

Las sucesivas subidas de la luz frente a las tareas pendientes del Gobierno y las eléctricas

Ya es un hecho. Con la llegada de abril ayer domingo la electricidad se encareció un 7%, triplicando el indicador de precios al consumo. Esperando que esta sea la última subida de 2012 y CECU sigue detectando (como ya denunció hace dos años) múltiples anomalías en el sector que suponen que mientras los usuarios ven encarecerse sus recibos, no se encuentren soluciones a los múltiples problemas que sigue sufriendo el sector:

1. **Formación de precios:** es fundamental que se modifique el sistema de mix energético y que se defina de forma más clara y transparente el sistema de formación de precios de la tarifa de último recurso (TUR).
2. **Factura bimensual siempre con lectura real:** pese a la decisión del Gobierno del pasado mes de enero de que las facturas volvieran a ser cada dos meses y siempre bajo consumo real (siempre que el contador esté accesible), todavía se siguen encontrando lecturas estimadas sin justificación.
3. **Plan contador o red inteligente:** para permitir a los usuarios el acceso a las tarifas de discriminación horaria que les podrían ayudar a ahorrar en su factura se debía proceder a la sustitución de los contadores habituales por unos nuevos que permitirían conocer los tramos horarios en los que se consume y su lectura a distancia. Es el llamado *plan contador o red inteligente* y cuyo compromiso era que en 2012 estuvieran instalados los contadores *inteligentes* en el 30% de los hogares. Pues bien, en esta fecha este nuevo sistema sólo llega a un 5% de viviendas.
Además, hay usuarios que están recibiendo todavía la comunicación de la necesidad de instalar el ICP cuando los contadores inteligentes ya llevan el ICP incluido. Es decir, el usuario tiene que pagar por la instalación de un ICP que ya se sabe que quedará obsoleto con el nuevo contador.
4. **Problemas con las ofertas:** CECU sigue denunciando la agresividad de algunas prácticas comerciales, con llamadas y visitas a los hogares para ofrecer a los usuarios cambiar a otra comercializadora. Además, en estos cambios se dan ofertas y descuentos en ocasiones poco claros y que, por ejemplo, sólo afectan al término de potencia y no al consumo, con lo que el beneficio es evidentemente menor. Por otra parte, muchas veces se ofrece a un precio menor (o gratuito durante un tiempo) un servicio de *mantenimiento y conservación* de la línea que un usuario casi nunca precisa.
5. **Problemas con la facturación:** los más numerosos.
 - a. Facturas en las que no se registra ningún consumo aunque lo haya.
 - b. Estimaciones excesivas cuando la factura no contiene lectura real. CECU sigue demandando que cuando la lectura sea estimada se ponga siempre la última lectura real y la estimación que se ha hecho para que el usuario pueda comparar en su contador si existe mucha diferencia y, en ese caso, pedir una rectificación de la factura.



- 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.
6. En general, **asistencia deficiente** por parte de los servicios de atención al cliente. No hay un personal técnico adecuado, lo que conlleva una mala resolución de las reclamaciones.
7. 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 de último recurso. A esto se suma la deficiente calidad de suministro en determinadas zonas y pequeñas poblaciones en las que pueden sufrir cortes de 24 o 48 horas sin suministro eléctrico.

CECU reitera la necesidad de que el Ministerio de Industria promueva reuniones entre todos los agentes implicados, incluyendo a los consumidores, para buscar soluciones conjuntas para acabar con los problemas del sector eléctrico.

Área de Comunicación **CECU**

N
O
T
A

D
E

P
R
E
N
S
A

