



## 01.XI.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

### XI.2.1 Servicios de interés general

#### 2.1.1 Energía



**La percepción global es que los consumidores se sienten desprotegidos ante las grandes compañías.**

Como en años anteriores, la mayoría de las quejas recibidas sobre energía eléctrica se refieren a disconformidad con facturaciones ([queja 14/91](#), queja 14/809, queja 14/1598, queja 14/1667, queja 14/2303, queja 14/2355, queja 14/4846, queja 14/5470); a dificultades para acceder al suministro (queja 14/269, queja 14/594, [queja 14/1392](#), queja 14/1409, queja 14/1948, queja 14/3119, queja 14/3533) o, a dificultades de pago e incluso cortes de suministro por dicho motivo (queja 14/167, queja 14/380, queja 14/656, queja 14/5802).

La percepción global es que los consumidores se sienten desprotegidos ante las grandes compañías frente a las que manifiestan una importante desconfianza y recelo sobre la corrección de su actuación. Sus reclamaciones parecen no ser escuchadas con el adecuado interés por solucionar



el problema, y la ciudadanía se siente confusa al intentar defender sus derechos, obligadas a un inútil peregrinar de puerta en puerta en busca de un poco de luz.

Una situación que ha venido a complicar aún más el panorama de los consumidores de energía eléctrica ha sido el cambio a la nueva tarifa regulada, denominada ahora Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), que trajo consigo la Ley del sector eléctrico, aprobada a finales de 2013, y que comenzó a aplicarse en las facturas de electricidad a partir de julio de 2014.

Esta nueva regulación ha provocado las críticas de asociaciones de consumidores y usuarios -a las que nos unimos- para reclamar mayor transparencia de los precios, así como la efectiva implantación de mecanismos que permitan al usuario conocer los datos necesarios para tomar decisiones sobre su propio consumo, de modo que puedan repercutir en una bajada de sus facturas. Igualmente, reclaman una intervención sobre los precios, que evite las subidas que se vienen apreciando en las facturas de electricidad, que perjudican notablemente al consumidor, así como mayor claridad respecto a los costes efectivos de generación y el histórico déficit de tarifa.

En este mismo sentido, ya denunciábamos en el Informe Anual del año pasado el rápido encarecimiento de un servicio de primera necesidad, cuyo coste se hace cada vez más difícil de soportar por parte de los consumidores, especialmente para aquellas familias que cuentan con menos recursos económicos. En consecuencia, estimamos necesario reiterar, con más fuerza si cabe, los mismos desiderátum que trasladábamos en el Informe Anual presentado al Parlamento el año pasado.

Así, esta Institución considera necesario que se establezca un sistema de fijación de los precios de la energía eléctrica que resulte claro y transparente para la ciudadanía y que no sea susceptible de manipulación o alteración por parte de la Administración o por grupos de interés. Asimismo, entiende necesaria la realización de una auditoría



*Es necesario que se establezca un sistema de fijación de los precios de la energía eléctrica que resulte claro y transparente.*



*La nueva regulación del bono social pasa ahora a tomar la denominación de “tarifa de último recurso”.*

sobre el denominado déficit tarifario y que esta información resulte disponible e inteligible para la ciudadanía, a fin de despejar, de una vez por todas, las dudas existentes sobre el mismo, su contenido y alcance.

Igualmente, estimamos oportuno que las tarifas de luz recojan incentivos a un consumo responsable y eficiente de la energía eléctrica, a través de distintos bloques de consumo, al modo en que se viene realizando para la facturación del suministro de agua.

Por otro lado, ante la realidad que suponen unas tarifas eléctricas muy elevadas, esta Institución considera necesaria la adopción de medidas que permitan a las familias con menos recursos acceder a este servicio de primera necesidad a unos precios razonables y adaptados a su realidad económica.

Del mismo modo, entendemos necesaria la adopción de medidas para garantizar el suministro eléctrico a las familias y personas en situación de precariedad económica o exclusión, especialmente, durante los periodos más duros de verano e invierno.

Respecto a la nueva regulación del **bono social**, que pasa ahora a tomar la denominación de “tarifa de último recurso”, destacar que aún no ha modificado los requisitos para acceder a este beneficio.

Si bien la normativa eléctrica ya preveía la fijación de un umbral referenciado a un indicador de renta per cápita



familiar para determinar las personas que podrían beneficiarse del bono social, lo cierto es que dichos umbrales aún no habrían sido aprobados, aunque los mismos podrían incorporarse al Reglamento que tramita el Ministerio de Industria, Energía y Turismo mediante el que se regularán las condiciones de contratación y suministro de energía eléctrica.

La gestión del bono social por parte de las comercializadoras también es objeto de quejas, en particular con ocasión de facturas en las que se ha dejado de aplicar el mismo. Así nos lo contaban en la [queja 14/4958](#), relatando las numerosas gestiones que se habrían tenido que realizar, pese a haber remitido las nuevas tarjetas de familia numerosa a la dirección indicada. Finalmente se atendía la petición del interesado y se había procedido a la refacturación mediante aplicación del Bono Social.

En otro orden de cosas, un asunto que nos viene preocupando es la falta de claridad y de referentes de actuación en cuanto a los mecanismos de protección de las personas que desean formular una reclamación relacionada con el **suministro eléctrico**.

Hemos observado casos en que se produce una derivación de expedientes desde los servicios de consumo adscritos a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía a las Delegaciones Territoriales de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, y viceversa, sin que queden muy claros los supuestos de delimitación de competencias.

En ocasiones, tramitan las hojas de reclamaciones que reciben relacionadas con la actuación de las compañías eléctricas pero, en otras, han derivado las reclamaciones a las citadas Delegaciones Territoriales. Por otro lado, hemos visto que la Administración competente en materia de energía rechaza la tramitación de reclamaciones cuando afecta a facturación de contratos suscritos en mercado libre, derivando su conocimiento a los procedimientos de defensa de las personas consumidoras.



**“  
Sufren una particular situación de indefensión quienes contratan el suministro en mercado libre para el desarrollo de un negocio en régimen autónomo.**

La nueva regulación introducida por Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico se remite a desarrollo reglamentario en lo relativo a las reclamaciones sobre el contrato de suministro de referencia. En principio, los consumidores acogidos a PVPC, con o sin bono social, podrán dirigirse al órgano competente en materia de energía y, adicionalmente, al competente en materia de consumo para reclamaciones sobre el contrato de suministro o facturaciones. No obstante, en caso de contratar oferta anual a precio fijo con la comercializadora de referencia o en condiciones de mercado libre, las reclamaciones se limitarán a la vía de consumo, cuando ésta resulte procedente.

De acuerdo con este modelo, sufren una particular situación de indefensión quienes contratan el suministro en mercado libre para el desarrollo de un negocio en régimen autónomo, puesto que carecen de la condición de consumidor en el sentido de la legislación de protección de las personas consumidoras y usuarias y no pueden acudir a esta vía de reclamación. Ante cualquier reclamación no atendida en primera instancia por su compañía eléctrica, se les ofrece como única vía para ejercer sus derechos el recurso a la vía judicial. Un proceso excesivamente largo que, en la mayoría de las ocasiones, supone más costes que el propio importe objeto de la reclamación.

No hablamos de grandes empresas sino de personas que luchan a diario por el mantenimiento de un negocio propio



que apenas da para cubrir gastos, por lo que entendemos que se encuentran en una situación de desprotección frente a las grandes compañías eléctricas. Dado que la única vía de protección administrativa sería la contratación de un suministro acogido a PVPC (siempre con el límite de potencia contratada, que deberá ser igual o inferior a 10kW), estimamos oportuna la difusión de esta información, con objeto de que los autónomos puedan adoptar sus decisiones relativas a la contratación que mejor satisface sus intereses.

En relación con la necesidad de redoblar los esfuerzos por garantizar la protección del usuario de energía eléctrica estimamos oportuno hacer mención a varios aspectos que se han puesto de manifiesto durante la tramitación de las quejas recibidas. Nos referiremos a las situaciones de corte de suministro por incumplimiento de pagos aplazados, a los requisitos que consideramos exigibles para garantizar la fehaciencia de las comunicaciones del preaviso de corte y a los procedimientos de actuación ante presuntos fraudes.

El primer supuesto se refiere a las quejas en las que se denunciaba que la distribuidora eléctrica había procedido al corte del suministro eléctrico sin previa comunicación. Aquella se justificaba en la firma previa de un documento entre ambas partes para permitir un plan de pagos fraccionado en el que queda incorporada una cláusula por la que se declara que el incumplimiento de cualquiera de los plazos faculta a la empresa para suspender el suministro.



***En los cortes de suministro por cumplimiento de pagos aplazados y procedimientos ante presuntos fraudes, garantizar las comunicaciones del preaviso de corte.***



Este tipo de acuerdos bien puede suscribirse con ocasión de haberse producido una anomalía (enganche directo, derivaciones o manipulación del contador) que ampara una facturación en concepto de recuperación de energía por un año, o bien para atender una deuda atrasada que ya ha supuesto la tramitación del aviso de impago y advertencia de interrupción del suministro de no atenderse la misma.

Aunque pudiera suscitarse un debate acerca del adecuado amparo normativo de este tipo de acuerdos, desde esta Institución abogamos por el respeto de las garantías establecidas para la suspensión del suministro en casos de impago en orden a la mayor protección de las personas que pueden verse privadas de un servicio esencial.

En tanto estas garantías no tengan su adecuado reflejo normativo, apelamos a la responsabilidad social corporativa de las empresas para encomendar la mayor exquisitez posible en el tratamiento de situaciones de corte de suministro, lo que debiera traducirse en la adopción de normas internas de actuación con la mayor garantía posible a favor del usuario. Por otro lado, entendemos que el respeto a estas garantías puede contribuir a la mejora de la satisfacción de su propia clientela y fomentar su confianza en la empresa.

También relacionado con el corte de suministro se centra el debate sobre los medios y forma en que deba notificarse la posibilidad de que éste tenga lugar por impago de facturas.



Al respecto, hemos podido conocer casos en que se producía la interrupción del suministro pese a no haberse realizado la preceptiva comunicación previa. Resultaba finalmente que la comunicación se habría cursado adecuadamente a través del servicio de Correos pero, ante la imposibilidad de notificación por ausencia de personas en el domicilio, se había dejado aviso para su recogida en la oficina. Aviso que en muchas ocasiones parece haberse extraviado.

La normativa de aplicación señala que debe practicarse un requerimiento a la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo. Además, la empresa distribuidora queda obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

No dice nada la norma sobre los supuestos de ausencia pero, en la práctica, dejado el aviso de Correos y si la carta no es recogida en plazo, se devuelve a la distribuidora que da por cumplido el trámite.

No podemos compartir este criterio de actuación, entendiendo que el corte de un suministro esencial en el domicilio habitual no puede admitirse sin agotar todas las gestiones posibles hasta garantizar el efectivo conocimiento de la



***El corte de un suministro esencial en el domicilio habitual no puede admitirse sin agotar todas las gestiones posibles.***





situación a la que podrían verse abocadas las personas afectadas. Nuevamente, en tanto no se definan por norma los requisitos necesarios para asegurar la mayor protección de los usuarios, apelamos a la responsabilidad social corporativa de las empresas y a la mejora de la atención a su clientela para evitar que se produzcan cortes que no han sido comunicados fehacientemente.

Igualmente apelamos a las Administraciones implicadas a garantizar el cumplimiento de unos requisitos mínimos que permitan la fehaciencia de las comunicaciones, admitiendo las reclamaciones que por este motivo se produzcan, rechazando la posibilidad de cobro de los derechos de reconexión y adoptando las medidas oportunas ante las empresas implicadas para que ajusten su comportamiento a tales requisitos.

En este sentido no podemos por menos que felicitar a la Secretaría General de Consumo al publicar a través de la web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) consejos dirigidos a las personas consumidoras ante un posible corte de suministro, posicionándose al respecto:

*“Cuando la persona interesada no se encuentre en el domicilio y tampoco acuda a recoger al servicio de correos la carta que le ha sido enviada, NO se podría afirmar que la comercializadora tenga constancia de la recepción por la persona interesada, por el mero hecho de haber enviado la notificación con acuse de recibo. En este caso, no se podría dar por efectuado el requerimiento y, por tanto, no se podría llevar a cabo la suspensión de suministro.”*

Hemos de entender que dicho posicionamiento tendrá su correlato lógico en la tramitación de las reclamaciones que por este asunto conozcan los distintos Servicios de Consumo adscritos a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

Finalmente señalar que, pese a que las garantías establecidas normativamente para la suspensión del suministro se refieren exclusivamente al denominado “suministro a tarifa”, actualmente PVPC, entendemos necesario que se extiendan al resto de usuarios



finales, incluso aunque hayan contratado en mercado libre, al menos si el corte de suministro puede afectar a la vivienda habitual.

Otro de los aspectos que requiere de una mejora para la adecuada garantía de la protección del usuario de energía eléctrica se relaciona con los procedimientos de actuación ante presuntos fraudes.

Varias han sido las quejas en las que se nos relataban las dificultades encontradas para obtener una información suficientemente aclaratoria sobre la situación, para obtener las pruebas reclamadas sobre los hechos que habrían originado el expediente de anomalía o la imposibilidad de contactar personalmente con personal de la distribuidora que gestionase dicho expediente. Esta situación suele dilatar en el tiempo la resolución del expediente abierto, motivando incluso en ocasiones el rechazo de una petición de nuevo suministro pese a que la persona solicitante no tuviese relación alguna con los hechos objeto de investigación.

Pero lo que más nos ha preocupado es la comprobación de la “prueba diabólica” que se exige a las personas frente a las que se tramita un expediente de fraude para demostrar que no han cometido dicha irregularidad. Partiendo de que el personal técnico que realiza las inspecciones está debidamente acreditado ante las Administraciones competentes, las actas que levantan deben tener visos de credibilidad.



**Otro de los aspectos que requiere de una mejora para la adecuada garantía de la protección del usuario de energía eléctrica se relaciona con los procedimientos de actuación ante presuntos fraudes.**



***La redacción de estas actas no debiera dejar lugar a interpretaciones posibles que puedan ir en perjuicio del usuario.***

Pero también es cierto que, para evitar cualquier sombra de sospecha, cuando se realiza la inspección debiera hacerse con presencia del titular del suministro mediante requerimiento en el acto. En caso de no poderse localizar, sería aconsejable la prueba de testigos que también firmasen el acta.

Por otro lado, la redacción de estas actas no debiera dejar lugar a interpretaciones posibles que puedan ir en perjuicio del usuario, dejando claramente diferenciada cuál es la situación del contador antes y después de la inspección. También habría que ahondar en la oportunidad de proceder a la normalización del suministro, eliminando en el mismo acto de la inspección los elementos que incidan en la medición anómala o si, por el contrario, bastaría con su precinto para posterior comprobación de la Administración que pudiese conocer del asunto.

La primera opción permitiría limitar el período temporal al que afecta la facturación de la recuperación de energía pues, en la mayoría de las ocasiones, tras la facturación de un año, la distribuidora emite una nueva facturación por el período comprendido entre el momento en que se detecta la anomalía y la fecha de cierre del correspondiente expediente, lo cual puede llegar a prolongarse por meses. Dicha facturación, recordemos, se realiza sobre un consumo estimado que toma como referencia el producto de la potencia contratada por seis horas diarias de utilización,



dando como resultado un número de kWh normalmente superior al consumo eléctrico que pudiera haberse realizado en la práctica. Entendemos que la opción por la intervención de las administraciones competentes en materia de energía eléctrica en estos expedientes pudiera contribuir a clarificar situaciones y, en última instancia, a garantizar el justo equilibrio de los intereses de ambas partes.



Son varias las quejas que han reflejado alguna de las incidencias expuestas ([queja 14/657](#), queja 14/845, queja 14/1232, queja 14/1363, [queja 14/3552](#), queja 14/3556, [queja 14/3882](#), queja 14/5252, queja 14/5626).

También han sido frecuentes las quejas en las que personas y familias manifestaban que no podían hacer frente al pago de las facturas de electricidad, dada su situación económica, por lo que se habían visto en la necesidad de realizar un enganche en directo o derivaciones del contador (queja 14/3663, [queja 14/4232](#), queja 14/5075, [queja 14/5971](#)).

En estas situaciones, no entramos a valorar la incorrección de la actuación en estrictos términos legales -recordemos que la defraudación de fluido eléctrico por valor superior a 400 euros está castigada por el Código Penal-, sin perjuicio de que podamos plantearnos la proporcionalidad de la medida (una multa de 3 a 12 meses que se añadiría a la facturación que realiza la distribuidora eléctrica mediante cálculo estimatorio). Sostenemos que estas personas no se verían abocadas a dicha situación si contasen con el amparo que ofrece la garantía de unos suministros mínimos a personas especialmente vulnerables.



“  
**Nuestra actuación ante la compañía eléctrica se dirige a minimizar el impacto económico derivado de la facturación en concepto de recuperación de energía eléctrica.**

En cualquier caso, nuestra actuación ante la compañía eléctrica se dirige a minimizar el impacto económico derivado de la facturación en concepto de recuperación de energía eléctrica y, en ocasiones, con resultado favorable. Dicha facturación se realiza por la distribuidora eléctrica según lo dispuesto en el artículo 87 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:

«De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer.»

La literalidad de la norma nos induce a pensar que uno de los términos de la operación debe ser la potencia que aparece reflejada en el contrato de suministro, cuando éste existe y se ha producido una manipulación en el contador. Más complicada es la discusión respecto de qué debe entenderse por potencia que se hubiera debido contratar, en los casos que se produce un enganche directo sin contrato.

Sin embargo, recientemente hemos podido conocer que la distribuidora aplica la potencia máxima que admite el Certificado de Instalación Eléctrica (CIE) correspondiente al suministro. De este modo puede llegar a multiplicarse por el



doble de la cantidad de potencia que esté contratada, generando el cálculo de recuperación de energía obviamente un resultado mucho mayor en KWh y, consiguientemente, en euros a abonar.

Esta Institución se propone defender ante los órganos competentes en materia de energía la aplicación literal de la norma para establecer el cálculo de recuperación de energía en casos de fraude y solicitar que sea la que rija la tramitación de reclamaciones que sobre este asunto conozcan, si es que no vinieran haciéndolo ya.

Por último, con ocasión de los cortes de suministro, tanto en casos de impago como de anomalía, la posterior reconexión del mismo conlleva la exigencia al consumidor de una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes, como compensación a la distribuidora por los gastos de desconexión. Este gasto añadido supone un esfuerzo económico extra, particularmente grave cuando afecta a familias que han llegado a la situación que motivó el corte precisamente por su falta de recursos económicos. En consecuencia estimamos necesario que pudiera revisarse la exigencia de dichas cantidades en situaciones acreditadas de insuficiencia económica.

Para terminar la exposición de este apartado, debemos citar también que, cuando la reclamación se ha dirigido previamente al órgano competente en materia de energía, nos dirigimos a la correspondiente Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en ejercicio de nuestras funciones de supervisión de la actuación desarrollada.

Así, en la [queja 13/1532](#) relativa a los cobros exigidos por cambios de potencia realizados con el asesoramiento de la distribuidora y que se solucionaba con una resolución favorable a la interesada por parte de la Administración. O en la queja 13/4847, relacionada con la ejecución de un centro de transformación y en la que no apreciábamos irregularidad en la actuación administrativa.



***La situación resultaba insostenible puesto que se veía privada del suministro eléctrico necesario, ante las objeciones de la distribuidora que producía una tardanza en la toma de decisiones administrativas.***

En la queja 14/1409 se dirigía a esta Institución una persona reclamando la ejecución efectiva de la resolución que había dictado la Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en la tramitación de su reclamación, incluso posteriormente confirmada en sede de recurso de alzada. Pese al transcurso de los meses desde que dicha resolución fuese dictada y de las solicitudes presentadas por la interesada instando a su cumplimiento, la situación resultaba insostenible puesto que se veía privada del suministro eléctrico necesario para el riego de árboles y arbustos de la finca. El problema residiría en las objeciones técnicas planteadas por la distribuidora para la ejecución de la resolución dictada y se producía una tardanza en la toma de las decisiones administrativas necesarias.

Considerando que esta situación suponía una vulneración al derecho a una buena administración, recogido en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como a los principios que deben regir el funcionamiento de la Administración pública andaluza, es por lo que dirigimos Recomendación a la Delegación Territorial implicada para que adoptase, sin más dilaciones, las medidas oportunas para dar cumplimiento a su propia resolución. Ciertamente la actuación del personal de dicha Delegación para obtener un resultado satisfactorio debe ser resaltada y podemos congratularnos de que finalmente, y pese al tiempo transcurrido, pueda darse por solucionado el asunto.