

LOS CIUDADANOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL.

GARANTÍAS DE LA CIUDADANÍA EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS
ESENCIALES.



Co-funded by the
European Union

QUÉ SON LOS SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERESES GENERAL.

- ▶ Son servicios básicos y esenciales para los ciudadanos.
- ▶ Son “servicios de primera necesidad”.
- ▶ Satisface necesidades básicas de los ciudadanos y ayudan a los ciudadanos a llevar una vida digna.

EJEMPLOS DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERESE GENERAL.

- ▶ Servicios económicos de interés general.
 - ▶ Es un concepto que proviene del Derecho Europeo.
 - ▶ Algunos ejemplos.
 - ▶ Transportes.
 - ▶ Telefonía y telecomunicaciones
 - ▶ Energía
 - ▶ Los servicios postales

CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS ECONOMICOS DE INTERES GENERAL.

- ▶ Son actividades de carácter económico.
 - ▶ Susceptibles de contraprestación
 - ▶ Como actividades económicas deben sujetarse a las reglas del mercado interior y la libre competencia.
 - ▶ Son actividades liberalizadas. Libre prestación de servicios.
 - ▶ Libre prestación de servicios.
 - ▶ Rentabilidad económica-
- ▶ Son actividades de interés general. Etiqueta especial.
 - ▶ Prestación asegurada en condiciones de regularidad, accesibilidad, universalidad y asequibilidad.

EL NUEVO PAPEL DE LOS PODERES PÚBLICOS

- ▶ ¿Cómo se garantiza a los ciudadanos estas prestaciones en las condiciones señaladas?
- ▶ ¿Cuál es el papel de los poderes públicos en este nuevo modelo de liberalización económica de los servicios esenciales?
 - ▶ Del estado prestador de servicios al estado regulador.
 - ▶ Supresión de los monopolios estatales
 - ▶ Aparición de organismos independientes de supervisión. La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC).

RELEVANCIA DE LOS SEIG PARA LA CIUDADANÍA.

- ▶ Los SEIG como valores fundamentales de la Unión Europea.
- ▶ Implican la aplicación efectiva del principio de solidaridad.
- ▶ Constituyen la garantía de los derechos sociales de los ciudadanos.
 - ▶ Artículo 36 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea: Acceso a los servicios esenciales.
- ▶ Los SEIG como eje de la política social europea.
- ▶ Contribuyen a la cohesión social y territorial.

LOS CIUDADANOS COMO USUARIOS DE LOS SEIGE.

- ▶ Ciudadanos se individualizan como usuarios al firmar un contrato de prestación de servicios.
- ▶ Definición de usuario y consumidor.
- ▶ El papel de los consumidores y usuarios en el mercado común. Igualdad de todos los consumidores.
- ▶ La política europea de consumo.

¿QUÉ SON CONSUMIDORES Y USUARIOS?

- ▶ Toda persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional es un consumidor o usuario.
 - ▶ Consumidor. Persona que adquiere bienes.
 - ▶ Usuario. Persona que contrata un servicio.
- ▶ También son consumidores o usuarios aquellas personas jurídicas, o entidades sin personalidad jurídica, cuando actúan sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial, o empresarial. Ej. Comunidades de propietarios, asociaciones, fundaciones...
- ▶ Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre) y normativa autonómica.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIGE)

- ▶ Puesta a disposición del consumidor de los servicios o prestaciones básicos.
- ▶ Protección de los consumidores especiales
- ▶ Derecho a la información.
- ▶ Derechos relativos a la formalización y resolución de los contratos

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIGE)

- ▶ Puesta a disposición del consumidor de los servicios o prestaciones básicos en condiciones de calidad, regularidad y asequibilidad.
 - ▶ El servicio universal. Telecomunicaciones, energía, servicios postales, transporte.
 - ▶ La calidad de la prestación.
 - ▶ La **velocidad mínima de acceso a internet se fija en 10 Mbit/s** en sentido descendente, escalable por medio de real decreto a 30 Mbit/s. Fuera del servicio universal, se introduce el objetivo de universalizar el acceso a internet a una velocidad mínima de 100 Mbit por segundo en un año./ Periodicidad del reparto Correos/Frecuencia de paso transporte.
 - ▶ Asequibilidad.
 - ▶ Telecomunicaciones. La CNMC **supervisará la evolución y el nivel de la tarificación al público de los servicios incluidos en el servicio universal** en relación con los niveles nacionales de precios al consumo y de rentas, y podrá exigir la modificación o supresión de las opciones o paquetes de tarifas ofrecidos por los operadores a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales. /Bono social/ Tarifas PVPC y TUR
 - ▶ Regularidad. Indemnizaciones por cortes suministro.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIGE).

- ▶ Protección de los consumidores con necesidades especiales.
 - ▶ Consumidor vulnerable y personas con capacidades especiales.
 - ▶ Bono social
 - ▶ Obligaciones específicas en el caso de los transportes.
- ▶ Derecho a la información.
 - ▶ Previa a la contratación
 - ▶ Una vez realizado el contrato (facturación).
 - ▶ Dónde obtener información:
 - ▶ Centro Europeo del Consumidor
 - ▶ Servicio de Atención del Usuario de Transporte Aéreo.
 - ▶ Oficinas de los consumidores.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIGE).

- ▶ Derechos relativos a la formalización y resolución de los contratos
 - ▶ Derecho a que se nos proporcione un contrato en soporte duradero.
 - ▶ La resolución de los contratos: la permanencia. ¿Es legal?
 - ▶ Principio de libre desvinculación para estimular la competencia. Brevidad de los contratos.
 - ▶ Energía:
 - ▶ En los contratos a precio voluntario, la duración del contrato es anual, pero hay un derecho a resolver el contrato sin coste alguno.
 - ▶ En el mercado libre puede haber un coste por resolver el contrato antes de tiempo, salvo en el cambio al mercado regulado se realice para solicitar el bono social.
 - ▶ Telecomunicaciones. Nueva legislación. Ley 11/2022, de 28 de junio.
 - ▶ Máximo 24 meses. No caben contratos indefinidos. Plazo de preaviso de un mes.
 - ▶ Derecho de desistimiento. 14 días.

RECLAMACIONES Y SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- ▶ Reclamación directa por el consumidor ante la propia empresa
- ▶ Medios alternativos de resolución de conflictos.
 - ▶ Arbitraje
 - ▶ Mediación. Confianza online. Entidades acreditadas por AECOSAN.
 - ▶ Conciliación
- ▶ Reclamación ante la Administración. Son garantes de la prestación de servicios esenciales.
- ▶ Vía judicial.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ Reclamación ante los servicios de atención al cliente de las comercializadoras
 - ▶ Las comercializadoras deben informar a sus clientes sobre las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de conflicto.
 - ▶ Deben disponer de un servicio de atención al cliente donde se puedan recibir quejas, reclamaciones, solicitudes de información ect. (dirección postal, servicio de atención telefónica y número de teléfono gratuito, así como correo electrónico).
 - ▶ <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ Reclamaciones ante la Administración.
 - ▶ Ante los organismos de consumo
 - ▶ <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/organismos-auton-micos-de-consumo>
 - ▶ Ante los organismos de energía de las Comunidades Autónomas (del territorio donde se realice el suministro).
 - ▶ Reclamaciones sobre el contrato o la facturación relacionado con el contrato de suministro a PVPC suscrito con una comercializadora de referencia.
 - ▶ Las CCAA también podrán resolver sobre seguridad industrial e instaladores, calidad del servicio, contratos de acceso y peajes de acceso, contratación y facturación de precios regulados con comercializadoras de referencia, suspensión de suministro...
- ▶ En el caso de reclamaciones acerca del bono social: Organismos de consumo.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ Resolución alternativa de conflictos.
 - ▶ La empresas comercializadoras han de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios (Directiva 2013/11/UE).
 - ▶ También hay que informar a los consumidores sobre la posibilidad de iniciar una reclamación en las entidades acreditadas.
 - ▶ Han de ser entidades incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas.
 - ▶ La adhesión a una entidad de arbitraje no constituye una obligación de los comercializadores, conforme a lo dispuesto en las leyes sectoriales y en la Ley 7/2017, aunque sí constituye una obligación la de facilitar la información relativa de, al menos, una entidad a los consumidores, y que habrán de someterse a la resolución de ésta en caso de conflicto (Informe de la CNMC).
- ▶ Supervisión por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LOS SERVICIOS POSTALES.

- ▶ Reclamación frente a los operadores postales.
 - ▶ Robo, pérdida, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación del servicio.
 - ▶ El procedimiento debe ser sencillo, gratuito, público y no discriminatorio
 - ▶ Las reclamaciones se deben resolver en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- ▶ Sistema Arbitral de Consumo (voluntariamente o a iniciativa del reclamante)
 - ▶ Los usuarios tenemos derecho a someter las controversias que se susciten al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo.

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LOS SERVICIOS POSTALES.

- ▶ Reclamaciones ante la Administración.
 - ▶ Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Se pueden someter todas aquellas controversias que tienen que ver con la prestación del servicio postal universal, siempre que dichas controversias no hayan sido sometidas a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- ▶ En todos los casos, la información y la presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales serán plenamente accesibles a personas con discapacidad.
 - ▶ Eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio
 - ▶ La accesibilidad universal de las páginas o sitios de internet.

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

- ▶ Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales.**
- ▶ En todo caso, el operador debe aceptar la **presentación telefónica de reclamaciones.**
- ▶ En todos los contratos deberá figurar:
 - ▶ El teléfono de atención al público, la dirección electrónica, la página web del operador, la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.
- ▶ Cuando los usuarios presenten la reclamación, **el operador está obligado a facilitarle un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.
- ▶ Cuando la reclamación se presente por **vía telefónica**, el usuario **tiene derecho** a solicitar un **documento que acredite la presentación y contenido** de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.
- ▶ *Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las vías descritas a continuación.*

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

- ▶ Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: las juntas arbitrales.
 - ▶ Derecho de los usuarios finales a someter las controversias al conocimiento de las Juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente en la materia (Ley General de Telecomunicaciones de 28 de junio de 2022).
 - ▶ Si las Juntas arbitrales de consumo hubieran acordado el inicio de un procedimiento, no será posible acudir al procedimiento del apartado siguiente a no ser que la solicitud haya sido archivada sin entrar en el fondo del asunto o las partes hayan desistido del procedimiento arbitral.
 - ▶ Todas las empresas de telecomunicaciones están acogidas voluntariamente al sistema de arbitraje.
- ▶ Presentación de reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
 - ▶ El **plazo** para acudir a esta vía es de **tres meses** contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.
 - ▶ La Oficina tiene un plazo para resolver **de seis meses**, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

- ▶ Reclamación ante la propia empresa.
 - ▶ Las empresas deben establecer un sistema de tramitación de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones previstos en Reglamento comunitario. La empresa ofrecerá a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con ella y sobre su lengua o lenguas de trabajo.
 - ▶ Los viajeros pueden dirigir su reclamación a cualquiera de las empresas pertinentes.
 - ▶ En un plazo de un mes, la empresa dará una respuesta motivada o, cuando el caso lo justifique, informará al viajero de la fecha para la cual cabe esperar una respuesta. Esta fecha de contestación no podrá superar los tres meses desde que el viajero presentó su reclamación.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

- ▶ Juntas Arbitrales de Transporte
 - ▶ resolver reclamaciones de carácter mercantil relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.
 - ▶ Siempre que el reclamado no le haya comunicado, antes de la realización del servicio o del momento en que debiera haberse realizado, que no se somete a este arbitraje, puede presentar una reclamación ante la Junta Arbitral de Transportes que radique, siempre a su elección, en el lugar de origen del transporte, en el de destino o en el de celebración del correspondiente contrato de transporte, salvo que expresamente y por escrito se haya pactado la sumisión a una Junta concreta.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

- ▶ Reclamaciones ante la Administración. Organismos nacionales de control.
 - ▶ En España, los organismos de aplicación del Reglamento comunitario son el Ministerio, los Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas, cada uno en su ámbito competencial, así como la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), dependiente del Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE AEREO.

- ▶ Reclamación ante la propia compañía.
 - ▶ A través de las hojas de reclamaciones.
 - ▶ La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.
 - ▶ Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados.
 - ▶ En el caso en que no reciba respuesta de la compañía, deberá esperar un mes para presentar una reclamación ante AESA.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE AEREO.

- ▶ Reclamación ante la Administración: Agencia estatal de seguridad aérea (AESA).
 - ▶ Carta de Servicios de Atención al Usuario de Transporte Aéreo
 - ▶ Presentación online
 - ▶ Presentación por registro. Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Paseo de la Castellana 112, 28046, Madrid.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL SECTOR BANCARIO.

- ▶ Ante la propia entidad bancaria: Servicio de atención al Cliente.
- ▶ Defensor del cliente
 - ▶ Potestativamente las entidades supervisadas por el Banco de España pueden tener un Defensor del Cliente.
- ▶ Reclamaciones ante la Administración:
 - ▶ Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios financieros
 - ▶ Es el órgano que tiene por objeto proteger los derechos del usuario de servicios financieros dentro del ámbito de competencias del Banco de España,
 - ▶ no se incluyen en su labor la supervisión de las operaciones de seguros o los fondos de pensiones.

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

- ▶ Entidades sin ánimo de lucro.
- ▶ Independencia en el cumplimiento de sus fines.
- ▶ Fin social: defensa de los derechos y legítimos intereses de los consumidores.
- ▶ Funciones:
 - ▶ Información a los consumidores
 - ▶ Formación
 - ▶ Asesoramiento.
 - ▶ Acciones de cesación, denuncias administrativas.