**6.7.8 Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales**

**6.7.8.1 Descripción del asunto**

Aunque el Estado es responsable de garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las

necesidades básicas, hay muchos lugares o condiciones en las que el Estado no asegura la protección de

este derecho. Incluso cuando se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, tales como la

sanidad, es posible que el derecho a servicios de suministro esenciales tales como la electricidad, el gas, el

agua, los servicios de aguas residuales, el drenaje, el alcantarillado y la comunicación, no se logren

plenamente. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho [155].

**6.7.8.2 Acciones y expectativas relacionadas**

Una organización que suministra servicios esenciales debería:

⎯no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de

consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la

desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del

pago;

⎯ofrecer cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al

establecer los precios y cargos;

⎯operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de

precios y cargos;

⎯ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de

consumidores, sin discriminación;

⎯gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando

discriminar a cualquier grupo de consumidores; y

⎯mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.