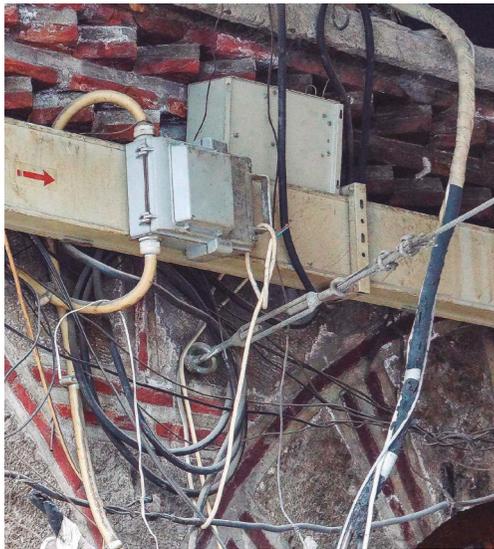


## La lucha contra el fraude eléctrico no puede ganarse a costa de la indefensión del consumidor



**S**on muchas las personas que, de algún modo, disculpan e incluso ven con simpatía a aquellas que cometen fraude eléctrico porque creen que con sus actos sólo están perjudicando a las empresas eléctricas -un sector que no gozan últimamente de muchas simpatías entre la ciudadanía- y porque piensan que la mayoría de los casos de fraude son cometidos por personas en situación de precariedad económica que se “enganchan” ilegalmente al suministro porque no pueden pagar las facturas.

Sin embargo, esta postura parte de unas premisas poco acertadas. En primer lugar, porque a quien perjudica principalmente el fraude eléctrico es a los restantes usuarios del sistema, que son quienes a través del incremento de sus tarifas van a terminar pagando el coste de la energía defraudada. Y, en segundo lugar, porque con la progresiva puesta en práctica de medidas de lucha contra la pobreza energética, cada vez son menos las personas que se ven abocadas a cometer fraude para poder mantener un suministro tan esencial, mientras que se incrementan las informaciones sobre enganches ilegales relacionados con prácticas delictivas como el cultivo de drogas y se publican datos que apuntan a que el mayor porcentaje de energía defraudada corresponde a las empresas y las industrias y no a los consumidores particulares.

Desde hace varios años viene detectándose un notorio incremento en el número de quejas relacionadas con procedimientos de fraude eléctrico. Un incremento que no sabemos en qué medida obedece a un aumento real de los casos de fraudes o se debe a un mayor celo de las empresas en los procesos de detección y

denuncia de las prácticas fraudulentas propiciado por la decisión del Gobierno de la Nación de incentivar económicamente a las empresas por la detección de supuestos de fraude (art. 40 del Real Decreto 1048/2013).

Sea cual fuere la razón por la que han aumentado los procedimientos de fraude eléctrico, nada habría que objetar por parte de esta Institución si dichos procedimientos sirvieran para poner coto a actuaciones fraudulentas que a todos nos perjudican y permitieran sancionar adecuadamente a los culpables de tales prácticas.

Sin embargo, un análisis detallado de las quejas recibidas ha hecho saltar todas nuestras alarmas, ya que nos han permitido constatar las **numerosas carencias regulatorias existentes en relación a los procedimientos de fraude y cómo las mismas pueden derivar en situaciones de auténtica indefensión** para las personas usuarias presuntas responsables de las actuaciones fraudulentas.

En una mayoría de las quejas recibidas los presuntos defraudadores niegan tajantemente cualquier relación con el asunto y denuncian su situación de total indefensión ante la falta de claridad en la información proporcionada por la compañía suministradora y la imposibilidad de defender adecuadamente sus derechos. Asimismo se dan casos de corte de suministro o de acoso telefónico por parte de empresas de gestión de cobro, pese a estar la deuda de fraude reclamada ante la Administración.

Esta Institución lleva varios años denunciando estas situaciones reflejadas en las quejas, por eso hace tiempo que hemos solicitado la aprobación de un protocolo de actuación en la detección de fraudes y tratamiento de las reclamaciones derivadas de la misma.

La Administración autonómica nos ha trasladado su compromiso para redoblar los esfuerzos y conseguir la aprobación de este protocolo con la colaboración de las empresas suministradoras y las asociaciones de personas consumidoras.

Aunque valoramos positivamente este compromiso, hemos urgido a la Administración al cumplimiento del mismo, dado el incremento habido en el número de quejas recibidas en relación con los procedimientos por fraude y lo dilatado que está resultando el proceso negociador ([queja 16/3871](#)).

Con esta actuación no queremos amparar actuaciones irregulares que nos perjudican a todos, antes al contrario, creemos necesaria la contundencia en la erradicación de tales prácticas. Lo que pretendemos con nuestra intervención es garantizar que no se produzcan injusticias en la determinación de las responsabilidades por los supuestos de fraude, que se garanticen los derechos de las personas consumidoras y que se evite que terminen pagando justos por pecadores.