

Los múltiples problemas de los consumidores un año después de la liberalización energética

Un año después de la liberalización del mercado de la electricidad ¿cómo han afectado en el consumidor los cambios sufridos? El usuario doméstico ha tenido que convivir con un obligado cambio de hábitos: facturas mensuales, lecturas estimadas, ofertas de las nuevas suministradoras, verificación de los nuevos contratos, potencia a contratar, precio por Kw/h, posibles descuentos... Muchos conceptos y poca información que han hecho que, un año después, el usuario siga sin tener una idea clara y qué hacer ante el nuevo mercado. Todo ello complementado con el malestar que supone la petición constante de subida de tarifas muy por encima del IPC por parte de las eléctricas.

A lo largo de este año, CECU ha seguido detectando múltiples anomalías en el sector que o bien tienen que ver directamente con la liberalización o bien se arrastran de épocas anteriores y no han encontrado solución con el nuevo modelo:

1. **Problemas con el cambio de comercializador:** unas veces es complicado y en otras se realiza sin que el consumidor sea realmente consciente de que lo ha hecho. Además, en estos cambios se dan ofertas y descuentos que, en la mayoría de los casos, son sobre la potencia y no sobre el consumo, con lo que el beneficio es evidentemente menor.
2. **Problemas en los pagos:** en ocasiones, al pasar los datos de la empresa suministradora a la comercializadora se producen errores en los números de cuenta y, por tanto, abonos erróneos; en otros casos, los pagos por ventanilla cerca del límite para el cobro no son detectados por la empresa. En ambas situaciones, la consecuencia es o el aviso de corte por impago o, directamente, el corte del suministro. Además, se dan casos en los que tras pagar por un corte de suministro no se da servicio hasta después de varios días.
3. **Problemas con la facturación:** los más numerosos.
 - a. Facturas en las que no se registra ningún consumo aunque lo haya.
 - b. En algunos casos, las lecturas se realizan con menos asiduidad que cuando las facturas eran bimestrales y no tienen en cuenta el consumo histórico, con lo que se dan situaciones en las que se carga un consumo de hasta seis meses desde la última lectura real.
 - c. Facturas en las que se indica que “no se ha podido realizar la lectura de su contador por no estar accesible” cuando el contador está en la calle.
 - d. Cobro de kilovatios de más en las lecturas estimadas y al realizar la devolución ponerlos a menor precio de como se cobró.
 - e. Y todo ello completado con una mala resolución de las reclamaciones por este tipo de problemas.
4. En general, **asistencia deficiente** por parte de los servicios de atención al cliente.



Además, las posibilidades reales de acceso al mercado liberalizado se reducen en determinadas circunstancias: mientras en las ciudades el consumidor tiene la posibilidad de elegir entre uno u otro comercializador, en pequeñas poblaciones, zonas rurales o barrios marginales, los usuarios mantienen las mismas opciones que tenían antes de la liberalización: la tarifa regulada o, ahora, de último recurso.

En definitiva, CECU entiende que la liberalización de la energía está suponiendo por el momento más perjuicios que beneficios. La Unión Europea dice en una de sus resoluciones: **“en los mercados con una competencia imperfecta, como los del sector de la energía, los mecanismos de mercado no garantizan por si solos el pleno respeto de los derechos de los consumidores y debe abordarse y reforzarse la protección general de los consumidores”**. Sin embargo, en nuestro país los consumidores no encuentran los mecanismos que resuelvan de forma eficaz sus reclamaciones en esta materia y se les asesore e informe tanto para que tengan un buen conocimiento del nuevo mercado como para que realicen un consumo responsable de energía.

Igualmente, CECU considera que el modelo energético debería orientarse hacia las energías renovables, primando su producción y su uso por encima de los combustibles fósiles que, además de generar gastos por la necesidad de ser importados, tienen como consecuencia costes adicionales a causa de sus emisiones de CO2.

Área de Comunicación
CECU

N
O
T
A

D
E

P
R
E
N
S
A

