INTERAGUA QUIERE IMPONER SU LEY DEL IRRESPETO Y DEL ABUSO

Por Hugo Tobar Vega

Hace dos años, ECAPAG entregó en concesión sus servicios a una compañía internacional llamada INTERAGUA. Aducían que era de prestigio internacional, administrada por ejecutivos y técnicos con la más alta experiencia en este tipo de servicios. Esto causó una gran alegría y satisfacción de los usuarios; creíamos que nos íbamos a librar de los abusos y los consumos históricos de ECAPAG. Pero como la alegría del pobre dura poco, INTERAGUA siguió usando ese abusivo procedimiento de cargar CONSUMOS: SUPUESTOS, PROMEDIOS, PRESUNTIVOS O HISTÓRICOS; sin respetar la lectura del medidor y en la mayoría de los casos sin siquiera leerlos.

Personalmente ya había sufrido dos casos de estos abusos (hoy quieren hacerlo otra vez) :

El primero fue con ECAPAG; luego de más de un año de trámites y gestiones; en mi artículo en este Diario EL TELÉGRAFO del 25 de junio del 2000: "PACIFICTEL Y ECAPAG"; relaté el caso de que un departamento que quedo vacío desde marzo de 1999 con la lectura del medidor en 1829 metros cúbicos. Por más de un año la lectura seguía siendo 1829 y durante todo este tiempo me cargaban el CONSUMO HISTÓRICO de 36m cada mes. Hice varios reclamos en su Oficina de Atención al Cliente; ACEPTARON MI RECLAMO.

Pero pasaron varios meses y seguían viniendo las facturas con lectura actual 1829; Lectura anterior 1829 y consumo histórico 36m; y mi deuda subía. El COMPUTADOR de ECAPAG no hacia caso.

Con mi indicado artículo de junio del 2000, puse al descubierto la ineficacia e incapacidad de ECAPAG de no poder controlar a su COMPUTADOR; me contestó en forma grosera, pero los revité con cifras y documentos y se quedaron calladitos.

El segundo fue ya con INTERAGUA; me sucedió igual que en el caso anterior. El departamento que causó mi enfrentamiento con ECAPAG en el 2000, ahora en el 2002 quedó nuevamente vacío. Con sorpresa comprobé que otra vez me aplicaban los consumos históricos por el mismo COMPUTADOR ahora en manos de INTERAGUA. Tampoco les hacia caso como hace tres años, seguían cargando los consumos históricos cada mes; sin existir consumo.

Como pasaban los meses y SE REPETÍA EL ABUSO ANTERIOR; el 9 de agosto del 2002 haciendo "patitas corazón", casi a los tres años regrese a la oficina de Atención al cliente. Presenté mi reclamación, me dieron el trámite 402219 y me informaron que ahora el COMPUTADOR cuando detecta que un consumo se mantiene constante, inmediatamente elimina los consumos históricos. Comí cuento y creí que el COMPUTADOR se había reformado. Pero en las planillas siguientes el COMPUTADOR seguía con su vieja costumbre; me acerqué nuevamente a la Oficina de Atención al Cliente. Hasta que por fin me atendieron; luego de otra denuncia en EL TELÉGRAFO.

Resulta que este intento de INTERAGUA de mantener los consumos históricos ilegales penados por la Ley del Consumidor; ha sido y es parte de su política y "sapada"; especialmente con los edificios y condominios de propiedad horizontal.

Así, el Gerente Comercial MISTER FREDERIC GAUTHERON, envía el 29 de enero pasado una carta al edificio de propiedad horizontal en el cual resido, indicando entre otras cosas que:

"De acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Régimen de Propiedad Horizontal, así como en el REGLAMENTO DE LA EMPRESA, procederemos a instalar un medidor central en su predio, el mismo que servirá para determinar los consumos obtenidos por los diferentes departamentos de su edificio, así como los consumos comunales...

Cabe indicar que INTERAGUA se responsabiliza hasta la línea de fábrica es decir hasta el medidor central en cumplimiento de lo que establece el Reglamento de la empresa”.

Guayaquileños, el hecho es que INTERAGUA dirigida por foráneos con el mayor desparpajo quiere desconocer nuestras leyes, nos quiere aplicar su reglamento que nadie conoce, olímpicamente invoca a la Ley de Propiedad Horizontal, que nada tiene que ver con el asunto; y desconoce la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que es la única aplicable para este caso. Esta Ley en sus Considerandos indica:

- Que la generalidad de los ciudadanos ecuatorianos son víctimas de todo tipo de abusos por empresas públicas.
- Que de conformidad con la Constitución de la República, es deber del Estado garantizar la óptima calidad de los servicios públicos.
- Que la Constitución también señala que el Estado sancionará la alteración de pesos y MEDIDAS.

Pero lo que es más claro en lo referente a la relación entre el proveedor y consumidor es el Art. 21 Facturación; indica que el proveedor esta obligado a entregar al consumidor las facturas que documente el servicio prestado. El MISTER Gerente Comercial de INTERAGUA, debe entender que esta es una obligación que tiene que cumplir, con cada usuario; y en este caso el de mi condominio, no querer limitar a la línea de fábrica, con un medidor general de un edificio que nada tiene que ver como su usuario...!de donde sacó esta sapada!.

Pero el artículo más claro que los foráneos de INTERAGUA quieren olvidar y abusar con sus consumidores ecuatorianos; es lo estipulado en el Art. 40. “VALORES DE LAS PLANILLAS.- En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo..queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a LA MEDICIÓN DIRECTA, tales como VALORES PRESUNTIVOS O ESTIMATIVOS”.

Parece que en un caso ECAPAG y ahora en dos casos INTERAGUA que los he relatado, me persiguen y tratan de abusar de mi; como lo hacen con los miles de pobres ciudadanos que no pueden protestar y que diariamente acuden a sus oficinas de ATENCIÓN AL CLIENTE; donde les dan vueltas y vueltas y nada pasa; pero le siguen aplicando consumos históricos y lecturas equivocadas por la incapacidad y vagancia de no poder aplicar un sistema idóneo de lectura mensual de los medidores.

Porque este MISTER GAUTHERON también instala un medidor central en cualquier barrio que tiene varios usuarios sea Urdesa, Centenario, etc., y aducir que se responsabiliza hasta la línea de fábrica de estos barrios; totalmente en contra de la Ley del Consumidor, del sentido común y mas que todo por el respeto al usuario; y TODO POR VAGANCIA O INCAPACIDAD DE TOMAR LECTURA A LOS MEDIDORES. Si no pueden, pidan ayuda a EMELEC, pregunten como lo hacen; o por ultimo pidan que los “den haciendo”.