

## **El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía denuncia irregularidades en la refacturación a usuarios con hipotéticos casos de fraude**

**El CPCUA estima que es necesaria una revisión de la legislación vigente para acabar con las prácticas unilaterales de las eléctricas que no respetan los derechos de las personas consumidoras.**

El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), máximo órgano de consulta y representación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, denuncia abusos por parte de las eléctricas a la hora de refacturar a los usuarios con hipotéticos casos de fraude. Para ello, ha emitido un informe en el que pone de manifiesto el creciente aumento en el número de expedientes en los que las eléctricas acusan a los consumidores de supuestos fraudes en el suministro eléctrico. En ellos reclaman cantidades desorbitadas amparadas en el uso de prácticas poco garantistas y de una deficitaria regulación.

El Consejo, integrado por las organizaciones de consumidores ADICAE-Andalucía; AL-ANDALUS; FACUA Andalucía y UCA-UCE, estima asimismo que son muchas las irregularidades que se están produciendo por parte de las compañías eléctricas tanto en la falta de capacidad de los operarios encargados de realizar las instalaciones eléctricas, como con los procedimientos de refacturación que, en muchos casos, vulneran derechos fundamentales de las personas usuarias.

La tipología más común asociada a estos conflictos está relacionada con casos en los que la empresa comercializadora, o la propia distribuidora en ausencia de contrato, pone en conocimiento del usuario, la detección por parte de operarios (normalmente de empresas subcontratadas) de una presunta alteración en la instalación eléctrica o el contador tendente a obtener un ahorro en la factura eléctrica.

Los argumentos de la denuncia son dudosos, debido a que las pruebas sobre las que se sustenta no se presentan o el hecho de que sea cuestionable la capacidad e imparcialidad de las personas encargadas de levantar las actas. En numerosos casos, incluso, el usuario no ha recibido comunicación previa de la actuación, no aparece su firma en el acta dado que la supuesta actuación se ha realizado en su ausencia, generándose por tanto una situación de desprotección absoluta.

En definitiva, el usuario afectado se ve con un requerimiento de pago de unas cantidades excesivas bajo la amenaza del corte de suministro ante su impago, o incluso pudiendo ser imputado un delito.

Las supuestas pruebas aportadas por las eléctricas son actas de operarios perteneciente en la mayoría de los casos a empresas subcontratadas por la distribuidora y que obviamente no tienen condición de agentes de la autoridad, siendo por tanto partes interesadas en el procedimiento sancionador.

El CPCUA estima que es necesaria una revisión y un mayor desarrollo de lo establecido en la legislación vigente ya que la falta de precisión y ciertos vacíos normativos han provocado prácticas absolutamente abusivas por parte de las eléctricas, carentes de la transparencia necesaria y que vulneran de forma clara los derechos de los consumidores.

Es fundamental aclarar la aplicación de los criterios de estimación de la energía o potencia no facturada en los supuestos en los que se demuestre la existencia de fraude y también introducir especificaciones que permitan diferenciar situaciones de fraude de otras que pudieran ser solo anomalías y que requerirían un tratamiento distinto.

Se debe tener en cuenta que el suministro eléctrico es hoy por hoy un servicio básico, por lo que el CPCUA entiende que se deben poner en funcionamiento las herramientas necesarias para paralizar cortes y requerimientos de pagos en aquellos casos en los que el usuario ponga en duda los hechos manifestados por las distribuidoras; presentado una reclamación ante la administración competente hasta la resolución de la citada reclamación, a fin de no vulnerar el derecho a la presunción de inocencia.

La problemática referida no ha pasado desapercibida para muchos organismos e instituciones, que se han pronunciado respecto a su existencia y a la necesidad de cambios normativos. En este sentido el CPCUA analiza en su informe los pronunciamientos del Defensor del Pueblo (España); el Defensor del Pueblo Andaluz; la Comisión Nacional de los Mercados de la Competencia; la Conselleria d'Economia, Industria, Turisme i ocupació de la Generalitat Valenciana; la Junta de Castilla y León o la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía. Y también, desde el ámbito judicial y diversas sentencias.–

Para finalizar, este Consejo quiere manifestar que es consciente de que el fraude por manipulación de las instalaciones eléctricas indudablemente existe, y que considera, por supuesto, que debe ser perseguido y sancionado. Pero, eso sí, cree que debe hacerse con todas las garantías que establece el Estado de derecho.

Informe del CPCUA: [Análisis de la problemática referida a refacturaciones de distribuidoras eléctricas por anomalías en los suministros y equipos de medida](#)

Para ampliar esta información, póngase en contacto con la Presidencia del [Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía](#) a través del 954 56 41 02

**Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual  
y Sociedad de la Información del CPCUA**