Cierre del Plan Borrón y Cuenta Nueva dejó problemas y deudas infundadas

Desde que inició el programa piloto en Zulia, Corpoelec contó con 15 meses para preparar la implementación adecuada del Plan Borrón y Cuenta Nueva. A pesar del margen de tiempo con el que contaron, el proceso generó diversos problemas que obligan a los clientes de la estatal energética a hacer largas colas frente a sus sedes para solucionar problemas causados por el sistema.

Los últimos días de marzo de 2024, clientes de Corpoelec empezaron a recibir correos electrónicos en los que se exigía un pago del servicio a tiempo, incluso para quienes afirmaban ya haber cancelado sus deudas. Extrañados, revisaron más a fondo sus perfiles de Corpoelec, encontrando diversos problemas y errores originados por el sistema.

Cobros indebidos, dobles facturas y fallas de conexión con la banca son solo algunos de los problemas registrados entre el 1° y 2 de abril, después de que el 31 de marzo venciera el plazo para registrarse en Corpoelec y pagar el monto indicado.

Una cola de aproximadamente 50 personas se extendía desde la entrada de la Torre KLM, en Santa Eduvigis, donde se ubica una de las sedes de Corpoelec. La mayoría de los presentes son ciudadanos de la tercera edad. Se vieron en la obligación de ir en persona y formarse durante horas con la esperanza de hablar con los funcionarios de la empresa para buscar soluciones a sus problemas.

Todos los presentes con los que conversó ***TalCual*** afirmaban haber pagado su deuda oportunamente. Aun así, en sus cuentas se reflejaba una deuda de Bs 1.000, un monto que supuestamente solo se aplicaría para los clientes que no cancelaran su deuda al registrarse en el Plan Borrón y Cuenta Nueva.

Uno de los presentes mostró a ***TalCual*** la captura de pantalla de su cuenta en Corpoelec, que reflejaba tres cuentas contrato distintas para una misma residencia, todas con esa deuda de Bs 1.000. Por lo tanto, debía pagar un total de Bs 3.000 ($82,67 según el tipo de cambio publicado por el BCV) por una factura triple que no correspondía.

Una situación similar fue denunciada por Ingrid García, quien relató haber hecho su registro de forma incorrecta y no vincular su perfil a ninguna cuenta contrato. En un segundo intento, lo hizo bien y pagó su deuda, pero el sistema no le reconoció el pago, por lo que una vez vencido el plazo, también le indicó que debía pagar Bs 1.000.

En este caso, García se dirigió a la sede de Corpoelec en San Bernardino. Recibió la instrucción de escribir una carta explicando su situación y le reconocieron que se trataba de un error humano, pero el concepto de los Bs 1.000 no ha desaparecido. Ya ha entregado tres misivas similares sin resultado alguno.

Todas las personas que esperaban ser atendidas tenían problemas similares, pero cada caso tenía sus particularidades. Otros se acercaron por precaución, para dejar las cuentas claras antes de sufrir un corte de electricidad a menos de la estatal y deber pagar por el servicio de reconexión.

De acuerdo con el gerente de Corpoelec en Táchira —donde iniciaron estas denuncias—, Gustavo Rosario, los Bs 1.000 se derivan de un cálculo de deudas acumuladas de larga data.

«No es una multa, es un cobro que genera el sistema por servicios prestados. Es por la acumulación de cuotas atrasadas de cada usuario. Si tenía 10 años sin pagar el servicio, en vez de pagar lo que correspondía a ese tiempo, se promedió en Bs 1.000 esa deuda», afirmaba Rosario.

Sin embargo, al menos en Caracas, los usuarios afirman jamás haber dejado de pagar el servicio eléctrico, a diferencia de lo que ocurrió en estados como en Zulia, donde Corpoelec dejó de cobrar durante años.

Para aclarar este tipo de dudas en torno a los conceptos que cobra Corpoelec, otros usuarios exigen que la empresa entregue factura y especifique la razón de cada monto.

«¿De dónde salen esos Bs 1.000 si más de uno nunca dejó de pagar la luz? ¿Por qué no colocan el recibo para ver qué es lo que se está pagando?», se cuestionó Ana Castro, presente en la cola para confirmar con la empresa si los dos montos que ahora aparecen en su cuenta de Corpoelec corresponden a aseo y a electricidad, puesto que se informó que ahora ambos conceptos estarían separados.

Diego Deccico hizo la cola por el mismo motivo. No sabía si acumulaba deudas por aseo y electricidad, ya que en el sistema

no figuró ningún monto por electricidad durante meses. Quería evitar que Corpoelec le cobrara Bs 1.000 sin él siquiera saber que tenía algún pago pendiente.

«Separaron eso. Se supone que debo basura y electricidad, pero no me aparece nada en el sistema. Debo tener acumulados cuatro meses, pero no lo sé», afirmó.

Ante las dudas que mantiene tanto él como otros usuarios, recomendó a Corpoelec habilitar taquillas en centros comerciales para gestionar mejor la atención al cliente y mejorar el flujo de comunicación.

«Sugeriría que abrieran taquillas en centros comerciales, que agilicen esto, y que se cobre por el mismo sistema en vez de venir a pagar en la taquilla», resaltó.

El Plan Borrón y Cuenta nueva fue un auténtico karma para los venezolanos durante los últimos meses, pues Corpoelec impuso un cambio en su plataforma que implicaba un nuevo registro y la asignación de una nueva cuenta contrato, incluso para aquellos usuarios que nunca dejaron de pagar el servicio.

Después de varias prórrogas, finalmente el plazo para hacer el registro venció de manera definitiva este 29 de febrero y el pago se podía efectuar hasta el 31 de marzo.

Con información de TalCual