

MALAIR-E, PEOR QUE LA ENFERMEDAD, NI QUIEN NOS VIGILE

Por Misael Velásquez

 [misaivelasquez](#)
 [@misaivelasquez](#)
 [@misavelasquezg](#)

Una frase de Fernando Savater, es apenas justa para iniciar con estas líneas de opinión: “vamos a seguir siendo lo mismo, pero un poco peor”. Hace algunos años redacté un texto que titulé 'Pa' qué pelear con Electricaribe', porque con Electricaribe era pelea de tigre burro amarrado', una afirmación pesimista por lo complicado de las reclamaciones ante esta bien ida empresa. En esa ocasión hice las siguientes precisiones sobre los problemas comunes de los usuarios como son: la pésima atención al cliente, ausencia de mecanismos ágiles para el trámite de quejas y peticiones; ineficiencia técnica, por manipulación y retiro arbitrario de los medidores individuales de cada usuario; abuso de posición dominante, ante el racionamiento generalizado a grandes zonas de pobladores; facturación injustificada, por la sobrefacturación del consumo, cálculo de la tarifa a través de medios inadecuados como el censo de carga habitacional, así como altos cobros en las zonas subnormales; problemas sociales, ocasionando disturbios sociales por el inconformismo generalizado, entre otros problemas. También expuse un estudio que desarrolló Sintraelec, en el que se concluyó que la política de los subsidios es un sofisma, ya que el usuario residencial es el que termina pagando la tarifa más costosa, en una ecuación donde los subsidios se compensan con el sobrecosto en las tarifas.

El sindicato también afirmó que, si se comparan las tarifas antes y después del proceso de privatización, los usuarios residenciales pagaban en promedio \$59.5 /kwh y después del proceso \$ 119.49/kwh. Hoy va por más de \$ 361kwh.

Muchos celebramos la salida de Electricaribe, y con los anuncios del Gobierno Nacional, creímos que la pésima situación con el servicio público de energía eléctrica se superaría tras la llegada de una nueva empresa, por el contrario, ha sido un factor más de preocupación y que seguramente detonará un nuevo estallido social, en relación a los servicios públicos domiciliarios.



Sumado al impacto de la pandemia, que, de cara a la reactivación económica, debería tenerse en cuenta que las tarifas no se ajustan a la realidad social que hoy se vive. En la actualidad el kwh está a más de 500 pesos, pero la empresa Air-e tiene sus ingresos asegurados por conceptos de subsidios y en el pago exagerado que hace el consumidor responsable.

Lamentablemente el usuario sigue desprotegido y temeroso, porque no sabe cómo puede hacer valer sus derechos, ya que la entidad que vigila y controla esta empresa no cumple las expectativas propias del ciudadano común. Un estudio desarrollado por un grupo de investigación en Derecho Público de la Universidad del Rosario, sobre la evaluación de la labor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la protección de los derechos de los usuarios, arrojó que el 41 % no conoce sus derechos como usuario, el 30,8 % sí tiene conocimiento, el 23,1 % asegura tener un conocimiento parcial, y el 5,1 % no responde. Es un estudio que tiene varios años, y estoy convencido que la mayoría de ciudadanos desconoce; con unos resultados donde se evidencia un grave problema en el que la Superintendencia no ha efectuado una labor eficaz de promoción de los derechos de los usuarios y éstos se sienten desprotegidos por la entidad, teniendo que recurrir, en la mayoría de casos, a acciones judiciales de amparo para salvaguardar sus derechos como consumidores.

La ley 142 de 1994 en su artículo 82 le había dado funciones sancionatorias a los personeros municipales sobre las empresas de servicio público domiciliario, lo que hubiese ayudado muchísimo a frenar los frecuentes atropellos denunciados por la ciudadanía, ya que estos funcionarios sí conocen de primera mano la protesta constante de la población frente al servicio, pero una sentencia de inconstitucionalidad la declaró inexecutable, porque ya existía una entidad, la Superservicios, para tratar estos temas. Lo que el gobierno no quiere entender es que la problemática no termina y su procedimiento estedioso, imaginémos un juez para todas

las controversias legales de la Costa Atlántica, seguramente sería un caos.

Definitivamente debe hacerse una reforma legal que garantice la protección de los derechos de los consumidores, con una entidad que haga presencia en todos los municipios del país, ya que la centralización de los trámites tiene una gran congestión y, por ende, retraso en las soluciones.

Evitemos un estallido social y unámonos en una sola voz para la protección de nuestros derechos.