

Estudio sobre los consumidores vulnerables en el sector eléctrico

Info HISPACOOP

Abril 2018

El Estudio sobre los consumidores vulnerables en el sector eléctrico, realizado por HISPACOOP, en colaboración con la Fundación ONCE y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI, y con el apoyo de la AECOSAN, revela que las personas con discapacidad y mayores se sienten especialmente vulnerables en el mercado eléctrico debido a que sufren, con mayor intensidad y gravedad, los problemas que experimentan la población en general con las compañías energéticas y con el funcionamiento del mercado.

Con este trabajo se ha podido averiguar cómo se encuentran los consumidores vulnerables del colectivo de personas con discapacidad y personas mayores en el mercado eléctrico español, además de identificar y analizar los mayores problemas o inconvenientes que sufren estos colectivos a la hora de participar en el mercado eléctrico y de recibir el suministro.

El estudio parte del análisis conjunto de las investigaciones: a) cualitativa, basada en diversos grupos de discusión (*focus group*) con personas con discapacidad, mayores y sus entidades representativas, y b) cuantitativa centrada en la recopilación de más de 400 encuestas online a personas con discapacidad y mayores en España.

El suministro eléctrico constituye, en muchos casos, un soporte vital e imprescindible para la vida de estos consumidores vulnerables. Sin embargo, el elevado precio de la luz, incrementado por unos impuestos o conceptos "incomprensibles", que son independientes de lo que se consume en el hogar, los sitúa ante graves dificultades para hacer frente al pago de sus facturas.

Concretamente 2,5 millones de personas mayores y con discapacidad en España tienen graves dificultades para hacer frente a los pagos de sus facturas eléctricas, de las que corresponde 1,6 millones aproximadamente a las personas mayores y otras 900.00 con alguna discapacidad.

La brecha social y digital agrava aún más la vulnerabilidad de esos colectivos de consumidores.

[**ACCEDE AQUÍ ALESTUDIO**](#)

COMPLEJIDAD EN FACTURAS Y CONTRATOS

La jerga textual de las facturas y los contratos del suministro eléctrico genera en estos consumidores impotencia, desconfianza y total desconocimiento de su situación en el mercado. La factura les comporta muchas dificultades en su lectura (legibilidad), pero también de comprensión y entendimiento, y hay un claro desconocimiento de las condiciones o los servicios que tienen contratados. Todo esto les aleja del mercado y acarrea una escasa participación.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Estos colectivos se enfrentan a numerosas dificultades a la hora de acceder a la información sobre las tarifas más ajustadas a sus necesidades, según su perfil de consumo. Incluso padecen dificultades para comunicarse con la compañía, especialmente por teléfono.

Las personas con discapacidad sufren la barrera de la inaccesibilidad a la información precontractual, situación que se agrava cuando la información se proporciona a través de las páginas web de las compañías energéticas. Internet es una opción de consulta y gestiones pero entraña demasiada complejidad de contenidos. Las personas mayores lamentan la falta de oficinas presenciales cercanas y accesibles.

Ambos colectivos se quejan de que los Servicios de atención al cliente, especialmente de forma telefónica, ni asesoran ni orientan adecuadamente, y en algunos casos, rayan el acoso.



Para estos consumidores vulnerables el mercado es opaco, no accesible y poco transparente. La competencia no les beneficia. Esto se traduce en que prefieren no cambiar de comercializadora, sobre todo entre los mayores. En cambio, las personas con discapacidad que deciden cambiar de compañía o de tarifa, creen que van a ciegas, y que se trata más de "estrategias aparentes" de las compañías para ocultar una competencia que no existe.

Ambos colectivos experimentan graves dificultades para comparar ofertas de comercializadoras, ajustar la potencia contratada a las necesidades del hogar y cómo reclamar o consultar acerca del contrato o de la factura. Todo ello provoca que busquen ayuda y asesoramiento de familiares o de los servicios sociales.

PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES Y ENGAÑOSAS

Estas prácticas engañosas, abusivas o agresivas son una realidad extendida que ha sufrido al menos la mitad de los consumidores vulnerables. Así han sufrido problemas con comerciales que tocaban a su puerta o por llamadas recibidas de compañías; se han sentido engañados por comerciales para aceptar ofertas o tarifas sin conocer con detenimiento lo que implicaba; y con cierta frecuencia han detectado que les han incluido en su contrato servicios sin su consentimiento.

RECOMENDACIONES

- Prestar servicios más centrados en las demandas de los colectivos vulnerables, en los requerimientos de comunicación y acceso a la información, de acuerdo a su nivel de comprensión y desenvolvimiento en el mercado, garantizando el derecho a la información precontractual.
- Ofrecer servicios adecuados de asesoramiento e información y asegurar la accesibilidad de la información a través de distintos canales, soportes y en todos los eslabones de la cadena.
- Proponer nuevos modelos de facturas y contratos en un lenguaje, estructura y conceptos, lexicográfica y gramaticalmente más claros y simplificados, permitiendo conocer las condiciones contratadas y la situación en el mercado (libre o regulado).
- Mejorar los Servicios de Atención al Cliente de las compañías comercializadoras, formando al personal que presta estos servicios de forma telefónica y a los comerciales que visitan a hogares.
- Incrementar el número de oficinas presenciales de atención por las compañías energéticas.
- Promover la simplificación burocrática en las gestiones para tramitar y beneficiarse de instrumentos legales en favor de estos colectivos (como el bono social).
- Instaurar campañas de información y difusión sobre las medidas de protección para consumidores vulnerables, y en especial, lo referido al bono social.
- Solicitar a la administración competente en materia de consumo que regule las prácticas comerciales engañosas, abusivas y agresivas que realizan las comercializadoras a través de las visitas a domicilio o de las llamadas telefónicas hacia los colectivos de consumidores vulnerables.
- Supervisar el mercado de la electricidad por el organismo encargado de la supervisión y control de los mercados energéticos, y, en su caso, imponer sanciones ante prácticas comerciales desleales.
- Establecer cauces de colaboración e intercambio de información entre administraciones competentes en materia de energía y servicios sociales para cumplir con las medidas de protección en favor de los diversos colectivos de consumidores vulnerables, en especial aquellos en riesgo de exclusión social, evitando cortes de suministro ante supuestos impagos de facturas.
- Mejorar la transparencia y la credibilidad de este mercado, ofrecer un servicio de suministro más estable y simple, y unificar la legislación sobre el sector eléctrico.

HISPACOOOP

C/ Quintana nº1, 2º B; 28008 Madrid

Tel. 91 593 09 35 - Fax. 91 593 14 18

hispacoop@hispacoop.es www.hispacoop.com



Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios

