



Organizaciones de consumidores reciben reclamos de usuarios que pagan aunque no se les informe el detalle

¿Por qué las empresas de la luz y el TAG entregan boletas poco claras?

J. RIVEROS / M. RUIZ

El 51% de los clientes que leen una boleta de la luz no entiende lo que le cobran y a otro 42% le pasa lo mismo con la del gas. Aunque el dato corresponde a un estudio que hizo la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) en 2014 —el último disponible—, la situación se mantiene, según explican las organizaciones de consumidores. Lo mismo ocurre el cobro de las autopistas urbanas y el estado de cuenta de las tarjetas de crédito.

El tema cobra vigencia ahora que viene la devolución de los sobrecobros por los errores en la tarificación de la luz.

"Pese a que después del estudio sobre la comprensión se hizo un rediseño de la boleta, aún recibimos muchos reclamos de la gente que dice que no entiende cómo se calcula su total", señala Stefan Larenas, presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu).

André Alarcón, vocero de la agrupación No + TAG, dice que con las autopistas pasa lo mismo: "Recibimos muchos reclamos y consultas por redes debido a que la gente no ve en la boleta qué pórtillos le cobraron y cuándo pasó por ellos".

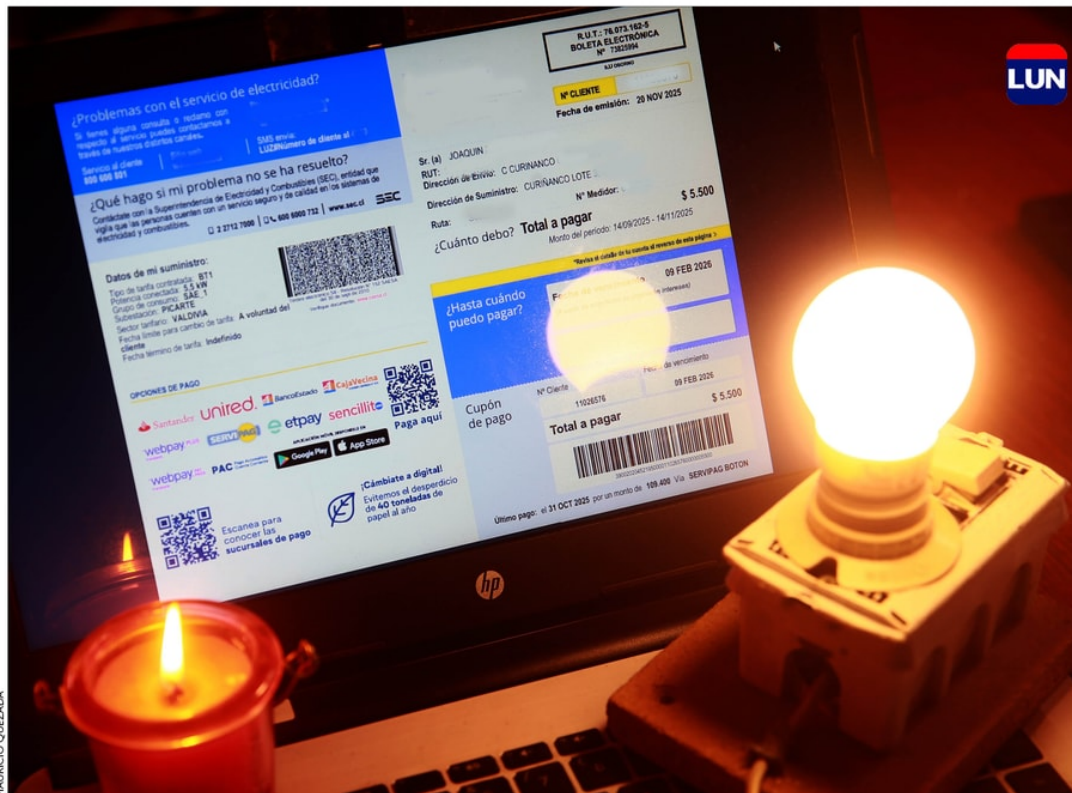
La electricidad

Una duda frecuente de los clientes es por qué en la boleta de la luz no figura una "tarifa única" clara, sino distintos cargos y valores que cambian mes a mes.

"La razón es que la tarifa eléctrica no se fija durante todos los días del mes. Tiene dos componentes clave que varían mensualmente: el cargo por uso de la red de distribución, que se actualiza según decretos tarifarios y condiciones del sistema y el cargo fijo, que también puede modificarse entre un mes y otro. Por eso, cuando el período de lectura de un cliente no coincide exactamente con el mes calendario, la empresa debe aplicar tarifas proporcionales a los días efectivamente considerados", explica el académico del Departamento de Energía Eléctrica de la Usach, Humberto Verdejo.

En la SEC explican los elementos que componen el cobro: "Uno de los principales es la cantidad de kilowatts/hora de energía consumida, que está en la página tres de la boleta. Esta información es relevante, pues nos permite llevar un registro de nuestro consumo habitual y promedio. Otro concepto, en la página dos, es el cobro, conformado por diferentes montos".

"Está compuesto por la administración, que corresponde a la parte comercial que cobra la empresa por prestar el servicio; electricidad consumida, que es la sumatoria de la cantidad de energía que consumimos



El precio de la luz cambia cada seis meses y según el volumen de consumo.

en un mes multiplicado por el precio unitario de la energía; transporte de electricidad, que es el pago a las transmisoras por transportar la energía desde las generadoras hasta cada domicilio; intereses de mora, si no se paga a tiempo; convenios con las empresas distribuidoras para pagar deudas pendientes si corresponde, y, finalmente, el ítem de subsidio si existe".

En el caso del TAG, Alarcón plantea que en la boleta no aparece por qué pórtillos se pasó.

"La única forma de saberlo es ir personalmente a la autopista y con el RUT pedir la lista. Este tema lo planteamos al Ministerio de Obras Públicas y a las concesionarias, pero sigue igual", explica.

En cuanto a la boleta del agua, Christian Esquivel, máster en Tecnología y Gestión del Agua, opina que es clara y se indican los ítems que forman el total.

"En las cuentas no solo se cobra el agua potable, sino que algunas empresas también cobran otros servicios que prestan, como el uso del

alcantarillado y el tratamiento de las aguas servidas. Los cauces naturales que antes recibían las aguas residuales de las ciudades hoy reciben aguas depuradas", indica.

Esquivel plantea que en la boleta el agua consumida está expresada en metros cúbicos, es decir miles de litros (m³), y eso es importante que los clientes lo entiendan. Además, está el cobro de sobreconsumo que algunas empresas lo tienen en sus tarifas y que implica un sobrecosto del valor del m³ de agua potable en la época estival. Por lo general las empresas tienen en sus páginas webs módulos explicativos para entender la boleta", señala.

Tarjetas de crédito

El estado de cuenta de la tarjeta de crédito es otro documento difícil de entender. Este debe cumplir exigencias mínimas de información, como detallar operaciones del período, intereses, comisiones y el monto a pagar.

Según Jorge Berríos, director del diplomado de Finanzas de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, el documento refleja un ciclo de facturación, normalmente cercano a 30 días, con una fecha de corte definida. Allí apa-

recen compras, avances, pagos, cuotas, intereses, seguros y comisiones. El problema es que, para el consumidor promedio, todo queda mezclado en un mismo cuadro.

Según Soledad Meñaco, abogada de Conadecus, el documento no se para con claridad lo que corresponde a las compras del mes de la deuda que se arrastra. Se mezclan compras recientes con cuotas antiguas, intereses con comisiones, y el consumidor paga sin saber qué parte corresponde a gasto nuevo, cuál es la deuda previa y cuánto es el costo financiero.

A eso se suma una confusión típica y peligrosa: fecha de facturación y fecha de vencimiento, que puede terminar en atrasos, intereses extra y morosidad.

El asunto del pago mínimo, que suena como salvavidas, cubre principalmente intereses, lo que significa que la deuda se mantiene y sobre ella cae otra tasa de interés que no se informa con claridad.

Otra zona oscura, dice Meñaco, son las compras en el extranjero o en dólares por internet. El consumidor compra con un precio, pero recién conoce el monto real cuando llega el estado de cuenta, porque no siempre se informa de manera clara el tipo de cambio aplicado.

MAURICIO QUEZADA