



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Control de la administración y buenas prácticas en materia de consumo

Ana Collía Posada
Directora de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

**LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL POR EMPRESAS PRIVADAS**

6 de julio de 2012. Palacio Miramar. Donostia-San Sebastián



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

1. INTRODUCCIÓN

El 1 de septiembre de 2011, en cumplimiento de la LEY 9/2007, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, entra en funcionamiento Kontsumobide como organismo autónomo, adscrito al Departamento de Sanidad y Consumo.

Su Misión es proteger a las personas consumidoras y usuarias, contribuir a mejorar el equilibrio, la transparencia y la armonía en las relaciones entre éstas y los mercados, fomentar la responsabilidad de todos los agentes implicados y resolver los posibles conflictos que puedan generarse.

Con este propósito KONTSUMOBIDE centra su actividad en INFORMAR, FORMAR, VELAR POR LA SEGURIDAD y DEFENDER LOS DERECHOS de las personas consumidoras y usuarias.

Es objeto de esta ponencia este último punto, en lo que respecta a los Servicios de Interés General. No hay que obviar que además son esenciales para las personas consumidoras, por razones bien diversas pero todas ellas de gran importancia:

Las personas consumidoras gastan una gran parte de sus ingresos en dichos servicios, puesto que los consideran claves para su economía y participación social.

Los consideran esenciales para su salud y bienestar. En nuestra sociedad, la imposibilidad de acceder a suministros de agua, gas o electricidad no sólo puede resultar un inconveniente sino que, en ocasiones, puede llegar a poner en peligro nuestra propia salud. Se trata de suministros que cubren las necesidades básicas y acostumbran a resultar imprescindibles en nuestro modelo de vida.

Por otro lado, resultan esenciales para la participación y la inclusión social ejemplo claro sería un servicio de telecomunicaciones como la telefonía;



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

constituye una vía rápida de comunicación entre sujetos y facilita el control de personas en situaciones especialmente vulnerables. También el transporte, impidiendo el aislamiento de personas que habitan en poblaciones apartadas, facilitando así la movilidad geográfica y permitiendo que dichos individuos se integren en las comunidades de poblaciones cercanas.

En este contexto, es necesario tener en cuenta que la prestación de estos servicios considerados de interés económico general, implica una especial protección a la persona consumidora, puesto que los servicios de interés general son prestados con la función principal de mantener la calidad de vida de los ciudadanos, así como para fomentar la cohesión social y territorial; por tanto, es importante que las entidades que prestan estos servicios se atengan a dichas obligaciones de servicio público.

Con la liberalización de los servicios de interés general ha cambiado drásticamente la situación del mercado, especialmente en lo que se refiere a los consumidores; en algunos sectores los cambios han tenido mayores o más directas consecuencias para éstos, sobre todo en cuanto a precios, disponibilidad, calidad, cantidad, información y acceso.

2. KONTSUMOBIDE EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE INTERES GENERAL

Durante el año 2011 Kontsumobide- Instituto Vasco de Consumo recogió a través de sus oficinas 9.870 reclamaciones de las cuales 1.029 son referidas a los servicios de abastecimiento que incluye al sector Eléctrico, sector del Gas y 3.546 del sector de la Telefonía en general, ya que es difícil sustraer específicamente los tres sectores: Telefonía Fija, Telefonía Móvil e Internet. Tampoco se puede sustraer información sobre reclamaciones específicas del



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMIDORES

sector Aviación por aglutinar todas las reclamaciones en el sector Transportes en el cual se reflejan 775 en total.

Cabe destacar que con respecto al ejercicio anterior que los servicios de abastecimiento han experimentado un incremento del 77,57% y los de telecomunicaciones un 29,96%, sin embargo han descendido las reclamaciones en el sector transporte en un 21,93%.

La insatisfacción de las personas consumidoras por estos servicios se viene produciendo por diversas causas, si bien, haremos especial mención a algunas de ellas como la contratación de servicios sin consentimiento previo; facturaciones indebidas; los cortes de llamada o suministro sin motivo aparente; la falta de lenguaje claro y conciso de los agentes o técnicos que prestan el servicio; un personal poco cualificado e involucrado en el asunto planteado por el cliente (persona consumidora); la carencia de una actitud proactiva respecto al cliente; la falta de coordinación entre departamentos para resolver un problema; el desconocimiento del tiempo de respuesta ante una consulta o reclamación, o incluso, del tiempo de resolución previsto para una reclamación; la no identificación de los agentes; la falta del número identificativo para realizar el seguimiento de las consultas o reclamaciones presentadas; el uso de estos servicios para fines comerciales; etc..

Konsumobide como organismo encargado de velar por el cumplimiento de la normativa y con la obligación de controlar de una forma efectiva, realizó el pasado año 175 expedientes sancionadores que supusieron un total de 283.761 euros, con un media de 1.621 euros por expediente.

La mayoría de los expedientes se registraron en el campo de los servicios de suministros (energía, agua y otros), seguidos de telecomunicaciones-servicios de telefonía.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

El tipo de infracción más común fue la deficiencia en la prestación del servicio, seguida de la negativa a facilitar datos a la inspección y es que en el 2011 se realizaron un total de 6.353 actuaciones inspectoras de las cuales 2.192 correspondieron a telefonía y comunicación (este gran número guarda relación con la importante labor de mediación que realizan fruto de los convenios de colaboración que se detallan más adelante), en los servicios energéticos se realizaron 68 actuaciones y en transportes 29.

No podemos dejar de mencionar el Sistema Arbitral de Consumo, en 2011 fueron 14.693 las empresas adheridas al sistema de arbitraje, 641 más que el año anterior. Hay que destacar que se encuentran adheridas la mayor parte de las empresas de telefonía.

En el polo opuesto están las empresas de suministros energéticos, transportes, las de publicidad, las compañías de seguros y las de actividades recreativas, todas ellas por debajo del 2% de adhesión.

Durante el año se cursaron 1.185 solicitudes de arbitraje, en 422 casos se logró un acuerdo previo con las empresas. De las 1.121 tramitadas por la Junta Arbitral en 699 casos se propone la adhesión al sistema y se acepta en el 75% de los casos.

El número total de laudos fue de 535, misma cifra que en 2010, de los que el 73,26% fueron estimados y el 26,74% desestimados. La mayor parte de los laudos se dictaron en el sector de la telefonía, pero destacan también los 18 del sector de la energía (en 2010 no hubo ninguno). La cuantía media de los laudos fue de casi 410 Euros.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

3. KONTSUMOBIDE EN EL FOMENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS DE INTERES GENERAL

A pesar del incremento que sufren año tras año las reclamaciones en relación a la prestación de servicios de interés general, hay que destacar las medidas de mejora que estamos desarrollando desde Kontsumobide con el objetivo de minimizar el impacto.

Como es el caso de los convenios de colaboración que ha suscrito Kontsumobide con las principales operadoras telefónicas de Euskadi y que tienen por objeto regular la comunicación a mantener, por vía fundamentalmente telemática a través de buzones habilitados al respecto, entre Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las operadoras telefónicas en el tratamiento de las reclamaciones de consumo formuladas contra dichas empresas. Las reclamaciones se remitirán por correo electrónico, junto a copia escaneada de la reclamación presentada por la persona consumidora y junto con la documentación adjunta relevante para el tratamiento de dicha reclamación. Las empresas se comprometen a dar respuesta concreta a las alegaciones del reclamante en un plazo medio de quince días naturales desde la recepción de la reclamación. Con estos convenios se han agilizado los trámites de reclamación en este ámbito a través de esta gestión telemática con el resultado de que el crecimiento exponencial respecto a otros ejercicios se ha reducido.

Además, a partir del trabajo que hemos realizando sobre los servicios de suministro se pretende dar forma a un Código de Buenas Prácticas en el sector energético cuya pretensión es que se convierta en un instrumento que facilite las relaciones entre comercializadores y distribuidores de energía, de un lado; personas consumidoras y usuarias de otro; y las distintas administraciones públicas de Euskadi en el ámbito de sus respectivas competencias a fin de poder consensuar con las empresas ámbitos de mejora con el fin de ofrecer un mejor



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

servicio a la persona consumidora. Este código va más allá de lo establecido por Ley, y habrá de establecer una serie de mejoras respecto a los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias.

4. REAL DECRETO-LEY 13/2012: ASPECTOS MAS DESTACADOS

Antes de concluir comentaré muy por encima algunos de los aspectos más destacados del Real Decreto-Ley13/2012, de 30 de marzo, por la que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista.

Nuevos derechos para los consumidores de energía eléctrica:

Se imponen a los comercializadores nuevos deberes en relación a la conservación de datos, información que han de facilitar y servicios de atención al cliente. Por reglamento se definirán las condiciones que deben incluirse en los contratos con consumidores, entre ellas, las condiciones de facturación, los mecanismos de contratación, de cambio de suministrador y de resolución de conflictos. Los cambios de suministrador se realizarán en un período máximo de tres semanas y se articula un mecanismo de traspaso obligatorio de consumidores a un comercializador de último recurso como "sanción" al comercializador que incurra en incumplimiento de sus obligaciones y en particular, en impago de las liquidaciones con el sistema eléctrico.

El Real Decreto-ley13/2012 introduce una importante novedad respecto a la atención al cliente, ya que además de obligar a disponer de los tres medios de comunicación previstos en el artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios (dirección postal, número telefónico y número de fax o dirección de correo electrónico), se exige expresamente que el



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

número de atención telefónica, -y no sólo el servicio de atención-, sea gratuito para los consumidores finales. Los comercializadores deberán ofrecer este servicio en el plazo de **tres meses**. (Entró en vigor el pasado 1 de julio)

Se tipifica como **infracción grave** el incumplimiento por parte de las empresas comercializadoras de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor. Queda remitida a un reglamento la definición del concepto de "consumidores vulnerables" (en todo caso, se circunscribirá a personas físicas en su vivienda habitual), así como de las medidas a adoptar para garantizar su protección, aunque, transitoriamente, se consideran consumidores vulnerables los beneficiarios del bono social en los términos del Real Decreto-ley6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social (BOE núm. 111, 7-5-2009). Se amplían las funciones de la CNE, imponiéndole la tarea de "informar, atender y tramitar, en coordinación con las Administraciones competentes, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y del sector de hidrocarburos". Además, se considerará el establecimiento, por parte de las Administraciones competentes, de puntos de contacto únicos para ofrecer a los consumidores toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a los procedimientos de solución de conflictos de que disponen.

Nuevos derechos para los consumidores de gas natural:

Como en el caso del suministro de energía eléctrica, el RD-ley 13/2012 impone a los comercializadores deberes de información y de atención al cliente mediante un número telefónico gratuito, además de otras vías de comunicación (dirección postal, fax y correo electrónico); atribuye funciones informativas a la Comisión Nacional de la Energía, en coordinación con las demás Administraciones



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

competentes, sobre los derechos que asisten a los usuarios, la legislación en vigor y los procedimientos de resolución de conflictos; remite al Ministerio de Industria, Energía y Turismo la decisión de establecer condiciones específicas de suministro para determinados consumidores que, por sus características económicas, sociales o de suministro, tengan la consideración de “clientes vulnerables” y tipifica expresamente como infracciones de la Ley de Hidrocarburos los incumplimientos de las obligaciones relativas a la protección de los consumidores.

Pero, además, el Real Decreto-ley13/2012 añade un nuevo artículo 57 bis a la Ley 34/1998, de Hidrocarburos destinado a regular los derechos de los consumidores de gas natural. Entre ellos, el derecho a elegir y a cambiar de suministrador sin costes; el de solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medida; el de disponer de un servicio de asistencia telefónica facilitado por el distribuidor al que estén conectados sus instalaciones, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias de seguridad en sus instalaciones; el derecho de recibir información previa a la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo (ej. sobre modificaciones de tarifas) y el derecho a “tener un contrato con el comercializador” con el contenido regulado por la norma (ej. niveles de calidad contratados y mecanismos de reembolso si no se cumplen, incluida la facturación incorrecta y retrasada; plazo para la conexión inicial; tipo de servicio de mantenimiento; forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento; duración del contrato y condiciones para la renovación y rescisión; procedimientos de resolución de conflictos y presentación de reclamaciones).



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nuevos Derechos para los usuarios de servicios de comunicaciones:

Se pretende elevar el nivel de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas. Se regula, entre otros, su derecho al cambio de operador con conservación del número en el plazo de un día laborable; se imponen a los operadores nuevos deberes de información (veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable y actualizada) y se eleva el rango normativo respecto a las exigencias del contenido contractual y los deberes de información, añadiendo nuevos artículos 38 bis y 38 ter a la LGTel. A diferencia de lo previsto para el sector eléctrico, no contempla el Real Decreto-ley especiales exigencias para los servicios de atención al cliente de los operadores de telecomunicaciones y en particular, nada dispone respecto a la obligación de facilitar gratuitamente un servicio de asistencia telefónica y un número de teléfono igualmente gratuito.

5. CONCLUSIONES

Kontsumobide quiere ser percibido como un recurso útil y necesario para prevenir, evitar, reducir y solucionar conflictos dentro de este ámbito de los Servicios de Interés General, máxime cuando incluyen la mayoría de los sectores más reclamados y además quiere ser reconocido por su capacidad de generar confianza en las personas consumidoras y usuarias, así como en las empresas del sector en base a su accesibilidad, capacidad de interlocución y predisposición al diálogo y la mediación, la agilidad y eficacia en sus actuaciones, la calidad de la información que transmite y su proactividad.

Nos hemos marcado como uno de nuestros objetivos el fomentar la responsabilidad de las empresas ya que contribuye a mejorar el equilibrio, la transparencia y la armonía en las relaciones entre éstas y las personas consumidoras y usuarias.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Se trata de fomentar actitudes, comportamientos y mecanismos voluntarios entre las empresas de respeto a los derechos de las personas consumidoras y usuarias e influir en las decisiones de las empresas que afecten a los derechos de las personas consumidoras.

Trabajar en este Objetivo nos va a permitir avanzar en la Visión y conseguir mayores niveles de confianza y en definitiva un mejor funcionamiento, transparencia y seguridad en los actos de consumo, percibiéndose Kontsumobide como un actor importante para la armonización de las relaciones entre empresas y personas consumidoras y usuarias, la prevención y reducción de conflictos de consumo.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO