



los comercios mediante un desarrollo normativo de los servicios de cash back y cash-in-shop para implantarlos como sistemas alternativos o complementarios a los cajeros automáticos.

En relación con las iniciativas públicas desarrolladas, apuntaba a la posibilidad de **calificar jurídicamente ciertos servicios financieros como servicios económicos de interés general**, de cara a establecer obligaciones de servicio público y, adicionalmente, optar por otras vías como procedimientos de contratación o subvenciones públicas. Respecto a estas últimas recordaba que deben evitarse limitaciones injustificadas a que participen operadores como proveedores de servicios o beneficiarios de las ayudas.

En todo caso, los datos sobre exclusión financiera por falta de cajeros automáticos u otras posibilidades de acceso al efectivo parecen alentadores. Según publicaba en julio de 2024 el Observatorio de Inclusión Financiera⁸, la reducción en el número de oficinas y cajeros automáticos durante 2023 **no se habría traducido en un aumento de la exclusión financiera**, dada la existencia de otros puntos de acceso a los servicios bancarios, como son los agentes financieros, las oficinas móviles (ofibuses), la red de oficinas de Correos, el cashback y también la red de cajeros de terceros operadores no bancarios; además de seguir aumentando la utilización de la banca por internet. Valoraban así que el porcentaje de población excluida cae del 3,3% (que es el que reside en municipios en donde no hay oficinas bancarias) al 0,93% (que es el porcentaje que no tiene en su municipio de residencia ninguno de dichos recursos).

2.2.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos las consideraciones a los que nos hemos referido para presentar el abordaje de nuestra intervención en materia de servicios de interés general y consumo, vamos a iniciar el relato de las actuaciones que hemos desarrollado sobre cada uno de los ámbitos a los que se refiere.

2.2.6.2.1. Servicios de interés general

2.2.6.2.1.1. Energía

La casi totalidad de quejas recibidas en materia de energía se refieren al suministro eléctrico, siendo muy residuales las que afectan al suministro de gas o de energías renovables.

Con respecto a las primeras sigue existiendo un numeroso grupo de quejas por **falta de facturación eléctrica**, de incluso meses de duración, resultando en ocasiones infructuosa su tramitación porque la única respuesta recibida se limita a indicar que existe una incidencia en la facturación que impide girar en plazo las facturas.

La justificación que se nos ha ofrecido por parte de Endesa es que se han sucedido varios cambios regulatorios, algunos de elevada complejidad con impacto directo en el proceso de facturación, pues suponían modificaciones en la estructura de los peajes y cargos que se trasladan a la factura. Esto habría provocado, por un lado, retrasos en las facturas de peajes que deben ser enviadas por las empresas distribuidoras para que las comercializadoras puedan facturar y, por otro lado, incidencias en los sistemas de facturación de la comercializadora.

En todo caso, cuando se ha subsanado esta circunstancia, se ha garantizado que no se pase al cobro la facturación que exceda del plazo de un año, así como la posibilidad de acogerse a un plan de pagos personalizado, a través del cual la persona afectada puede fraccionar el importe de sus facturas pendientes, tal como establece la normativa vigente⁹.

Algunas de estas quejas se tramitaban por las incidencias puntuales ocurridas en el momento del cargo en cuenta de las facturas acumuladas o sobre los acuerdos de pago aplazado, obteniendo resultados positivos de atención a la reclamación.

⁸ Informe Anual de Inclusión Financiera (referido al año 2023), de seguimiento de las medidas acordadas en la Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales y actualización de la información sobre el acceso a servicios bancarios en los municipios españoles.

⁹ Artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.



Otras quejas se recibían por disconformidad con la **facturación estimada de luz** que giraba la comercializadora, quedando solucionadas cuando la distribuidora regularizaba los consumos con lecturas reales, aunque en ocasiones no podía subsanarse la incidencia en el sistema de telegestión.

Algunas quejas relativas a la falta de facturación o a facturación estimada con posterior regularización se referían a la **aplicación de distintos tipos impositivos** (IVA e Impuesto Especial sobre Electricidad), más elevados que los que hubieran resultado de aplicación en caso de haberse girado la facturación del consumo eléctrico en plazo.

Ante esta situación de falta de facturación o facturación estimada que afectaba a numerosas personas, en la tramitación de una queja individual por la tramitación administrativa dada a una reclamación (queja 24/1307), pudimos conocer que la Dirección General de Consumo tomó la iniciativa de reunirse con Endesa (como comercializadora especialmente afectada por estas incidencias), acordando una serie de medidas para solucionar definitivamente el problema.

Una de estas medidas, que también ha sido objeto de quejas, es la que se refiere a **contratos de baja por cambio de comercializadora**, otorgándose un plazo de 42 días para solucionar la ausencia de facturación, más allá del cual renuncian a cobrar.

Endesa también se comprometía a compensar de manera automática y sin necesidad de reclamar, la aplicación de un tipo de IVA superior al que hubiera correspondido si hubieran facturado en plazo.

La Dirección General de Consumo habría informado a los todos los Servicios de Consumo de las distintas Delegaciones Territoriales de Salud y Consumo del resultado de la reunión mantenida y de sus conclusiones, por lo que se tendrían en cuenta en las reclamaciones tramitadas motivadas por ausencia de facturación.

También en relación con las reclamaciones asociadas al suministro eléctrico hemos continuado **actuaciones ante las administraciones con competencias de supervisión** en materia de energía o de consumo.

Como ya relatamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2023, una de estas actuaciones se refería a los retrasos en la tramitación de reclamaciones por el Servicio de Energía de Sevilla, lo que motivó el dictado de resolución que dimos por aceptada con la respuesta ofrecida sobre la situación de los expedientes de reclamación y de las medidas adoptadas para agilizar su tramitación (queja 19/5866).

No obstante, también nos sorprendía la excesiva dilación que presentaba la tramitación de reclamaciones por parte del citado Servicio de Energía para reclamaciones que afectaban a otros asuntos diferentes a los expedientes de anomalía, como puedan ser la facturación estimada, la falta de facturación, la verificación de contadores, la calidad de suministro... (queja 22/8605).

Por ello, en actuaciones de seguimiento de esta queja, solicitábamos a la Administración que nos facilitase información acerca del criterio empleado para determinar el orden de incoación de las reclamaciones recibidas y, para el caso de que despachase todas las reclamaciones por el mismo riguroso orden de incoación, le trasladábamos la posibilidad de dictar una orden motivada que justificase un despacho de manera diferenciada los asuntos de naturaleza heterogénea, priorizando los que tengan carácter urgente.

A esta petición se nos contestó en coincidencia con el análisis realizado por esta Institución, por lo que se habían establecido, en la dinámica ordinaria de tramitación de las reclamaciones, flujos separados atendiendo a subgrupos de reclamaciones de homogénea naturaleza y otros criterios (inadmisiones, desistimientos, decaimientos...). De esta manera, familias de expedientes de escasa incidencia numérica y rápido estudio y tramitación no deberían esperar la tramitación de otras familias más complejas, en particular las relacionadas con la manipulación de los equipos de medida. En cada familia se seguía el orden riguroso de incoación.

Estas medidas estarían posibilitando la reducción del número de expedientes pendientes de resolver a buen ritmo, así como el tiempo de espera de varios grupos o familias de reclamaciones.

En materia de suministro eléctrico no podemos dejar de mencionar las quejas recibidas por denegación del **bono social** o por incidencias en la tramitación de la correspondiente solicitud, permitiendo su solución cuando no se referían a la falta de concurrencia de requisitos tras la comprobación de los datos de renta.



Un caso peculiar afectó a una ciudadana que perdió la bonificación del bono social durante varios meses como consecuencia del retraso en la reposición de su contrato con Energía XXI, tras haber sido dado de baja por error a solicitud de un tercero. Consideramos que las consecuencias del error no debían ser sufridas por esta persona vulnerable, que además había formulado diversas reclamaciones poniendo de manifiesto su situación, por lo que solicitamos a la entidad que valorase la procedencia de otorgarle una indemnización, petición que fue finalmente atendida ([queja 23/3792](#)).

En relación con la situación de las **personas electrodependientes** -que fue objeto de un [apartado específico el año pasado](#)-, decíamos que valorábamos positivamente la propuesta del Defensor del Pueblo de España, que recogía en gran medida las conclusiones de nuestra [jornada](#), y esperábamos que fuese acogida por la administración estatal.

Las personas electrodependientes necesitan que se les garantice el suministro eléctrico y se les avise de posibles cortes, además de acceder a bonificaciones en la tarifa eléctrica

El Defensor nos informó en agosto de 2024 de que la Secretaría de Estado de Energía había rechazado su propuesta para impulsar una reforma normativa enfocada a definir, protocolizar y atender las necesidades de los pacientes electrodependientes, añadiendo que continuaba sus actuaciones al considerar insuficiente la justificación del rechazo en el hecho de que la normativa sectorial no considerase la electrodependencia como sinónimo de vulnerabilidad.

Posteriormente, en sede parlamentaria se producía un importante avance normativo¹⁰ al ordenarse al Gobierno que realice, en coordinación con las comunidades autónomas, un estudio sobre la conveniencia y oportunidad de aprobar **posibles ayudas para las personas en situación de electrodependencia**, «tales como la garantía de que no se les pueda suspender el suministro eléctrico; el establecimiento de la obligación de que las compañías eléctricas notifiquen, con la mayor antelación posible, aquellos cortes programados e inevitables en el suministro; el acceso a mayores bonificaciones en la tarifa eléctrica; o la puesta a disposición de dispositivos que garanticen el suministro en casos de cortes programados e inevitables o coyunturas imprevistas, como equipos electrógenos o sistemas de alimentación ininterrumpida».

Esperamos que las administraciones desarrollen este mandato y podamos por fin contar con una normativa que atienda las necesidades de las personas electrodependientes que habían quedado puestas de manifiesto en su día con la tramitación de la queja de oficio [22/3284](#).

2.2.6.2.1.1.1. Derechos de las personas usuarias ante denuncias por fraude o anomalía

En este apartado dedicado a la energía eléctrica queremos dar cuenta del resultado de la actuación de oficio desarrollada a través de la queja [23/9572](#), con la que pretendíamos aportar mayores garantías a las personas usuarias de este servicio frente a la actuación de la distribuidora en **expedientes de anomalía eléctrica** y una mayor tutela por parte de las administraciones competentes en materia de industria.

A este respecto debemos señalar que siguen siendo muy numerosas las quejas recibidas de personas disconformes con el inicio de procedimientos por presuntos fraudes o anomalías en el suministro eléctrico, denunciando una situación de indefensión ante la compañía suministradora.

Finalmente, en octubre de 2024, recibíamos información acerca de la aprobación de la Instrucción 1/2024, de la Secretaría General de Energía, sobre Tramitación de los Procedimientos de Reclamaciones Eléctricas.

Valoramos que esta Instrucción, a falta de una regulación estatal que dote de mayor garantía jurídica al actual artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, al menos, proporciona criterios homogéneos acerca de cómo resolver las reclamaciones por parte de los Servicios de Energía y cómo realizar las actuaciones asociadas a la detección de anomalías por parte de las empresas eléctricas (distribuidoras y comercializadoras).

Por ello, nuestra intención es supervisar la efectiva implantación de las medidas acordadas en la misma, a fin de garantizar a la ciudadanía su derecho a la protección como personas consumidoras y usuarias por parte de las administraciones públicas.

¹⁰ Disposición Adicional 7ª de la Ley 3/2024, de 30 de octubre, para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos neurológicos de alta complejidad y curso irreversible.



Con el mismo objeto pretendemos seguir solicitando la colaboración de la distribuidora Endesa en aquellos casos que nos lleguen planteando discrepancias con respecto al cumplimiento por su parte de las garantías establecidas en dicha Instrucción.

Esta ha puesto de manifiesto, en la respuesta ofrecida a esta Institución, su preocupación ante el imparable **crecimiento de la defraudación de suministro eléctrico** motivado, en su opinión, por el escaso riesgo económico, la profesionalización del fraude y un marco normativo muy laxo que provoca una sensación de impunidad entre los defraudadores.

A esto añadía datos sobre la escasa incidencia de posibles situaciones de pobreza energética en el fraude detectado por Endesa, sobre la proliferación de fraude asociado a actividades ilícitas como el cultivo de marihuana, las consecuencias que origina el fraude en sobrecargas de redes que impiden el suministro en condiciones de calidad y seguridad, así como los riesgos intrínsecos a la manipulación de instalaciones, ya que generan daños en bienes y personas.

Al respecto hemos querido dejar claro que **los supuestos que han reclamado nuestra atención no son los de fraude asociado a actividades ilícitas como el cultivo de marihuana**, con respecto a los cuales observamos con preocupación la creciente extensión y peligrosidad de los grupos organizados que se dedican a estas prácticas, y el gravísimo problema social generado por los cortes de suministro que padecen familias vulnerables y afectan a barriadas enteras como consecuencia de estas prácticas ilícitas.

Ante estas situaciones coincidimos con aquellas posturas que reclaman agravar la penalidad del fraude eléctrico cuando va asociado a la comisión de otros delitos como el narcotráfico y/o la pertenencia a banda organizada, así como aquellos supuestos en que la comisión del fraude lleva aparejado un grave perjuicio para la seguridad o el interés público.

Por el contrario, no estamos de acuerdo con un agravamiento del delito básico de defraudación de fluido, cuando el mismo no va asociado a otras prácticas delictivas ni supone un grave riesgo para la seguridad o el interés público.

Los casos que han llegado a esta Institución en forma de queja -y que motivaron nuestra actuación de oficio en relación con los expedientes de anomalía eléctrica- se referían a situaciones en las que la persona titular del suministro niega la existencia de una anomalía en su instalación, o al menos el conocimiento de la misma, e incluso en ocasiones aporta informe de electricista autorizado que discrepa respecto de la valoración técnica contenida en el informe de inspección.

Además hemos señalado que, en ningún caso, pretendemos que no se persiga el fraude ni se establezcan los mecanismos necesarios para que este no "resulte rentable".

Lo que hemos querido es dar voz a aquellas personas que nos pusieron de manifiesto la falta de información sufrida en el proceso porque no se les comunicó la existencia del expediente de anomalía, porque no se les facilitaron los elementos que acreditaban el fraude según la distribuidora -informe de inspección y/o pruebas que lo acompañan-, o porque no se les explicó la valoración de la recuperación de energía realizada.

También a quienes acudieron a esta Institución por haber sufrido un corte de suministro que consideraban indebido, al encontrarse reclamando frente a la propia existencia de la anomalía o a la facturación asociada de recuperación de energía del expediente, y que no se había producido en el momento de la inspección por motivos de seguridad.

Con independencia de que, como manifiesta la distribuidora, algunas de las situaciones denunciadas exceden del ámbito de su responsabilidad por corresponder a las comercializadoras (o bien, añadimos, que pudieran ser atribuidas a empresas a las que encomendó la gestión de los expedientes de anomalía) lo que queremos poner de manifiesto, insistimos, es la necesidad de contar con un **mecanismo coordinado de actuación** que permita a la ciudadanía disponer de un cauce de reclamación en el que intervenga una administración que supervise el proceso.

2.2.6.2.1.1.2. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

Destacábamos finalmente como apartado independiente el año pasado la situación de **barriadas desfavorecidas que sufren reiterados y prolongados cortes de luz**, entre otras razones, por la proliferación de enganches ilegales asociados al cultivo de marihuana.



Lamentablemente hemos de señalar que siguen llegando quejas que denuncian esta situación y, en 2024, han vuelto a tener especial protagonismo las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, generalmente desfavorecidos, aunque con importantes diferencias en cuanto a su problemática social entre unos y otros.

Las actuaciones que iniciamos en 2021 y de las que hemos efectuado un seguimiento conforme las circunstancias y las nuevas quejas recibidas así lo exigían, concluían en 2023 tras comunicarnos la Consejería competente en materia de energía que se realizaría una auditoria de las instalaciones y redes eléctricas existentes en estas barriadas para verificar el estado de las mismas.

Durante 2024 hemos tenido acceso al [resultado](#) [resultado BOPA] de esta auditoría, que reitera las manifestaciones previas de la distribuidora relativas a la capacidad de suministro para atender la demanda existente, culpando mayoritariamente a los enganches ilegales de los problemas existentes, especialmente a los asociados a cultivos ilegales de marihuana. En algunos centros la potencia contratada se encontraría cerca del límite de potencia que pueden suministrar, por lo que se planteaba la necesidad de modificaciones de la infraestructura a futuro. También se habrían detectado anomalías en la red de distribución que podrían contribuir a los cortes, lo que habría justificado la decisión de la administración autonómica de inicio de expediente de investigación a la distribuidora para su subsanación.

Ante esta información, y habiendo recibido quejas que ponían de manifiesto la **sensación de abandono** que sienten los vecinos y la necesidad de adoptar soluciones definitivas, en agosto de 2024 solicitamos a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas, al Ayuntamiento de Sevilla y a la Subdelegación del Gobierno en Sevilla la remisión de informe en sus respectivos ámbitos de competencias.

Ante las respuestas recibidas, esta Institución debe poner de manifiesto, nuevamente, que pese al tiempo transcurrido, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución al problema de los cortes de luz en barriadas de Sevilla**. (Actualización de información sobre la queja [21/0337](#)).

Observamos así que de poco sirven las intervenciones puntuales para incautación de marihuana en las viviendas donde se produce el delito de defraudación eléctrica, o las inversiones para mejorar las instalaciones de red de distribución eléctrica, si no se acompañan de una actuación de seguimiento continuo y coordinado.

Tal como venimos insistiendo, se requiere de un abordaje amplio y global, en el que se valore la situación a nivel de Andalucía y se formulen propuestas de intervención escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

Los barrios que sufren cortes de luz continuos reclaman que se garantice el derecho a disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad.

En este sentido, de nuevo hemos recordado los planteamientos que realizamos en su día a las distintas administraciones implicadas y a la distribuidora eléctrica en la tramitación de la queja [19/2711](#), referidos a una propuesta organizada, planificada y coordinada de intervención para solucionar estos problemas.

Sin embargo, y pese a los esfuerzos realizados por cada una de las partes implicadas que hemos de reconocer, seguimos observando que las actuaciones desarrolladas no parecen seguir una guía de intervención ni un enfoque coordinado de desarrollo y seguimiento.

Por ello no podemos dejar de hacerles reflexionar sobre el **grave problema social** que afecta a miles de personas que residen en los barrios donde se producen los cortes de luz y sobre la necesidad de garantizarles el derecho a disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad. Para ello entendemos que resulta oportuno recurrir a la adopción de cuantas medidas alcancen a la competencia de cada una de las partes implicadas, así como revisar de modo honesto y coherente con el fin pretendido los avances producidos y los obstáculos que aún deben removerse.