

Nota de premsa

14 de febrer de 2014

*Document: La prestació privada de serveis d'interès general i bones pràctiques corporatives*

## **El Síndic proposa bones pràctiques corporatives al sector privat davant la liberalització dels serveis públics**

---

- Els experts coincideixen que la funció del Síndic s'hauria d'orientar a corregir situacions de desequilibri contractual entre les parts i a facilitar la identificació de les insatisfaccions dels usuaris
- Les recomanacions del Síndic sobre pobresa energètica constaten la capacitat de la institució per detectar mancances normatives i organitzatives que impedeixen el ple respecte dels drets en l'àmbit privat
- La nova tarifació elèctrica i la manca de regulació de la segona oportunitat en casos de sobreendeutament són criticades i qüestionades pel Síndic

El síndic de greuges, Rafael Ribó, acompanyat pels representants de la xarxa europea de defensors del sector energètic (NEON–National Energy Ombudsmen Network), l'Ombudsman Services (Regne Unit), Lewis Shand; del director del Service de Médiation de l'Energie (Bèlgica), Eric Houtman; del director general del Médiateur National de l'Energie (França), Stéphan Mialot, ha presentat al Parlament un document sobre la prestació privada de serveis d'interès general i bones pràctiques corporatives.

L'informe és una reflexió del paper que els defensors del poble, i en concret el Síndic, han d'adquirir davant l'evolució econòmica i social dels últims anys, que ha comportat la privatització de molt serveis considerats universals o d'interès general. L'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya dona atribucions al Síndic per actuar en l'àmbit d'empreses privades que presten d'interès general, però aquesta supervisió no està detallada ni definida. Concretament, l'estudi recull les ponències de tres reconeguts experts en el marc d'unes jornades organitzades pel mateix Síndic: Joan Ramon Borrell, professor de Política Econòmica de la Universitat de Barcelona; Carles Ramió, catedràtic de Ciència Política de la Universitat Pompeu Fabra, i Juli Ponce, acreditat per a catedràtic i professor de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona.

### **Consumidors indefensos**

Malgrat l'existència d'un gran nombre d'entitats que tenen les funcions de garantir la qualitat i la defensa dels drets dels consumidors, en general els usuaris estan indefensos i mal atesos, probablement a causa de la poca independència política d'aquests organismes i del fet que les empreses vinculen més l'atenció al client, la qualitat i la responsabilitat social corporativa (RSC) al màrqueting que a una autèntica defensa dels drets dels clients.

### **Tasca orientada corregir situacions de desequilibri contractual**

A partir de l'experiència en la defensa de drets davant l'Administració, la supervisió del Síndic hauria d'estar dirigida a corregir especialment les situacions de desequilibri contractual entre les parts i, en general, a facilitar la identificació de les insatisfaccions amb la prestació dels serveis. El Síndic, a més, pot tenir un paper molt destacat en l'intercanvi de bones pràctiques del sector públic cap al sector privat i a la inversa. També pot exercir un paper important, tant d'assessorament com de diàleg, per millorar els processos interns de resolució de conflictes.

### **Capacitat de proposar reformes legislatives**

L'elaboració i posterior impacte de l'*Informe sobre pobresa energètica* evidencia que, com a institució parlamentària, el Síndic té el deure i la capacitat d'informar el Parlament i els òrgans administratius del poder executiu de les mancances normatives i organitzatives que impedeixen l'adequada prestació dels serveis essencials i el ple respecte dels drets i les llibertats. També pot proposar reformes legislatives o d'organització que eliminin les causes dels greuges repetits i sistemàtics dels drets i les llibertats dels ciutadans.

### **Responsabilitat social corporativa**

En la supervisió de l'activitat de les empreses privades que exerceixen funcions públiques i en les recomanacions i els suggeriments que se'ls pot plantejar, el Síndic pot contribuir que aquestes empreses tinguin presents consideracions relatives als drets de les persones, a la cohesió social i a la sostenibilitat ambiental, i que les incorporin als seus codis de conducta.

## **El Síndic alerta que la nova tarifació elèctrica ignora la protecció dels consumidors, especialment dels més desprotegits**

En una primera lectura, i sens perjudici del que pugui resultar d'una anàlisi detinguda del text normatiu definitiu, el Síndic considera que les línies que apunta la nova regulació de la tarifa elèctrica, fetes públiques aquesta setmana pel Govern de l'Estat, estan mancades de garanties dels drets dels consumidors i ignoren les necessitats dels col·lectius més vulnerables.

Segons el Síndic, la definició de l'*abonament social* no cobreix totes les situacions de vulnerabilitat i suggereix que s'introdueixi la diversitat en les tarifes per adaptar-les a la realitat social, amb preus especials per als col·lectius desfavorits.

A més, recorda que cal donar efectivitat a la política de protecció que el legislador català –per mitjà del Codi de consum de Catalunya– ha previst per a una sèrie de col·lectius, com ara els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials. La nova regulació tampoc no preveu fórmules d'estalvi per fer contractes anuals amb bonificacions en el preu en funció de l'estalvi energètic realitzat.

Pel que fa al mètode per quantificar el consum, la fixació diària del preu de l'energia elèctrica proposada és poc transparent, ja que impedeix al consumidor disposar d'informació clara sobre el preu de l'energia que consumeix.

Tampoc no es pot passar per alt que, tot i que els problemes que actualment afecten el mercat elèctric incideixen en el preu dels subministraments, en cap cas els ciutadans han participat en les decisions polítiques i empresarials que han generat aquesta situació. No obstant això, es veuen especialment perjudicats per l'alça dels preus, molt superior, a més, a la dels països de l'entorn.

## **El Síndic qüestiona el vet del Congrés a regular la dació en pagament**

---

El rebuig del Congrés de Diputats a debatre la Proposició de llei de mesures contra el sobreendeutament personal i familiar i de protecció davant els procediments d'execució hipotecària de l'habitatge habitual, presentada pel Parlament de Catalunya el 31 de juliol de 2012, gira l'esquena a les demandes ciutadanes de buscar una solució a aquesta problemàtica i no facilita la garantia del dret a un habitatge digne, reconegut per la Constitució.

El Síndic considera que cal cercar solucions en aquesta línia i així ho ha reiterat repetidament als poders públics. Així, l'increment de les execucions hipotecàries d'habitatges habituals i la situació en què es troben les famílies afectades fan necessari i prioritari que el legislador reguli un sistema de redreçament de deutes, com tenen altres països europeus des de fa anys.

Cal recordar que l'11 de juliol de 2012 el Síndic va trametre als actors polítics la seva recomanació de legislar un sistema de redreçament de deutes gratuït, adreçat als consumidors de bona fe que, per causes sobrevingudes i alienes a la seva voluntat, es trobin en una situació d'impossibilitat actual o previsible de fer front als pagaments d'aquests deutes i, al mateix temps, de mantenir unes condicions de vida digna.



**L'ombudsman Services (Regne Unit)** té com a objectius: (1) Proveir un sistema de resolució de conflictes per als consumidors i les empreses subjectes a supervisió. (2) Formular recomanacions per millorar o canviar les actuacions de les empreses del sector. (3)

Difondre els beneficis de la tramitació independent de queixes a altres sectors i els seus clients.

**Lewis Shand-Smith** va ser nomenat el 2009 ombudsman en cap de la institució de l'Ombudsman Services. Anteriorment, també havia estat adjunt a l'Ombudsman d'Escòcia. La institució de l'Ombudsman Services resol queixes sobre els àmbits de telefonia, gas, electricitat, registres de la propietat i copyrights. Creada l'any 2002, la institució és un mitjà de resolució de conflictes independent, imparcial i fora de l'àmbit jurisdiccional.



**Servei de Mediació de l'Energia de Bèlgica** té com a objectius: (1) Analitzar i avaluar totes les queixes amb relació als sectors de l'electricitat i el gas natural.

(2) Procurar assolir un acord amistós pels conflictes entre els clients i les empreses. (3) Formular recomanacions a les empreses per millorar els serveis prestats als consumidors i usuaris.

**Eric Houtman** és l'ombudsman titular del Service de Médiation de l'Energie de Bèlgica des del 2009. Anteriorment, havia ocupat el càrrec de cap de Gabinet de la Secretaria General del Ministeri de Medi Ambient i de l'Energia. El Service de Médiation de l'Energie és un servei federal autònom i amb personalitat jurídica, competent per tramitar queixes amb relació al funcionament de l'electricitat i del gas natural i per resoldre qualsevol discrepància entre el client i l'empresa.



El **mediador nacional de l'energia, de França**, té principalment dos vessants d'actuació: d'una banda, el mediador emet recomanacions escrites davant de conflictes o controvèrsies amb relació a la provisió d'electricitat o de gas natural; i de l'altra, té la funció d'informar els consumidors sobre els seus drets.

**Stephane Mialot** és el director general del Médiateur National de l'Energie de França des del 2013. Anteriorment, havia ocupat el càrrec de director de serveis de la mateixa institució. El Médiateur National de l'Energie pot intervenir en tots els conflictes generats a partir de contractes amb qualsevol distribuïdor o proveïdor d'electricitat o de gas natural.