

5. PREGUNTAS.

5.3. CON RESPUESTA ESCRITA.

MEDIDAS PARA RESOLVER EL PROBLEMA DE CONSUMO Y FACTURACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CANTABRIA, PRESENTADA POR D.^a ROSA EVA DÍAZ TEZANOS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA. [8L/5300-1709]

Contestación.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 102.1 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Cantabria de la contestación dada por el Gobierno a la pregunta con respuesta escrita, N.º 8L/5300-1709, formulada por D.^a Rosa Eva Díaz Tezanos, del Grupo Parlamentario Socialista, relativa a medidas para resolver el problema de consumo y facturación de energía eléctrica en Cantabria, publicada en el BOPCA n.º 232, de 04.02.2013, de la que ha tenido conocimiento la Mesa de la Cámara en sesión celebrada el día de hoy.

Santander, 31 de mayo de 2013

EL PRESIDENTE DEL
PARLAMENTO DE CANTABRIA,

Fdo.: José Antonio Cagigas Rodríguez.

[8L/5300-1709]

"Situación precedente.

Con carácter general, los problemas de los consumidores y usuarios de Cantabria con respecto al sector eléctrico adquieren especial relevancia a partir del 2009, año en el que en la Dirección General de Comercio y Consumo se recibieron 3.579 denuncias y únicamente se incoó un expediente sancionador. Por su parte, con las denuncias presentadas en la Dirección General de Industria, concretamente 3.448, se abrió un único expediente informativo en esa Dirección. Ese expediente informativo finalmente no tuvo consecuencias, al no incoarse expediente sancionador alguno.

Frente a las 3.579 denuncias presentadas en la Dirección General de Comercio y Consumo en el 2009 se ha pasado a un total de 1.080 en el 2012. Por su parte, frente a las 3.448 formuladas ante la Dirección General de Industria en 2009 se ha pasado a 748 en el 2012.

Segundo.- Expediente actual legislatura.

En la presente legislatura se ha procedido a actuar de manera decidida para afrontar esta situación, destacando los siguientes aspectos:

a) Incoación de expedientes sancionadores en la Dirección General de Comercio y Consumo, en el ámbito del sector eléctrico.

- En el 2011 se recibieron 602 denuncias y se incoaron 64 expedientes sancionadores.

- En el 2012 se recibieron 1.080 denuncias y se incoaron 87 expedientes sancionadores.

b) Incoación de expedientes sancionadores en la Dirección General de Innovación e Industria, en el ámbito del sector eléctrico.

- En el 2011 se recibieron 818 denuncias, tramitándose, antes del inicio de la presente legislatura, un único procedimiento sancionador.

- En el 2012, se recibieron 748 denuncias, tramitándose tantos expedientes informativos como denuncias se recibieron, resolviéndose satisfactoriamente para el denunciante 582, encontrándose el resto bien pendiente de contestación por las empresas denunciadas o bien tramitándose procedimiento sancionador.

Tercero.- Trabajo divulgativo.

También en la presente legislatura se ha procedido a publicitar distinta documentación divulgativa e informativa. Así, folletos relativos a los contadores telegestionados y referentes a los derechos y obligaciones del usuario de instalaciones eléctricas, documento este último que se presentó formalmente a los agentes interesados (OMICS, Asociaciones de Usuarios, Colegio de Administradores de Fincas, asociaciones de instaladores eléctricos, etc) el 12 de abril en la sede de la Dirección General de Innovación e Industria.

Cuarto. Requerimiento a comercializadoras para que cumplan con su obligación de teléfono gratuito y dirección de correo electrónico para atender las reclamaciones.

Desde julio del 2012 las comercializadoras tienen obligación de disponer de unos números gratuitos de atención al cliente así como una dirección de correo electrónico.

Para controlar el cumplimiento de la legalidad vigente y proteger el consumidor, desde la Dirección General de Comercio y Consumo se requirieron tales datos a todas las comercializadoras que operan en Cantabria, datos que están colgados en la página web del Gobierno de Cantabria.

Quinto.- Fomento del sistema arbitral de consumo entre las empresas eléctricas.

Desde agosto del 2011 la Dirección General de Comercio y Consumo ha mantenido reuniones con IBERDROLA para que se adhiriese al sistema arbitral de consumo. Fruto del trabajo realizado, IBERDROLA está ya adherida al sistema arbitral de consumo. Igualmente, desde finales del 2012 se sigue la misma mecánica de trabajo con EON COMERCIALIZADORA, esperando tener buenos resultados.

Este mismo trabajo se mantiene con el resto de las empresas comercializadoras.

Sexto.- Fomento de la relación con OMICS y Asociaciones de Consumidores.

Se vienen manteniendo frecuentes reuniones con OMICS y Asociaciones de Consumidores para detectar problemas e intentar solventarlos.

Séptimo.- Caso particular de los vecinos de Cosío-Rozadío.

Hasta julio del 2009 en esa zona sobrevivían dos empresas distribuidoras de energía, Electra La Molina y Electra El Vendul, ambas propiedad de una persona física que no sólo distribuía sino que también comercializaba.

A partir de julio del 2009 y ante la obligación legal de separar las actividades de comercialización y distribución, la situación quedó así:

a) Electra de Molina y Electra el Vendul: compañías distribuidoras con 800 contadores, aproximadamente.

b) CHC Energía: compañía comercializadora con 800 clientes, aproximadamente.

Desde julio de 2009 las compañías distribuidoras dejaron de realizar lecturas de los contadores, como era su obligación, y al no tenerlas la comercializadora no emitía facturas.

Con la llegada del actual ejecutivo, la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, ante el problema no sólo de falta de facturación sino por el riesgo grave e inminente de que las instalaciones, por falta de mantenimiento, pudiesen sufrir una avería grave, tomó cartas en el asunto.

Así, una vez adquiridas las antiguas empresas distribuidoras por EON DISTRIBUCION y después de que CHC ENERGÍA tuviera los datos de los clientes y las correspondientes lecturas, en la primavera de 2012 el Director General de Innovación e Industria, el Jefe de Servicio de Energía y el Alcalde de Rionansa celebraron una reunión pública informativa en el colegio de esa localidad, con una considerable afluencia de vecinos, a los que se les explicó lo ocurrido y los cambios normativos habidos, poniéndose a su disposición para resolver cualquier duda o tramitar cualquier denuncia recibida en caso de ser preceptivo.

Posteriormente, en una reunión celebrada en la sede de la Dirección General de Innovación e Industria con el Ayuntamiento de Rionansa y la comercializadora, la Dirección General solicitó que, en el momento de emitir las primeras facturas, la comercializadora ofreciese un plazo superior al legalmente establecido (12 meses) para el pago fraccionado de las deudas sin recargo ni intereses. Finalmente, la comercializadora concedió 24 meses para aquel usuario que lo solicitase. Del mismo modo, se les indicó que desplazasen técnicos al citado Ayuntamiento para que, de forma presencial y previa cita telefónica, atendiesen personalmente a los usuarios que lo requiriesen. La comercializadora también accedió a ello. En última instancia, se interesó que el teléfono de atención al cliente para estos casos, en vez del 902 existente, fuese un 900. La comercializadora igualmente lo aceptó.



Parlamento de Cantabria
BOLETÍN OFICIAL

Página 10460

3 de junio de 2013

Núm. 294

Independientemente de lo anterior, la nueva distribuidora, EON DISTRUBUCION, ha llevado a cabo una campaña intensiva sobre el terreno para aclarar y solventar las múltiples lagunas existentes en la información traspasada desde la antigua distribuidora en cuanto a los propietarios y ubicación de los contadores eléctricos. A día de hoy, solo el 1% de los contadores falta de inspeccionar y revisar sobre el terreno."