

Un enorme escenario donde seguir trabajando

La mediación y la colaboración como instrumentos del Defensor del Pueblo Andaluz para impulsar su función como garante de derechos en relación a la prestación de servicios de interés general.

En una sociedad de consumo como la nuestra la adecuada prestación de determinados servicios, no solo se convierte en requisito fundamental para el normal desarrollo de nuestra vida cotidiana, sino que además constituye un referente esencial para medir nuestra calidad de vida.

Servicios como el suministro eléctrico, las telecomunicaciones, el abastecimiento de agua o los servicios financieros desempeñan una función tan imprescindible que podríamos considerarlos como servicios básicos o esenciales para la vida cotidiana de las personas. Por ello, no es de extrañar que se les aplique la denominación de servicios de interés general.

En los últimos años la prestación de estos servicios se ha liberalizado y su gestión ha pasado a estar en manos de empresas privadas que los comercializan en un régimen de libertad de mercado. No obstante, su incidencia sobre la vida de las personas es tal que siguen estando sometidos a un régimen especial de vigilancia, control y regulación por parte de los poderes públicos.

En este sentido, una Institución como el Defensor del Pueblo Andaluz, que tiene atribuida estatutariamente la función de garante de los derechos fundamentales de

las personas, no puede obviar el hecho de que en muchas ocasiones el pleno ejercicio de algunos de estos derechos fundamentales depende de la adecuada prestación de estos servicios de interés general.

Por tal motivo, y

tomando en consideración que nuestras habituales funciones de supervisión de la actuación realizada por las



Administraciones Públicas no serían suficientes para una adecuada tutela de los derechos de los usuarios y consumidores de estos servicios, hemos considerado oportuno acudir a herramientas como la mediación que nos permiten extender nuestra labor de tutela a la prestación de estos servicios esenciales por parte de las empresas privadas.

“A través de convenios y acuerdos singulares de colaboración ofrecemos cauces de resolución de conflictos con sectores de interés masivo para los ciudadanos (energía, telefonía, servicios financieros).”

A tal fin, venimos desde hace tiempo estableciendo cauces de colaboración con aquellas empresas que prestan servicios que estimamos esenciales dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía con el objeto de articular de forma consensuada procedimientos y protocolos de derivación y resolución de aquellas quejas y denuncias que se reciben en esta Institución procedentes de usuarios y consumidores de estos servicios.

El primer fruto de estas gestiones ha sido el convenio firmado entre esta Institución y la mercantil Endesa el pasado día 5 de julio de 2012 y que incluye un compromiso de colaboración entre ambas entidades con el fin de hacer posible una atención mucho más rápida y eficaz a las reclamaciones

que la ciudadanía nos traslada en relación con la prestación por Endesa de servicios relacionadas con la generación, distribución y suministro de energía eléctrica.

La experiencia de estos meses de aplicación del convenio puede calificarse de muy satisfactoria, habiendo logrado establecer con Endesa procedimientos de remisión y resolución de reclamaciones que se han demostrado muy eficaces para reducir de forma considerable los plazos de repuesta a las reclamaciones que nos son remitidas y para obtener la información necesaria para resolver las quejas que se nos han presentado.

En este sentido, y tomando en consideración el

éxito de la experiencia realizada con Endesa, se están realizando gestiones con otras empresas prestadoras de servicios de interés general, tanto en el ámbito energético como en el campo de las telecomunicaciones y los servicios financieros, que en algunos casos se encuentran muy avanzadas, por lo que confiamos en que pronto se podrán firmar nuevos convenios de colaboración que, a buen seguro, redundarán en una mejor atención a las personas consumidoras que son usuarias de estos servicios.

