

8 de Junio del 2008

COLUMNA DEFENDIENDO NUESTROS DERECHOS

¿Cobros indebidos?... ¡No hay derecho!

Alberto Andrade Carmona (SOMOS PERU)

¿Ha observado alguna vez las colas para pagar los recibos de agua o luz? ¿Alguien sonrío? No lo creo. El desgano de sus expresiones refleja claramente que estas personas sienten que están obligadas a un pago injusto.

El descrédito de las empresas proveedoras de estos servicios ha crecido considerablemente, y en la Comisión de Defensa al Consumidor las quejas por supuestos cobros indebidos son numerosas.

Las amas de casa, expertas en economía doméstica y en racionar sus consumos, siempre tienen algo que decir cuando les llegan sus recibos. Y los hijos o el esposo, incluso la empleada, se apuran a defenderse para no ser acusados de bañarse mucho o no apagar la luz.

Y qué decir del jefe de familia, que pone el grito en el cielo cada vez que tiene que meter la mano en su bolsillo...

Esta crisis familiar se repite mes a mes, sin que los consumidores cuenten con un instrumento a la mano que les permita saber si están siendo protegidos de cobros indebidos. Crisis innecesaria si aplicásemos medidas que controlen los medidores y garanticen que se está midiendo correctamente el consumo.

El tema es quién debe realizar el control, de qué manera debe hacerlo y cómo se garantiza la transparencia de todo este sistema. La respuesta es: la aferición. No señora, no señor, no se trata de ninguna confesión.

Lo que ocurre es que el tema de aferición es un mecanismo tan complicado como su propio nombre, que para aplicarlo no sólo hay que saber lo que esa palabra significa sino también otorgarle peso de ley.

La aferición implica la obligación de las empresas que brindan servicios públicos, de que todo los medidores cuenten con la prueba inicial de buen

funcionamiento, y que ello se encuentre validado por el organismo competente, es decir, el Indecopi. Así de simple, así de difícil.

Para enfrentar este problema, se ha elaborado el Proyecto de Ley N° 1533 y la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República ha mejorado la propuesta, extendiendo el control de una adecuada medición no solamente antes que se instalen los medidores, sino durante su vida útil a través de una verificación periódica.

Con esta nueva propuesta los medidores estarán debidamente certificados, y los organismos reguladores estarán encargados de verificar ello, estableciéndose el derecho de los consumidores a una refacturación en caso que los medidores no se encuentren funcionando adecuadamente.

En resumen, la aferición y verificación sirven para vigilar que se realice una correcta medición y facturación de los servicios y, esta nueva propuesta sirve para que se aplique. ¿Lograremos su aprobación? Ojalá. Es un derecho del consumidor que así lo sea.