

ENTREVISTA PARLAM AMB LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUM DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

“Des de l'Administració tenim clar que és fonamental anar de la mà amb el sector i, junts, millorar el servei al ciutadà”



FOTOS : JAUME ROSSELLÓ.

Conxa Obrador.

Nascuda a Palma. Té formació en Filosofia i Lletres i en Economia Social. És co-fundadora de la Cooperativa d'Ensenyament “Es Liceu”, creada l'any 1980, i secretària del centre docent del mateix nom a Marratxí. Assumí la Direcció General de Consum el febrer de 2010, càrrec que compatibilitza amb el de regidora de l'Ajuntament de Marratxí (ho és des del 1991). Milita al PSOE des de fa 20 anys. Ha estat secretària de Política Municipal a l'agrupació socialista de Marratxí i, a Madrid, membre de la Comissió Federal de Garanties del PSOE.

A començaments de 2009, ASINEM va ser reconeguda amb el premi d'or en la primera edició dels Premis de Coregulació de Consum per a associacions empresarials que organitza el Govern de les Illes Balears i que arriben ja a la seva tercera edició. La directora general de Consum del Govern de les Illes Balears, Conxa Obrador, atén l'Associació i respon les qüestions més freqüents que ha d'abordar el seu departament.

- ASINEM forma part del jurat del Premi per la seva decidida aposta i contribució a la coregulació dins el seu àmbit. Ens podria explicar què signifiquen aquests premis i, sobretot, què implica per a una associació fixar els seus propis codis d'actuació que garanteixin els drets dels consumidors?

- Els premis a l'excel·lència en Coregulació pretenen reconèixer i guardonar les associacions que han elaborat un Codi

de Bones Pràctiques durant l'any en curs. L'objectiu de la coregulació és que les associacions empresarials, amb el suport de la Direcció General de Consum i de les associacions de consumidors, dictin unes normes pròpies que regulin les seves relacions amb els consumidors i usuaris i, així, garantir una major protecció dels drets d'aquests. La clau és superar la protecció que dicta la llei, anar més enllà. Per als empresaris, el fet d'assumir un Codi de Bones Pràctiques suposa un benefici doble: millora la seva imatge i augmenta la confiança dels clients. Ara bé, el benefici és per a totes les parts implicades. Per als consumidors, garanteix la protecció dels seus drets i la prestació d'un millor servei, que genera major satisfacció. I per a l'administració, facilita el compliment de la legislació, la resolució de conflictes i la protecció dels consumidors i usuaris.

- Per què és positiu que una associació empresarial fixi el seu propi codi ètic? Quines directrius ha de seguir?

- És positiu justament pel que acab d'esmentar, perquè beneficia tant l'empresari, com el consumidor i l'administració. L'única condició que posa la Direcció General de Consum per a l'elaboració d'un Codi de Bones Pràctiques és que aquest inclogui l'adhesió dels socis firmants al Sistema Arbitral de Consum, que és un sistema extrajudicial, senzill i econòmic, per a la resolució de conflictes. En quant al llistat de bones pràctiques, dependrà de cada sector. En el cas dels instal·ladors elèctrics, per exemple, una bona iniciativa seria oferir als clients una auditoria energètica gratuïta de les seves llars, per a aconsellar-los millores a la instal·lació que ajudin a estalviar energia. Val a dir que l'adhesió al Codi de Bones Pràcti-

ENTREVISTA PARLAM AMB LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUM DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

ques és sempre voluntària però que, un cop firmat, és d'obligat compliment i la seva infracció és sancionable.

- **Presenta molta conflictivitat el sector elèctric/energètic en matèria de consum? Per què creu que és així?**

- En primer lloc, cal separar la conflictivitat de les companyies comercialitzadores i distribuïdores del subministrament elèctric, que provoquen un elevat nivell de reclamacions, de la situació de les empreses instal·ladores. Afortunadament, els instal·ladors generen un volum baix de queixes. En això s'ha notat l'efecte del Codi de Bones Pràctiques d'ASINEM, ja que s'ha reduït la conflictivitat al sector. Ara per ara, els problemes estan focalitzats en alguns punts de servei de les empreses distribuïdores, quan aquests actuen com a instal·ladors particulars.

- **Podríem establir un patró a l'hora de definir quin és el problema que troba el consumidor en les factures de lectura del consum elèctric?**

- El principal problema és que la gran majoria dels ciutadans no entenen el rebut del llum. No comprenen el model de la factura, ni el concepte de la lectura estimada, ni la liberalització elèctrica. Justament per això, acabam de posar en marxa un nou cicle de xerrades-col·loqui, anomenat "Dóna llum al teu rebut", amb el qual explicam el rebut del llum passa a passa. Jo mateixa, i el cap del Servei de Relacions Institucionals, Francisco Valero, estam disposats a anar barri per barri i poble per poble a donar tota la informació necessària sobre la factura elèctrica a totes les entitats ciutadanes que ens ho demanin a partir d'ara.

- **Quins són els àmbits que més 'atemp-ten' contra els drets dels consumidors?**

- El màxim nombre de reclamacions tramitades a la Direcció General de Consum provenen, justament, dels sectors liberalitzats els darrers anys: telefonia i transport aeri. Per tant, ara que s'està materialitzant la liberalització elèctrica, hem d'intentar evitar reproduir els problemes d'altres sectors.

- **El passat any 2009 s'arribà a la fi a l'anelat mercat elèctric lliure. Com sap, ASINEM forma part de Fenie Energia, la comercialitzadora dels instal·ladors, que espera poder engegar la seva activitat a finals d'enguany. Com passà el seu dia**

amb la telefonia mòbil, s'haurà d'estar molt damunt aquesta situació... Han tingut moltes consultes al respecte per part dels consumidors?

- Moltíssimes, perquè la gent, com deia, no ha entès la liberalització. Miri, segons un estudi de la Unió Europea, els consumidors podrien estalviar 13.000 milions d'euros (uns 100 euros anuals per llar) si tots cercassin la millor oferta al seu abast. A més a més, hi ha un altre estudi de CE-ACCU que apunta que un 64% dels consumidors no sap que pot triar la seva comercialitzadora. En aquest sentit, des de la Direcció General de Consum lloam iniciatives com la de Fenie Energia, perquè augmentaran les possibilitats d'elecció al mercat. A les Illes, modificaran una situació històrica, que pràcticament és de monopoli al sector. Amb l'arribada de Fenie Energia, i d'altres que puguin venir, augmentarà la competència i això redundarà en uns millors preus per als consumidors que, al cap i a la fi, són l'objecte de l'acció d'aquesta direcció general, en coordinació permanent amb les empreses elèctriques, a través de diversos òrgans de participació. La nostra intenció és aconseguir un mercat regulat i equilibrat, en compliment de la llei i en benefici de tots.

- **Creu que existeix consciència per part dels ciutadans sobre la importància de l'estalvi energètic?**

- Existeix consciència, però sovint se veu com a una realitat aliena, sense apreciar que l'estalvi energètic té beneficis tant individuals com col·lectius. És a dir, si pagues manco perquè consumeixes menys, el medi ambient pateix menys. L'estalvi és positiu per a la butxaca i per a la societat en general.

- **Ja per acabar, en un període no massa llarg de temps (l'any 2013) se preveuen canvis en el panorama de la televisió digital terrestre per mor de l'entrada en vigor de l'anomenat 'dividend digital', que suposarà una modificació de bona part de les capçaleres d'instal·lacions col·lectives. Després de la inversió que ha fet la gent (i les molèsties que ha**

patit) per a adaptar-se al canvi d'analògic a digital, com creu que reaccionarà la població a un nou canvi en aquest sentit i quina planificació es pot fer al respecte per part dels òrgans públics competents?

- Molt abans de que s'instauràs la TDT, la Direcció General de Consum i ASINEM ja varen fer actuacions conjuntes per a evitar al màxim els problemes als consumidors. Amb vista al futur repartiment del dividend digital, és previsible que el consumidor no reaccioni bé a un nou canvi, així que cal un esforç comunicador per la nostra part. I, si ASINEM té cap iniciativa a la que Consum pugui participar, estarem encantats de fer-ho. El Govern està convençut de que la col·laboració amb les associacions empresarials com ASINEM dóna fruits molt positius. En aquesta legislatura tenim altres exemples positius dels bons resultats d'aquesta feina conjunta, com ara els avanços aconseguits en tramitació gràcies a la tasca de la UDIT (Unitat d'Informació i Tràmit) de la Conselleria d'Indústria. Els actuals responsables de l'Administració autonòmica tenim clar que és fonamental anar de la mà amb el sector i, junts, millorar el servei al ciutadà.

► **"Lloam iniciatives com FE perquè augmentarà les possibilitats d'elecció al mercat, modificarà una situació històrica de monopoli al sector i millorarà els preus"**

