



Extrait du OMAL | Observatorio de Multinacionales en América Latina

<http://omal.info/spip.php?article6584>

Denuncias de mal servicio a Gas Natural Fenosa en Colombia

- Portada -

Date de mise en ligne : Lunes 29 de septiembre de 2014

La situación de Electricaribe (filial de Gas Natural Fenosa en Colombia) frente a los usuarios no es precisamente la de un "matrimonio en plena luna de miel". Los continuos, prolongados, desesperantes e inexplicables apagones tienen incendiado el ánimo ciudadano a lo largo y ancho de la Costa Caribe colombiana.

Las protestas y los problemas de orden público han sido de tal magnitud, que ya se registran muchos muertos en desarrollo de los disturbios. Lo grave del caso es que la situación persiste, sin que se vislumbre una mejoría en la prestación del servicio, ni mucho menos que bajen las protestas.

Los desplantes a los ciudadanos y más recientemente a la Comisión VI de la Cámara de Representantes, cuyos integrantes se quedaron esperando a los funcionarios de Electricaribe para debatir la grave situación, complicaron más el asunto, al extremo que en esa célula legislativa fue colocado un muñeco, con el nombre de la empresa, en la silla que debía ocupar el directivo de la misma, para simbolizar no solo su ausencia sino la falta de voluntad para enfrentar esta temática de interés colectivo.

Mientras tanto, crecen las peticiones, quejas y reclamos (PQR's) de los usuarios contra Electricaribe y no solamente en la propia empresa sino también en las Personerías, que en su condición de agentes del Ministerio Público tienen el compromiso de defender, oportunamente, los intereses de la comunidad, atendiendo los requerimientos presentados contra las prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Precisamente, en Barranquilla, el Personero Jaime Sanjuan Pugliese, a través de la Delegada de Interés Público, reveló un contundente informe que refleja el continuo y creciente malestar de la ciudadanía frente a la prestación del servicio público de energía, frente a lo cual Electricaribe "es poco lo que hace para reparar a la comunidad", máxime si se trata de una empresa "que cuenta con ingentes recursos para prestar un óptimo y eficiente servicio".

El caso que más llama la atención es la manera como la empresa le responde a los usuarios por la mala calidad del servicio, de acuerdo con las peticiones, quejas y reclamos que son presentadas por daños en los medidores, displays, redes, transformadores, acometidas, postería y demás elementos necesarios para el suministro y puesta en marcha del mismo. De manera inexplicable, "la empresa omite su deber legal al argumentarle al usuario que dichas reclamaciones no corresponden exactamente a un acto de facturación, por lo tanto no son materia de vía gubernativa y deben ser resueltos por la vía de la justicia ordinaria a través de demandas". En pocas palabras, según Electricaribe, los reclamos sobre el pésimo servicio propiamente dicho, deben ser interpuestos ante la justicia y no frente a la empresa responsable de su prestación, "situación de extrema gravedad por cuanto es violatorio de los diferentes precedentes jurisprudenciales que dan cuenta sobre el derecho de los usuarios de recibir un servicio óptimo y de calidad".

Otro de los hechos graves señalados por el Ministerio Público, es el relacionado con la Energía Consumida Dejada de Facturar (ECDF), que corresponde a la recuperación de consumos que hace la empresa, de acuerdo con los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994. Según la Personería, la gravedad de esta queja consiste en que la empresa realiza dicha acción con violación del debido proceso, detectándose irregularidades como las siguientes: "falta de notificación al usuario; violación al derecho de asistirse o ser asistido; levantamiento de información falsa en los censos de carga; registros de falsos testigos en las actas de revisión y de funcionarios contratistas haciendo de testigos, así como la práctica de las diligencias en ausencia de los usuarios o en presencia de adultos mayores o infantes, entre otras".

En este sentido queda evidenciada una clara intervención irregular por parte de las cuadrillas contratistas, con la complacencia o instrucción directa de la propia empresa Electricaribe.

Denuncias de mal servicio a Gas Natural Fenosa en Colombia

Situación similar se presenta con el tema de las deudas por facturas acumuladas, que según el Ministerio Público "corresponde a la coerción, persecución y hasta chantajes realizados por los funcionarios de las cuadrillas, con el objeto de obligar a los usuarios a realizar acuerdos de pagos por deudas que tienen más de 3 meses, por omisión de la propia empresa en la suspensión efectiva del servicio (artículo 140 de la Ley 142 de 1994) y hasta cobro de ochos años de saldos insolutos".

En algunos casos se registran deudas a predios que nunca han tenido un medidor y llevan años de estar la empresa estimándoles el consumo. Así mismo, se les exige, para la firma de dicho acuerdo, un abono de hasta el 50 por ciento de la deuda, "situación de extrema gravedad si se tiene en cuenta que son sectores de estratificación baja con usuarios de escasos recursos".

En el análisis hecho por la Personería también se contemplan las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios por consumos exagerados que no obedecen a la realidad en relación con la cantidad de electrodomésticos que poseen, principalmente los residentes en estratos 1 y 2 (aquellos con menos ingresos económicos), y el uso que hacen de ellos.

"Para los casos de medida inteligente, los permanentes errores de comunicación en los dispositivos y la inutilidad de los displays no permiten tener una medida confiable", advirtió la Personería. Igualmente llamó la atención sobre los cambios de medidores ya que la queja generalizada de los usuarios es la permanente manipulación a la que son sometidos los aparatos por el personal de la empresa para justificar su posterior cambio.

En este mismo proceso la empresa también incumple los protocolos sobre la cadena de custodia de los medidores, razón por la cual el usuario nunca sabe si técnica y realmente el medidor presentaba o no inconsistencias, ni muchos menos conocen sobre el rumbo final que le dan al mismo.

Al revelador informe de la Personería se suma la quema de electrodomésticos como consecuencia de las fluctuaciones de voltaje, estén o no los equipos protegidos con aparatos reguladores, lo cual aumenta la indignación de los ciudadanos.

En conclusión, lo que se está registrando en la Costa Caribe es un tremendo "corto - circuito", de Electricaribe con los usuarios, tanto en atención como en la prestación del servicio de energía, razón por la cual la Personería le sugirió adoptar los correctivo del caso en cuanto a las desviaciones en la facturación, calibración e instalación de medidores, censos de carga, mantenimiento de redes y tercerización a través de contratistas, "ya que funcionan como ruedas sueltas dentro del proceso misional de la empresa, afectando la calidad del servicio".