



importe económico de lo defraudado, mientras que con la normativa anterior se distinguía entre delito y falta en función del valor de lo defraudado.

Ahora la diferencia estriba en la cuantía de la pena a imponer, bien una multa de tres a doce meses, o bien de uno a tres meses si la cuantía de lo defraudado no excediere de 400 euros. No obstante siempre tendrá la consideración de delito por lo que, una vez firme la sentencia de condena, se inscribirá en el Registro Central de Penados donde constará como antecedentes penales hasta la fecha en que legalmente proceda su cancelación.

## 1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.11.2.1 Servicios de interés general

#### 1.11.2.1.1 Energía

Como viene siendo habitual las quejas relativas a la energía eléctrica suelen estar relacionadas con **disconformidad con la facturación** (queja 14/5470, queja 14/5626, queja 15/0283, queja 15/0938, queja 15/1564, queja 15/2670, queja 15/5598, queja 15/5725 y queja 15/5984), **tardanza en la atención de una solicitud de suministro** (**queja 15/0978**, 15/3307, queja 15/4641 y queja 15/4909), **averías y reclamación por daños** (queja 14/5488, queja 15/5429, queja 14/5490 y queja 15/6114).

Hemos de recordar que nuestra competencia en estos casos se limita a las actuaciones de mediación que persiguen la búsqueda de una solución satisfactoria al conflicto con la comercializadora.

En el caso de Endesa, la firma de un convenio de colaboración nos ha permitido tramitar con agilidad las quejas relacionadas con el funcionamiento de sus servicios ya fuese de las comercializadoras o la distribuidora. No obstante, la exigencia normativa de separación de empresas ha ido complicando estas gestiones y, por otra parte, la externalización del servicio de atención de reclamaciones ha tenido una incidencia negativa en la fluidez de nuestras comunicaciones, por lo que hemos sufrido el retraso en la respuesta o incluso su falta en algunas de las quejas presentadas.

Pocas son las que se refieren a otras empresas comercializadoras, aunque en estos casos también intentamos con nuestra actuación conseguir una solución favorable a la persona promotora de queja, además de facilitarle información sobre las vías de reclamación que tiene a su disposición.

Podemos señalar la **queja 15/0456** en la que el interesado denunciaba que E-on Energía había incumplido temporalmente su deber de facturación, acumulándose en el mes de octubre de 2014 un importe cercano a los 800 euros. La empresa no habría accedido a su **solicitud de fraccionamiento de pago** y habría procedido al corte de suministro con fecha 15 de enero de 2015.

Ante esta situación nos dirigimos al Servicio de Atención al Cliente de la comercializadora para que aclarase los hechos y nos indicase si fuera posible el restablecimiento del suministro en tanto resolvía la reclamación la Administración o, al menos, se atendiese la petición de fraccionamiento de la deuda para permitir la reconexión. Según la respuesta ofrecida por dicho Servicio, **se llegó a un plan de pagos que permitió la reconexión del suministro** el 19 de marzo.

En la queja 15/4566 nos dirigíamos a Iberdrola ante la reclamación de deuda que dirigía la compañía al promotor de queja, en concepto de **derechos de corte y reconexión del suministro**. Sin embargo, el interesado sostenía que procedió al pago de los recibos que tenía pendientes sin que se llegara a producir efectivamente el corte de luz.

El Servicio al Cliente nos trasladó que se produjo el corte de suministro y que continuarían con el proceso habitual de gestión de deuda.



La información proporcionada sobre la notificación del aviso de corte y los plazos empleados en el procedimiento suscitó ciertas dudas acerca de si habrían respetado las reglas establecidas por la normativa de aplicación, por lo que nos hemos dirigido nuevamente a la comercializadora con objeto de aclarar dichas circunstancias.

Se reiteran también las quejas que **solicitan nuestra ayuda para poder atender los pagos de facturas y evitar el corte de luz**, así como las de personas que se encontraban ya sin suministro (queja 15/975, queja 15/5539). Estas situaciones se complican especialmente cuando se ha realizado un **enganche por no disponer de recursos para pagar la luz** (queja 14/3663, queja 14/5971, queja 15/24, queja 15/223, queja 15/1119).

Ante este tipo de quejas hemos desarrollado una iniciativa para implementar un **protocolo de actuación que evite los cortes de suministro energético** al que puedan adherirse todos los municipios andaluces.

A tal efecto, iniciábamos de oficio la **Queja 15/3016** mediante la que esta Institución se ofrecía para organizar e impulsar una reunión de trabajo entre representantes de la Junta de Andalucía, la FAMP y Endesa, cuyo fin sería la elaboración del protocolo y el convenio marco que debieran servir como bases y referentes para la puesta en marcha de medidas destinadas a luchar contra la pobreza energética en Andalucía.

Pese a haber recibido la respuesta favorable de la distribuidora eléctrica, hasta la fecha de elaboración del presente Informe no hemos recibido respuesta alguna por parte de las Administraciones interpeladas (Consejería de la Presidencia y Federación Andaluza de Municipios y Provincias).

Como hemos indicado en el apartado introductorio, la situación de **pobreza energética** que afecta a buena parte de la población andaluza **requiere de medidas efectivas que impidan que cualquier persona o familia pueda verse privada de este suministro esencial por no disponer de los recursos económicos necesarios para hacer frente al pago de las facturas**.

Los recursos disponibles entendemos que deberían ser suficientes para atender la demanda de la población que se encuentra en esta situación, pero no hay una adecuada organización que permita su efectividad o la misma no se produce en igualdad de circunstancias según la localidad de residencia.

Todo ello, como ya hemos indicado, en tanto no se apruebe una norma que impida a las compañías eléctricas el corte de suministro por impago a familias sin recursos.

Muchos son los ejemplos que vemos en las quejas por unas ayudas que no están disponibles o las personas afectadas no pueden acogerse a ellas por no reunir los requisitos formales exigidos, aunque sus circunstancias reales sí pudieran serlo.

En la queja 15/0975 la interesada había recibido un aviso de corte de suministro por impago, no disponía de ingresos y se encontraba a la espera de que fuera atendida su solicitud de salario social. La falta de ingresos supuso también un incumplimiento de sus obligaciones de pago del alquiler, por lo que en breve podría producirse el desahucio.

Endesa aceptó nuestra petición de colaboración paralizando la orden de suspensión en tanto se tramitaba la ayuda oportuna, aunque finalmente la actuación municipal se centró en la atención a su necesidad de vivienda.

Como hemos señalado, **la situación se complica si concurre una manipulación en el equipo de medida o un fraude en el suministro**.

En la queja 14/3663 acudía a esta Institución una familia integrada por un matrimonio mayor, con una hija separada bajo su techo que a su vez tendría dos hijos a su cargo. Los únicos ingresos eran una pensión de jubilación y una PNC, en total unos 900 euros. **Ante las dificultades de pago de las facturas de luz optaron por realizar un enganche y, detectado éste, se les reclamaba la recuperación de un año de consumo**, que suponía un importe a pagar de más de 2.200 euros. Para regularizar su situación se les exigía, además de los derechos para una nueva alta, la deuda pendiente, cercana a los mil euros, que correspondería a facturas de finales de 2009 y del año 2010.



Endesa estima que resulta de aplicación el artículo 1966 del Código Civil en cuanto al plazo de prescripción de acciones para exigir la deuda derivada del contrato de suministro eléctrico, contando con cinco años para reclamar los importes adeudados. Sin embargo, esta Institución le ha solicitado que se atenga al plazo de prescripción de tres años establecido en el artículo 1967.4ª del Código Civil y defendido por una línea jurisprudencial y doctrinal cada vez mayoritaria.

Como consecuencia de ello, señalábamos a Endesa que resultaría pertinente la minoración de oficio de la deuda en el importe correspondiente a las facturas que excedan del plazo de prescripción de 3 años y que no puedan mantenerse por la debida acción de interrupción de dicho plazo.

También pedíamos a Endesa una valoración de la liquidación por fraude que acudiese a otros criterios que permitiesen una rebaja en el importe económico que se reclama.

Entendíamos que una actuación municipal que permitiera la regularización del suministro mediante la necesaria aportación económica ante las dificultades manifestadas por el interesado, debiera ir acompañada de una postura decididamente favorecedora por parte de Endesa. Incluso, visto desde la perspectiva del negocio empresarial, dicha postura permitiría contar con unos ingresos que, en otro caso, difícilmente resultarían efectivamente cobrables atendiendo a los reducidos ingresos del interesado y a los límites legales al embargo de pensiones.

Ante el Ayuntamiento de Sevilla nos dirigimos para consultar la viabilidad de otorgar al interesado algún apoyo económico, al menos respecto de la deuda atrasada (y no prescrita), así como de las facturas que de futuro pudieran generarse una vez regularizada la situación del suministro.

Lamentablemente, pese a haber transcurrido más de ocho meses desde que dirigiéramos tales peticiones y haber reiterado las mismas, a la fecha de redacción de este Informe aún no hemos recibido la respuesta de Endesa ni del Ayuntamiento.

En muy parecidos términos actuábamos también ante el Ayuntamiento de Sevilla en la tramitación de la queja 15/0223, ya que Endesa nos comunicaba la necesidad de acudir a los Servicios Sociales municipales con objeto de atender la situación de pobreza energética.

Hemos de señalar que en algunas de ellas el resultado era satisfactoria para la parte promotora de queja, accediendo Endesa a adoptar medidas como rebaja del cálculo de la liquidación por fraude o fraccionamientos de pagos, en atención a las circunstancias económicas de la persona (queja 14/5971, queja 15/0024).

Nos parece oportuno destacar que **esta Institución no ampara actuaciones irregulares que suponen un fraude, no sólo a la empresa distribuidora, sino al resto de consumidores**. Desde esta Institución coincidimos en la necesidad de que se realicen las oportunas campañas que permitan erradicar estas conductas y hacer cargar a las personas responsables de las consecuencias económicas y de otro tipo que resulten de las mismas, máxime si se realizan sin una justificación razonable en relación con su situación económica.

**Distinto será que deban adoptarse las medidas necesarias para que este tipo de conductas no se produzcan, ajustando las tarifas a la situación económica familiar y aportando las ayudas que fuesen necesarias para hacer frente al gasto energético, siempre asociadas al consumo razonable y eficiente.**

En el caso de que se detecte una situación de fraude y ello traiga consigo la reclamación de una importante deuda por la energía que pudiera haberse consumido, pedimos que se aproximen lo más posible al consumo que fuera habitual según los hábitos de la familia, aunque siempre deba llevar añadido un valor de penalización.

A este respecto nos planteamos la conveniencia de que la penalización fuese incorporada a través del oportuno expediente sancionador a cargo de la Administración competente en materia de energía, pues este procedimiento será el que mejor garantice los derechos de los usuarios. Para ello sería necesario incluir un catálogo de infracciones a cargo de los usuarios, y sus correspondientes sanciones, junto al que se establece para empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad en la normativa estatal del sector eléctrico.



En cualquier caso debemos recordar que la defraudación de fluido eléctrico tiene consideración de delito, con independencia del importe económico de lo defraudado, por lo que podría acudir a esta vía.

Varias, sin embargo, han sido las que planteaban su **disconformidad con el expediente de anomalía tramitado por Endesa**.

En la queja **queja 14/5626** se daba la paradoja de que la propia interesada venía reclamando ante Endesa por disconformidad con la facturación recibida al calcularse mediante estimación al alza, pese a tener instalado contador de telegestión. Durante su tramitación se le insistió que el contador estaba bien y que se trataba de un problema informático de lecturas, pero

con posterioridad recibió **notificación de anomalía y liquidación por recuperación de energía no registrada, con la que manifestaba su desacuerdo**. La interesada habría reclamado las pruebas que acreditaban la supuesta manipulación sin que se las hubieran facilitado.

Dado que el relato de hechos suscitaba muchas dudas, nuestra actuación ante Endesa se orientó a la búsqueda de aclaraciones sobre circunstancias relacionadas con la instalación del contador de telegestión, la facturación estimada, las inspecciones realizadas a la instalación, el procedimiento seguido para exigir un año de recuperación de energía por fraude y la regularización del suministro.

Esta información no nos fue facilitada, obteniendo por respuesta que se había llegado a un acuerdo con la cliente sobre la refacturación realizada. Según nos informó la propia interesada, Endesa había cerrado el expediente por presunta manipulación, emitiéndose una refacturación a niveles normales de consumo. En cualquier caso, la interesada aún tuvo que sufrir varios inconvenientes relacionados con la deuda pendiente tras cerrarse la reclamación.

En el acuerdo de archivo de actuaciones hemos puesto de manifiesto la deficiente atención al cliente, tanto por la falta de claridad en las comunicaciones de respuesta a sus reclamaciones como por el continuo peregrinar de oficinas al que se ha visto obligada la interesada con objeto de poder aclarar su situación, considerando que debiera valorarse la aplicación de las indemnizaciones previstas reglamentariamente.

La reclamación también se había presentado ante la Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en Sevilla, por lo que señalábamos que consideramos necesaria la adopción de medidas para controlar el resultado del expediente administrativo. En concreto que, cuando proceda, los expedientes de reclamación por disconformidad con facturación no concluyan hasta que se produzca la revisión de la refacturación que se emita. Igualmente le hemos planteado que valore la concurrencia de algunas de las infracciones administrativas recogidas en la normativa del sector eléctrico.

En la queja 15/0813 la interesada manifestaba **no ser consciente de la situación de anomalía que se le imputaba y consideraba que los problemas pudieran haber surgido por una mala colocación cuando le sustituyeron el contador**. Por otra parte, a pesar de haber presentado reclamación ante la



Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en Sevilla en relación con la facturación por recuperación de energía, con fecha 3 de marzo de 2015 le fue suspendido el suministro por impago de dicha facturación.

Sobre este particular pudimos comprobar que en la carta remitida por la distribuidora a la interesada sobre regularización de kWh, se advertía que el impago de la facturación de la comercializadora daría lugar a la suspensión del suministro apelando al artículo 87 del R.D. 1955/2000. Esta Institución ha trasladado a Endesa su disconformidad con tal interpretación normativa ya que, a nuestro juicio, el citado precepto habilita para el corte de suministro cuando se detecta la manipulación pero no por el impago de las facturas que pudieran derivarse de la valoración del consumo habido conforme a las reglas establecidas en su párrafo 3. Por tanto, no alcanzamos a comprender que no se procediera al corte de suministro cuando se detecta la manipulación y se haga por impago de una factura que, además, se encontraba recurrida.

La actuación de la Delegación Territorial sí permitió finalmente que se paralizase el cobro de las facturas reclamadas hasta el momento en que dicte la oportuna resolución.

Por último señalar que hay un bloque residual de quejas que se refieren a los **cortes de luz en barrios o poblaciones enteras**. Incluso hemos desarrollado una actuación de oficio ante los cortes de luz que vendría sufriendo el barrio de La Paz en Granada (queja 15/0798), y que se producirían por la existencia de acometidas ilegales, la mayoría de ellas para cultivo de plantaciones de marihuana, cuya solución requiere de un esfuerzo coordinado de Administraciones públicas competentes y distribuidora que vendría realizándose con menos éxito del deseado.

En alguna ocasión precisamente la queja traslada la disconformidad con la actuación administrativa por disconformidad con el criterio empleado o por entender que no ejerce adecuadamente su labor de tutela del consumidor.

Así, en la **queja 15/0515**, referida a la falta de resolución de una reclamación por la ubicación de un poste eléctrico sin autorización del propietario del terreno; en la **queja 15/3426**, relativa a la falta de respuesta a una reclamación indemnizatoria; en la **queja 15/4417**, sobre falta de respuesta a una reclamación por el cobro de instalaciones receptoras comunes de gas natural; o en la **queja 13/5774**, reabierta para interesarnos ante el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra por la falta de respuesta a una petición de información obrante en el expediente de autorización de un centro de transformación.

### 1.11.2.1.2 Suministro domiciliario de agua

La mayor parte de las quejas relacionadas con el **suministro de agua** muestran su disconformidad con la facturación recibida, bien por entender que los importes resultan excesivos, por no comprender los conceptos incluidos o por no estar de acuerdo con el consumo registrado.

Entre las que se refieren al importe excesivo del agua podemos señalar que se recibieron varias quejas sobre el incremento de las tarifas en Cárjara (queja 14/5378, queja 14/6076 y queja 15/0958).

Tras dirigirnos tanto al Ayuntamiento como a la empresa suministradora (Emasagra) hubimos de concluir que la subida de las tarifas estaba justificada en la incorporación del municipio de Cárjara al Consorcio Sierra Nevada-Vega Sur, para atender la gestión del ciclo integral del agua respondiendo al principio de recuperación de costes. Las tarifas habrían sido aprobadas por el Consorcio en el año 2013, sin que se hubiera manifestado alguna incidencia al respecto ya que sólo habían contabilizado una reclamación por disconformidad con el importe de la facturación en el municipio de Cárjara.

También seguimos recibiendo quejas por **facturación del suministro de agua sin tener en cuenta el número de personas que reside en la vivienda**. Al respecto esta Institución sigue defendiendo la idea de que es más justo el modelo de tarificación por habitante, en tanto las políticas que tienden a promover el