

¿Abusos en electricidad? Detéctalos y defiende tus derechos

Escrito por ADICAE Centrales - 10/12/2014 11:14

La energía se ha convertido en los últimos años en uno de los quebraderos de cabeza más importantes para los consumidores debido al aumento de las facturas y los numerosos abusos que cometen las compañías eléctricas. Es por ello que se ha convertido en uno de los sectores de consumo que más reclamaciones genera, junto con las telecomunicaciones; siendo las más frecuentes las irregularidades en la factura de la luz o la contratación de ofertas comerciales engañosas.

¿Cómo puede el consumidor detectar prácticas abusivas por parte de su compañía eléctrica? Si el cliente detecta un aumento desproporcionado en su factura de la luz con respecto al mes anterior, puede que se deba a un problema en el contador eléctrico. Por tanto, se le recomienda seguir estos sencillos pasos:

Comprobar facturas anteriores en el mismo periodo de tiempo. Lo primero que debe hacer el consumidor es comprobar si el patrón se repite en el mismo periodo en años anteriores.

Contrastar la factura con el contador y comprobar que registra el mismo consumo que la factura. Si no es así, el consumidor debe apagar todos los aparatos eléctricos para comprobar que el contador deja de calcular. En caso de no disminuir, el consumidor podría estar pagando el consumo de otra vivienda o tener un defecto en el contador.

Solicitar una revisión del contador a la empresa. La compañía no puede cobrar al consumidor si realmente existe un problema con el contador. Si aún así no nos fiamos de su revisión, podemos pedir al Departamento de Industria de nuestra Comunidad Autónoma que realice otra por su cuenta, pero eso sí, las tasas que por ello hay que pagar rondan los 50 euros (estas se publican en la Ley de Medidas Fiscales y varían según comunidad autónoma). En caso de que la verificación demuestre que existe un error deberemos reclamar el pago de esta tasa a la compañía.

Tras seguir todos estos pasos con los que el consumidor puede detectar irregularidades en su factura, lo siguiente que debe hacer es poner una reclamación y exigir que se respeten sus derechos. El primer lugar, se debe enviar el texto al Servicio de Atención al Cliente de la compañía eléctrica, por escrito y, en caso de que no se encuentre en su localidad, por correo con acuse de recibo. Si en un mes no se obtiene respuesta, o no es satisfactoria para el consumidor, puede acudir a la dirección competente en energía de su Comunidad Autónoma, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o a los órganos de Arbitraje de Consumo.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-2014/2014/12/04/abusos-en-electricidad-detectalos-y-defiende-tus-derechos/>

=====