



Canarias presenta una aplicación móvil pionera para realizar consultas sobre el servicio eléctrico

El consejero de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento en funciones, Pedro Ortega, asegura que este nuevo servicio permite reforzar la atención que se presta desde la Dirección General de Industria y Energía

El consejero de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento en funciones del Gobierno de Canarias, Pedro Ortega, presentó hoy una nueva aplicación para dispositivos móviles (app) que facilitará a los usuarios realizar cualquier consulta relacionada con el servicio eléctrico de Canarias.

“Estamos ante una aplicación pionera en España con la que queremos ampliar el servicio de asesoramiento y tramitación de reclamaciones que se presta desde la Consejería”, ha destacado Pedro Ortega, quien estuvo acompañado por el director general de Industria, Justo Artilles, y el jefe del Servicio de Instalaciones Energéticas, Juan Antonio León.

La nueva aplicación, compatible con cualquier dispositivo móvil, permite presentar las reclamaciones telemáticamente y acceder de una manera rápida, directa y sencilla al Manual de Usuario Eléctrico, una herramienta de carácter gratuito en la que se incluyen recomendaciones, consejos e información de interés relacionada con el sistema eléctrico y que se puede consultar a través del enlace.

Para Pedro Ortega, “esta aplicación permite dar un paso más para reforzar el servicio consulta y resolución de las reclamaciones eléctricas que se ofrece desde la Dirección General de Industria, dentro de las medidas que estamos implementando para mejorar la atención a la ciudadanía”

Contenidos de la APP

La aplicación permite asesorar e informar a los usuarios con respecto a los riesgos y las medidas que deben tener en cuenta en materia de seguridad eléctrica, y derechos y deberes del consumidor.

Además, según explicó Pedro Ortega la aplicación cuenta con un buscador que selecciona la información que más le interesa al usuario de acuerdo con palabras clave, de modo que las consultas puedan realizarse con mayor celeridad.

“A través del apartado Cuéntanos tu problema, los usuarios pueden consultar diversos supuestos y casos prácticos, elaborados por el personal técnico de la Dirección General de Industria y Energía, de acuerdo con las reclamaciones más frecuentes”.

Además, el consejero de Economía anunció que próximamente, se incorporarán nuevos apartados sobre legalización de instalaciones eléctricas y estaciones de recarga del vehículo eléctrico.

Los pasos a tener en cuenta a la hora de presentar una reclamación; las cuestiones que deben valorarse al contratar un nuevo suministro eléctrico, cambiar de comercializadora o modificar el titular de la cuenta o la potencia contratada; el acceso al bono social; o el modo en que funciona el sistema eléctrico en Canarias y las distintas tarifas eléctricas, son algunas de las secciones sobre las que se ofrece cumplida información en esta app.

La app cuenta también con una sección de ‘Ahorro energético’ que ofrece consejos prácticos para hacer un uso más eficiente de los electrodomésticos, la iluminación y los aparatos eléctricos en general en los hogares.

Reclamaciones en 2018



En el transcurso de la presentación, el consejero canario hizo un balance del año 2018 en materia de reclamaciones, tanto recibidas como tramitadas, relacionadas con el servicio eléctrico en Canarias. En concreto el pasado año se registraron 746 reclamaciones, un 14% más que en 2017.

También ha crecido el número de consultas resueltas por la Consejería, tanto las que se realizan a través del teléfono 012, de información y atención telefónica del Gobierno de Canarias, con más de 1.800 personas atendidas en 2018, como las realizadas a través del correo electrónico habilitado para los consumidores (enerweb.ceicc@gobiernodecanarias.org), a través del cual se resolvieron 1.500 consultas el año pasado.

“La mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con la facturación, los contadores o los retrasos en la acometida eléctrica. Una parte importante de las consultas recibidas por correo electrónico proceden de profesionales técnicos especializados que plantean dudas específicas”, explicó.

Refuerzo de personal

Pedro Ortega destacó el importante esfuerzo que está haciendo para potenciar la atención que se presta desde la Dirección General de Industria y Energía, y que, entre otras cosas, ha conllevado un aumento de los recursos y del personal.

En este contexto, explicó que la Dirección General de Industria y Energía mantiene la colaboración con el Instituto Tecnológico de Canarias, por medio de la cual se designa a cinco técnicos y cuatro administrativos al Servicio de Reclamaciones, una medida que ha permitido acelerar el proceso de gestión y resolución de los expedientes.

Al mismo tiempo, en el último año se han incorporado nuevos técnicos profesionales al Servicio de Instalaciones Energéticas, así como en otros servicios de la Dirección General de Industria y Energía.

“Este refuerzo ha agilizado la tramitación de los expedientes presentados para la obtención de autorizaciones administrativas y la puesta en marcha de instalaciones eléctricas y ha permitido reducir a más de la mitad el plazo de resolución de los expedientes”.