOSPITALARI MARTÍ JULIÀ DE SALT

El dimarts dia 6 de maig, el Síndic de Greuges, acompanyat del seu adjunt Enric. R. Bartlett i altres membres del seu equip, va visitar el Parc Hospitalari Martí Julià de Salt (Gironès). El Síndic ja havia estat en el centre l'any 1997 per avaluar el nivell assistencial ofert als malalts mentals.

VISITA DEL CENTRE D'ESTUDIS DE LA DEMOCRÀCIA DE BULGÀRIA

Una delegació del Centre d'Estudis de la Democràcia de Bulgària, entitat independent de defensa dels valors democràtics, va visitar el passat 26 d'abril la institució del Síndic de Greuges per conèixer el seu funcionament en vistes a la instauració de la figura de l'ombudsman a Bulgària. Aquests contactes continuaran el mes de juny quan una nova delegació governamental i d'experts tornarà a visitar Barcelona per estudiar més a fons la institució i el model català i espanyol d'ombudsman.

Per a més informació: www.coe.int