

EL CCU DENUNCIA QUE EL PROCESO DE LIBERALIZACIÓN DE LA ELECTRICIDAD EN ESPAÑA HA PRODUCIDO MÁS PERJUICIOS QUE BENEFICIOS AL CONSUMIDOR

El Consejo de Consumidores y usuarios (CCU), presidido por Francisca Sauquillo, ha hecho pública su memoria anual en la que se incluye un estudio sobre los efectos de la liberación de la electricidad en los consumidores

Los indicadores sobre la satisfacción del consumidor y el número elevado de consultas y reclamaciones, son elementos claves para valorar su adecuación a las necesidades de los ciudadanos

20 de julio. El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), presidido por Francisca Sauquillo, ha presentado hoy su memoria anual en la que se incluye un estudio sobre el proceso de liberalización de la electricidad y su efecto en el consumidor. Del trabajo se desprende que, según los indicadores sobre la satisfacción del consumidor, el número elevado de consultas y reclamaciones, así como la falta de información comparativa de ofertas y precios para que cada usuario pueda contratar con la empresa que más se adecue a sus necesidades, entre otros, han sido elementos claves para valorar el comportamiento del proceso.

De acuerdo con el estudio del CCU, el proceso de liberalización de la electricidad debería haber dado como resultado un mercado en el que el consumidor tuviera nuevos derechos, algunos como:

- Posibilidad de elegir, según sus necesidades, a través de plataformas de información accesible gratuitas e inteligibles
- Existencia de una competencia real en el suministro, bajo un comportamiento no abusivo del comercializador.
- Disponer de mecanismos de reclamación eficientes, y en su caso la asistencia para hacerlo.
- El derecho a la compensación justa por carencias del suministro, con carácter de oficio.
- Disponer de protección especial, en el caso de los consumidores vulnerables.



FALTA DE TRANSPARENCIA

Para que realmente exista un mercado liberalizado de la electricidad, éste debe contener unos niveles de competencia idóneos, y el consumidor debe tener acceso a una información suficiente y comprensible, para que pueda establecer comparaciones en términos económicos de las diferentes ofertas de las empresas comercializadoras y, en su caso, apreciar otros servicios de valor añadido de las mismas.

Sin embargo, los efectos hasta la fecha han sido bastante negativos porque ante la falta de transparencia e información por parte de empresas y comercializadoras, el consumidor ha optado por no hacer nada y quedarse como estaba, o, a lo sumo, protestar ante la compañía de siempre por perjuicios puntuales, como las lecturas estimadas. Se echa de menos una información global a la que cada usuario pueda acudir para establecer la compañía o comercializadora que más se adapta a las necesidades de su vivienda, y acabar con el sentimiento generalizado de que todas dan lo mismo. Es decir, el usuario no ha percibido ningún beneficio con la liberalización

Según el estudio del CCU, ante esta situación, es conveniente alcanzar unos niveles de eficacia en los sistemas de protección de los consumidores, a fin de asegurar que en el proceso de liberalización no haya perdedores, y en el que se tenga en cuenta, sobre todo, a los consumidores vulnerables.

Para que el proceso de liberalización aporte ventajas a los consumidores y los sistemas de protección de los mismos sean eficaces se debe:

- 1.- Capacitar a los consumidores y a sus representantes, para que puedan adoptar una actitud proactiva y decisoria, y, a su vez, adquieran los conocimientos suficientes para dotarse de una relativa capacidad de negociación.
- 2.- Capacitar a los consumidores para que puedan elegir, empleando mecanismos efectivos a fin de impulsar la competencia en la oferta, a partir de diversidad de agentes y de ofertas transparentes en el mercado.
- 3.- Dotar (¿) del carácter básico de los servicios energéticos, puesto que realmente se tratan de servicios universales para todos los ciudadanos.
- 4.- Dotar al consumidor de la información necesaria en lo que se refiere alternativas de mercado, ofertas y precios, Igualmente, facilitar el acceso a la información comprensible y suficiente para que los consumidores tomen decisiones óptimas a la hora de elegir los suministradores.
- 5.- Dar respuesta suficiente y adecuada a los consumidores ante los incumplimientos de los niveles de calidad.

6.- Velar para que aspectos esenciales como la información precontractual y contractual, el formato de factura, la calidad del servicio o el procedimiento de cambio de suministrador, etc.

7.- Dotar a los consumidores y a sus representantes de una mayor cualificación y una posición más efectiva, en su caso, soportada en instituciones especializadas en la defensa del consumidor, como contrapeso a la industria energética y, en ocasiones, a las propias instituciones reguladoras, más preocupadas por la eficiencia y no por las necesidades del consumidor.

8.- Establecer vías de reclamación y procedimientos de resolución eficaces para los consumidores, como instrumentos más efectivos en la defensa de sus intereses..

9.- Dotar a los consumidores vulnerables de especial protección que salvaguarde el acceso a la energía en condiciones económicas asequibles, de calidad y continuidad, para lo cual se requiere identificar a dichos colectivos, determinar sus necesidades y establecer una política y medidas de protección especiales para ellos.

10.- Supervisar el mercado minorista para que la información llegue a los consumidores, de tal forma que puedan tomar decisiones más adecuadas a sus necesidades.

En resumen, el estudio considera que, dadas las características del servicio, conviene adoptar líneas de actuación para dotar de mayor claridad al sistema de información y orientación al consumidor, y mejorar la accesibilidad, comprensibilidad y agilidad en la respuesta en cuanto al tratamiento y resolución de las reclamaciones, a la vez que se garanticen los derechos de los consumidores

LAS ASOCIACIONES DEL CCU ATENDIERON 1.383.276 CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Por otra parte, es importante señalar que a lo largo del pasado ejercicio, las asociaciones de consumidores y usuarios integradas en el CCU atendieron un total de 1.383.276 consultas y reclamaciones de los consumidores. Los sectores en los que se detectaron un mayor número de incidencias fueron en los del transporte aéreo, el energético y los servicios financieros. Por esta razón, todos ellos fueron el objeto de los estudios que recoge la memoria 2009.

El sobreendeudamiento de las familias españolas es un asunto sobre el que el CCU viene advirtiendo desde hace años y que en la actualidad sigue siendo preocupante. La bonanza económica llevó a algunas personas a que

contraerán deudas, a las que difícilmente pueden dar respuesta ahora que la situación ha cambiado. Miles de familias están perdiendo sus hogares por la imposibilidad de pagar la hipoteca. Y, lo que es más grave, aún quedándose sin nada, la mayoría de ellas continúan endeudados con los prestamistas.

Por ello, el Consejo desea que se acometan las reformas oportunas para que, en aquellos casos en los que no se observe mala fe, la deuda quede saldada con la entrega del inmueble a la entidad financiera. Insta a los bancos y cajas a que, dada la actual situación, se esfuercen en ofrecer a los deudores soluciones alternativas al embargo del bien, medida especialmente dramática si de lo que se trata es del domicilio habitual. Asimismo, recuerda a los consumidores la existencia de los departamentos de atención al cliente de las empresas y del arbitraje como posibles vías de resolución de conflictos mucho más baratas y rápidas que la judicial.

“La falta de confianza ha agravado la crisis y sólo su recuperación nos permitirá superarla”, ha advertido Francisca Sauquillo en un mensaje dirigido tanto a los empresarios como a los consumidores. El CCU estima que las empresas deben apostar por las prácticas honestas y justas porque alientan al ciudadano a contratar a quienes siguen esta política; por su parte, los consumidores deben conocer cuáles son sus derechos y luchar por que sean respetados, para sentirse seguros en el mercado y animarse a participar en transacciones. La dificultad de los tiempos impone a todos los actores, empresarios y consumidores, la obligación de colaborar y esto sólo es posible desde la confianza. A esta han de contribuir las asociaciones de consumidores y usuarios, que sirven para que se corrijan las posibles prácticas abusivas, e informar y formar a unos ciudadanos para los que la defensa de sus derechos se ha hecho imprescindible.

El transporte aéreo: cambios legislativos e repercusiones en los consumidores, fue objeto también de reflexión en la memoria de este ejercicio, así como el tratado de Lisboa y su incidencia en los consumidores

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el máximo órgano institucional de representación y consulta de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones, está integrado por: la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE), Asociación General de Consumidores (ASGECO), Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC), Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), Consumidores en Acción (FACUA), Federación de Usuarios-consumidores Independientes (FUCI), Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios

(HISPACOOOP), Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), Unión de Consumidores de España, (UCE) y Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)

La principales funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios son: emitir dictámenes sobre los proyectos de ley, reglamentos, disposiciones generales y toda aquella actividad de la Administración General del Estado que pueda afectar a los consumidores; representar a los usuarios en todos aquellos órganos colegiados, organismos o entidades en los que se abordan temas que les afectan; impulsar la colaboración y el diálogo entre las distintas asociaciones de usuarios de cualquier ámbito territorial y entre estas y las organizaciones empresariales y sindicales; y proponer a las administraciones públicas, a través del Instituto Nacional de Consumo, cuantas propuestas normativas sean interesantes para los consumidores y usuarios.

