

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Más del 40% de usuarios de la luz señalan que las compañías tardan más de dos meses en leerles el contador

Coincidiendo con el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, CECU hace públicos los resultados de un sondeo realizado a los usuarios sobre la situación y problemática actual del mercado de la electricidad. Un sector que ha pasado en apenas cinco años de algo más de 1.000 (2006) incidencias a más de 14.000 (2010).

La consulta realizada a los usuarios ha dejado algunos datos relevantes, especialmente en cuanto a cuál es su opinión de la liberalización energética y dónde residen principalmente los problemas. Estos son los más destacados:

- Hasta un **56% ha tenido problemas con la facturación**: más del **20%** señala que recibe **facturas estimadas durante más de seis meses**. El **42%** de usuarios señala que la compañía tarda **más de dos meses** en darles lectura real del contador. Pese a que el paso a la facturación mensual tenía como principal objetivo ofrecer al ciudadano una visión más cercana de su consumo para que este pudiera ser más eficiente, se observa cómo la inexistencia de lecturas reales impide de facto esa posibilidad para muchos usuarios.
- En este sentido, buena parte de los consumidores preguntados se quejan de la existencia de las lecturas estimadas, **demandando que sean siempre reales y que sólo se facture cuando haya lectura real**. Muchos critican además que haya **desaparecido** de las facturas la **cifra del consumo estimado** cuando no hay lectura real, lo cual impide comprobar en el contador si la estimación está bien hecha y, en caso contrario, reclamar.
- Casi un **40% cree que la liberalización** del sector eléctrico ha **conllevado un aumento en la factura** y más de un **23%** que la calidad del **servicio ha empeorado**. La mayoría de los ciudadanos habla negativamente de la liberalización, de la **escasa competencia** y de que las ofertas no acaban suponiendo un ahorro real o lo son durante apenas unos meses. En base a las respuestas recibidas, **las tres principales compañías copan el 93% del mercado**.
- La prueba de que la liberalización y la competencia que debe conllevar no funciona es el dato de que **la mitad** de los encuestados continúe en la **Tarifa de Último Recurso (TUR)**. En este apartado destaca el hecho de que casi **tres de cada diez no sepa bajo qué tarifa se le factura**, lo cual da una idea de hasta dónde llega la falta de información que tienen los usuarios.
- **Más de la mitad** de los ciudadanos ha tenido algún **problema con el suministro**, entre ellos destaca la **atención inadecuada** por el servicio de atención al cliente de la

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios

Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado

C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es



compañía (21%). Hay que tener en cuenta que la calidad en el servicio prevé también el asesoramiento, por ejemplo, para hacer un consumo más ajustado a sus necesidades. Así, la compañía debería ofrecer al usuario cuando hay consumos elevados la posibilidad de beneficiarse de tarifas con discriminación horaria.

- En cuanto a las contrataciones y a los cambios de comercializador, prácticamente no hay incidencias. El 90% y el 80%, respectivamente, indica que no ha tenido problemas. Pese a ello, un **30%** reconoce que **no suele entender las ofertas** que les realizan.
- En las **contrataciones telefónicas** se observa un porcentaje de satisfacción más bajo (el 76% no ha tenido problemas) y sí que se observan algunas incidencias reseñables: en el **20%** de los casos se **incumplen la oferta** realizada o **esta afecta sólo** al término de **potencia** de la factura. Pese a ser una cifra baja, es destacable que a más del **3%** de usuarios les hayan cambiado de comercializador **sin su consentimiento**.
- En cuanto a otras problemáticas, casi el 20% indica que no les han indemnizado cuando han sufrido daños a causa de problemas con el suministro.

A la vista de estos resultados, la conclusión es clara: en la situación actual, la liberalización energética no sólo no está brindando beneficios reseñables a los usuarios, sino que, muy al contrario, los perjuicios se mantienen o se han agravado. Ni los precios son más competitivos, ni las ofertas son claras (como demuestra el que la mayoría siga en la TUR), han aumentado los problemas con las facturaciones a causa de la entrada de la factura mensual con lecturas estimadas, la atención al cliente sigue sin ser satisfactoria y tampoco ha mejorado el suministro. Todos los datos dejan a las claras que es fundamental cambiar el rumbo del mercado energético y buscar una liberalización real y un servicio que, realmente, sea de calidad.

Encuesta europea sobre acciones colectivas

En relación también con el Día del Consumidor, la Asociación Europea de Consumidores (BEUC), de la que CECU es miembro, lanzará mañana el inicio de una campaña con la finalidad de lograr una mejor legislación en procedimientos de acción colectiva. Ésta trata de dar respuesta a situaciones en las que se lesionan los intereses de una cantidad significativa de usuarios y permitiría a los consumidores europeos ser representados de forma conjunta, como uno, por una asociación de consumidores que se encargaría de buscar una compensación justa en los juzgados.

A través de una encuesta se tratará de conocer el interés de los consumidores hacia este tipo de procedimientos de cara a poder transmitir a los europarlamentarios la necesidad de su puesta en marcha. La campaña contará con la participación de CECU, a través de cuya web (www.cec.eu.es) se podrá dar respuesta a la encuesta,

Área de Comunicación, **CECU**

