

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.

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

295

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