

EL CCU DENUNCIA LA FALTA DE GARANTÍAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

3 de junio. El Consejo de Consumidores y Usuarios ha presentado sus alegaciones al Anteproyecto de Ley del Sector Eléctrico, por el que se traspone a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva sobre Normas del Mercado Interior de la Electricidad.

En dichas alegaciones, el Consejo se muestra muy crítico con el texto elaborado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que considera ambiguo, equívoco y basado en simples consideraciones y propuestas de buena voluntad, e ignorante de las medidas recogidas en la Directiva para reforzar y garantizar los derechos de los consumidores y aumentar su información.

Así, mientras que la protección de los consumidores constituye el eje central de las reformas contempladas en la Directiva, el Anteproyecto no hace referencia a la garantía del cumplimiento del servicio público que el Estado debe garantizar, y tampoco hace alusión al listado de propuestas que a nivel europeo se consideran esenciales para equilibrar las distintas fuerzas, fortaleciendo la posición de los consumidores en un mercado ya liberalizado caracterizado por la clara desprotección de éstos. Entre ellas:

- que el cliente que desee cambiar de proveedor en las mismas condiciones contractuales, lo pueda efectuar en tres semanas y sin cargo alguno;
- que los consumidores tienen derecho a recibir todos los datos pertinentes sobre su consumo;
- que, en las facturas o junto a ellas, los suministradores indicaran: la contribución de cada fuente energética; las fuentes de información existentes y como acceder a ellas; y la información relativa a las vías de solución de conflictos;

- la creación de puntos de contacto para los consumidores, que les informen sobre sus derechos, la legislación en vigor y las vías de solución de conflictos;
- la existencia de un defensor del pueblo para la energía o un órgano de los consumidores para tramitar eficazmente las reclamaciones y la solución extrajudicial de los conflictos.

El CCU critica que en el Anteproyecto no se contempla tampoco un procedimiento claro para la resolución de conflictos, quedando, por tanto, la eficacia de los mismos en la “buena voluntad” que pueden tener, o no, las empresas intervinientes en el sector a la hora de proponer procedimientos internos “objetivos” o adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.

El texto debería recoger explícitamente la obligación de promover la transparencia de los costes y precios de la electricidad. El método de cálculo del precio de la electricidad basado en los costes marginales es perjudicial para los consumidores, ineficiente económicamente, y totalmente especulativo para las empresas, de ahí la necesidad de ir ajustando los criterios de cálculo de costes y precios a la realidad del mercado.

Para el Consejo, la norma debería definir claramente el concepto de “consumidor vulnerable”, que abarque a la población que realmente necesita de medidas de apoyo, y regular las medidas de protección de los consumidores, en especial la de los consumidores vulnerables.

El Consejo Consultivo de la Electricidad debería estar integrado por un número importante de los representantes de los consumidores, ya que sólo hay un único representante de los usuarios domésticos frente al sector empresarial que cuenta con trece.

Y también debería recogerse el derecho de los consumidores de electricidad a ser atendidos personal y directamente en las oficinas de las compañías.

Por otra parte, el Consejo de Consumidores y Usuarios ha aprovechado sus alegaciones para elevar una queja formal ante el Consejo Consultivo de la Electricidad y la Comisión Nacional de la Energía por el exiguo límite de tiempo que se le ha concedido para pronunciarse sobre el Anteproyecto, que se tramita por procedimiento de urgencia. El CCU considera inaceptable esa premura para

pronunciarse sobre una ley de tanto impacto en los consumidores, más incomprensible aún si se tiene en cuenta el retraso por parte del Ministerio de Industria en transponer la Directiva.

