

Las quejas en Consumo contra las eléctricas disminuyen un 34%

Los clientes se quejan de las trabas que les pone la compañía Endesa

JUANA VIÚDEZ, Marbella
Asociaciones de consumidores como Facua o Al Andalus llevan años tratando de que la compañía eléctrica Sevillana Endesa se adhiera a la Junta Arbitral de Consumo, algo que debe de hacer de

forma voluntaria, pero que agilizaría enormemente el trámite de las reclamaciones de sus usuarios. En general, las quejas interpuestas por los andaluces contra las compañías eléctricas han descendido un 34% en la primer mitad del año.

Entre enero y junio se presentaron 351 reclamaciones, frente a las 535 del mismo periodo de 2006. Los motivos más frecuentes son la mala calidad del suministro —subidas y bajadas de luz—, daños materiales en electrodomésticos por cortes o disconformidad en la facturación como tarifas mal aplicadas, cobro de consumos estimados y no reales, etc.

Pero la carrera de la reclamación suele tener un recorrido corto. Si la compañía no se aviene, el cliente rara vez llega a los tribunales. “A no ser que la cantidad que reclamen sea de gran envergadura, los consumidores suelen abandonar porque las costas del juicio suelen ser más altas que el dinero que tratan de recuperar”, explica María Teresa Martín, abogada de la asociación de consumidores Al Andalus Málaga.

Según las asociaciones de consumidores, Sevillana Endesa “trata de aburrir” a los clientes que reclaman enviándoles cartas tipo en las que niegan la existencia de problemas. Los clientes se quejan de que les dan largas al teléfono y que nunca encuentran a la persona adecuada para solucionar sus

quejas. En la oficina de Consumo de la Junta de Andalucía aconsejan presentar las reclamaciones siempre por escrito y recuerdan que la empresa tiene un plazo de 15 días para solucionar el problema.

Consumo recuerda que la compañía eléctrica dispone de espacios de atención al consumidor en los que están obligados a facilitar una hoja de reclamaciones con el sello del Gobierno regional. “La empresa se ha de quedar con una copia y el cliente con dos”, mantienen. Si a los 10 días no se recibe contestación o no es satisfactoria, se puede reclamar a la Junta, a federaciones de consumidores o en oficinas municipales de consumo. La Junta tiene facultad para mediar con la empresa, en favor del usuario final, aunque la cantidad de andaluces que lo solicitan es muy pequeña. “En casi todos los casos, la compañía suele prestarse a discutir el problema”, aseguran. No cuentan con estadística de esas negociaciones, aunque los grupos de consumidores mantienen que sus posturas suelen ser férreas.

Cuando no hay acuerdo, el abonado tiene la opción de ir a

los juzgados o recurrir al arbitraje, un método mucho más barato, pero muy poco utilizado. Las empresas deben someterse voluntariamente, y a pesar del deseo de las federaciones de consumidores, por el momento Sevillana Endesa no se ha inscrito.

“Los problemas con la electricidad son muy importantes porque es una necesidad básica, la necesitamos para la mayoría de las actividades diarias y necesitamos obtenerla con una regularidad y una calidad adecuada, además hay una normativa que lo establece”, mantiene José Luis Sánchez, portavoz de Facua Málaga. Este abogado, que viaja por toda provincia dando charlas informativas sobre consumo, ha detectado un gran desconocimiento del sector, liberalizado recientemente. “Tenemos la opción de seguir en el mercado regulado o cambiar y obtener la energía a través de empresas comercializadoras”, afirma. Por el momento muy pocos clientes se han cambiado, sobre todo por desconfianza.

Independientemente de la empresa suministradora, Facua recuerda que la compañía está obligada a resarcir a sus abonados si



los cortes en el suministro son demasiado frecuentes y no se cumple con un mínimo de calidad. La empresa también está obligada a hacer como mínimo una lectura semestral de contadores. “Cuando no se hace suelen alegar que estaban en lugares de

difícil acceso, pero tenemos denunciantes a los que le cobraron una lectura estimada a pesar de que podían leerlo perfectamente”, mantienen. En estos casos, se debe reclamar una lectura real y compensar el impo en la siguiente factura.

Ver página siguiente, en la que Canal Sur informa de que el perito autor del informe en el que se basó ENDESA para negar que los daños reclamados por un cliente se debieran a fallos en el suministro de energía eléctrica reconoció ante el tribunal que “NI VISITÓ LA VIVIENDA DEL CLIENTE NI EXAMINÓ LAS INSTALACIONES Y BASÓ SU INFORME EN LOS DOCUMENTOS QUE ENDESA LE FACILITÓ”.

TRIBUNALES

Endesa, condenada a pagar 688 euros a un cliente por una subida de la tensión

12/05/2008 Informativos CanalSur  

La Audiencia de Sevilla ha condenado a la empresa Endesa a pagar 688 euros a un cliente por los daños causados por una subida de la tensión eléctrica, pese a que **la compañía negó primero el fallo eléctrico y luego el importe de los desperfectos.**

Se condena a la compañía eléctrica a pagar los 453 euros que le impuso un juzgado de primera instancia pero añade otros 235 euros por el diferencial, término y protector del cuadro, que no fueron concedidos en el primer fallo al no considerar demostrado que la vivienda los tuviera.

La sentencia destaca que Endesa negó los fallos producidos en base a un informe de su propio personal, pese a que tal perito "reconoció en la vista que ni visitó la vivienda ni examinó las instalaciones, informando sobre los documentos que Endesa le facilitó".

La demanda fue presentada por la empresa Agrupación de Agentes (ADAS), que ha informado de que **ha presentado copia de esta sentencia a la consejería de Innovación de la Junta** como prueba de las "irregularidades en la prestación y calidad en el servicio que presta Endesa, en fáctico monopolio, a ADAS y otros tantos millones de abonados en España y en el extranjero".