

Nota de prensa

14 de febrero de 2014

Documento: La prestación privada de servicios de interés general y buenas prácticas corporativas

El Síndic propone buenas prácticas corporativas en el sector privado ante la liberalización de los servicios públicos

- Los expertos coinciden en que la función del Síndic se debería orientar a corregir situaciones de desequilibrio contractual entre las partes y a facilitar la identificación de las insatisfacciones de los usuarios.
- Las recomendaciones del Síndic sobre pobreza energética constatan la capacidad de la institución para detectar carencias normativas y organizativas que impiden el pleno respeto de los derechos en el ámbito privado.
- La nueva tarificación eléctrica y la no regulación de la segunda oportunidad en casos de sobreendeudamiento son criticadas y cuestionadas por el Síndic.

El síndic de greuges, Rafael Ribó, acompañado por los representantes de la red europea de defensores del sector energético NEON (National Energy Ombudsmen Network), el ombudsman services (Reino Unido), Lewis Shand; del director del Service de Médiation de l'Energie (Bélgica), Eric Houtman; del director general del Médiateur National de l'Energie (Francia), Stéphan Mialot, ha presentado en el Parlamento un documento sobre la prestación privada de servicios de interés general y buenas prácticas corporativas.

El informe es una reflexión del papel que los defensores del pueblo, y en concreto el Síndic, deben adquirir ante la evolución económica y social de los últimos años, que ha comportado la privatización de muchos servicios considerados universales o de interés general. El artículo 78 del Estatuto de autonomía de Cataluña otorga atribuciones al Síndic para actuar en el ámbito de empresas privadas que prestan servicios de interés general pero esta supervisión no está detallada ni definida. Concretamente, el estudio recoge las ponencias de tres reconocidos expertos en el marco de unas jornadas organizadas por el mismo Síndic: Joan Ramon Borrell, profesor de Política Económica de la Universidad de Barcelona; Carles Ramió, catedrático de Ciencia Política de la Universidad Pompeu Fabra y Juli Ponce, acreditado para catedrático y profesor de Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona.

Consumidores indefensos

Pese a la existencia de un gran número de entidades que tienen las funciones de garantizar la calidad y la defensa de los derechos de los consumidores, en general los usuarios están indefensos y mal atendidos, debido probablemente

a la poca independencia política de estos organismos y al hecho de que las empresas vinculan más la atención al cliente, la calidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) al marketing que a una auténtica defensa de los derechos de los clientes.

Tarea orientada corregir situaciones de desequilibrio contractual

A partir de la experiencia en la defensa de derechos ante la Administración, la supervisión del Síndic debería estar dirigida a corregir especialmente las situaciones de desequilibrio contractual entre las partes y, en general, a facilitar la identificación de las insatisfacciones con la prestación de los servicios. El Síndic, además, puede tener un papel muy destacado en el intercambio de buenas prácticas del sector público hacia el sector privado y a la inversa. También puede ejercer un papel importante, tanto de asesoramiento como de diálogo, para mejorar los procesos internos de resolución de conflictos.

Capacidad de proponer reformas legislativas

La elaboración y posterior impacto del Informe sobre Pobreza Energética evidencia que, como institución parlamentaria, el Síndic tiene el deber y la capacidad de informar al Parlamento y a los órganos administrativos del poder ejecutivo de las carencias normativas y organizativas que impiden la adecuada prestación de los servicios esenciales y el pleno respeto a los derechos y libertades. También puede proponer reformas legislativas o de organización que eliminen las causas de los agravios repetidos y sistemáticos de los derechos y las libertades de los ciudadanos.

Responsabilidad Social Corporativa

En la supervisión de la actividad de las empresas privadas que ejercen funciones públicas y en las recomendaciones y las sugerencias que se les puede plantear, el Síndic puede contribuir a que estas empresas tengan efectivamente presentes consideraciones relativas a los derechos de las personas, a la cohesión social y a la sostenibilidad ambiental y las incorporen a sus códigos de conducta.

El Síndic alerta de que la nueva tarificación eléctrica ignora la protección de los consumidores, especialmente de los más desprotegidos

En una primera lectura, y sin perjuicio de lo que pueda resultar de un análisis detenido del texto normativo definitivo, el Síndic considera que las líneas que apunta la nueva regulación de la tarifa eléctrica, hechas públicas esta semana por el Gobierno del Estado, no garantizan los derechos de los consumidores e ignoran las necesidades de los colectivos más vulnerables.

Según el Síndic, la definición del *bono social* no cubre todas las situaciones de vulnerabilidad y sugiere introducir la diversidad en las tarifas para adaptarlas a la realidad social, con precios especiales para los colectivos desfavorecidos.

Además, recuerda que es preciso dar efectividad a la política de protección que el legislador catalán –por medio del Código de Consumo de Cataluña- ha previsto para una serie de colectivos, como por ejemplo los niños, los

adolescentes, los ancianos, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales. La nueva regulación tampoco prevé fórmulas de ahorro como hacer contratos anuales con bonificaciones en el precio en función del ahorro energético realizado.

En cuanto al método para cuantificar el consumo, la fijación diaria del precio de la energía eléctrica propuesta es poco transparente ya que impide al consumidor disponer de información clara sobre el precio de la energía que consume.

Tampoco se puede pasar por alto que a pesar de que los problemas que actualmente afectan a mercado eléctrico inciden en el precio de los suministros, en ningún caso los ciudadanos han participado en las decisiones políticas y empresariales que han generado esta situación. Sin embargo, se ven especialmente perjudicados por el alza de los precios, muy superior, además, a la de los países de nuestro entorno.

El Síndic cuestiona el veto del Congreso a regular la dación en pago

El rechazo del Congreso de Diputados a debatir la Proposición de ley de medidas contra el sobreendeudamiento personal y familiar y de protección ante los procedimientos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual, presentada por el Parlamento de Cataluña el 31 de julio de 2012, da la espalda a la demanda ciudadana de buscar una solución a este problema y no facilita la garantía del derecho a una vivienda digna, reconocido por la Constitución.

El Síndic considera que es preciso buscar soluciones en esta línea y así lo ha reiterado repetidamente a los poderes públicos. Así, el incremento de las ejecuciones hipotecarias de viviendas habituales y la situación en que se encuentran las familias afectadas hace necesario y prioritario que el legislador regule un sistema de reorganización de deudas, como el que existe en otros países europeos desde hace años.

Debemos recordar que el 11 de julio de 2012, el Síndic envió a los actores políticos su recomendación de legislar un sistema de reorganización de deudas gratuito, dirigido a los consumidores de buena fe que, por causas sobrevenidas y ajenas a su voluntad, se encuentran en una situación de imposibilidad actual o previsible de hacer frente a los pagos de estas deudas y, al mismo tiempo, mantener unas condiciones de vida digna.