

Endesa protagonizó 6 de cada 10 reclamaciones contra compañías energéticas en FACUA durante 2018

Endesa protagonizó seis de cada diez reclamaciones contra compañías energéticas en FACUA-Consumidores en Acción durante 2018. Así lo pone de manifiesto su balance [¿Qué denuncian los consumidores?](#), donde la empresa propiedad de la italiana Enel encabezó un año más el ranking de quejas en el sector con más del triple que la segunda en la clasificación, Iberdrola.

A lo largo del último año, Endesa fue objeto del 61,5% de reclamaciones planteadas por los usuarios en FACUA a compañías energéticas. Le siguió, a gran distancia, Iberdrola, con el 16,8%. En tercer lugar, Naturgy -antes Gas Natural Fenosa-, con el 13,9%. A continuación, EDP Energía, con el 3,6%, y Viesgo, con el 2,2%.

Las denuncias contra empresas del sector estuvieron motivadas principalmente por cargos erróneos o abusivos en las facturas y fraudes en la contratación, consecuencia de ofertas engañosas e irregularidades cometidas por comerciales.

En octubre del año pasado, el Gobierno prohibió por fin las visitas de comerciales puerta a puerta, cuyos engaños han provocado multitud de altas en tarifas del mercado libre que han inflado los recibos de los afectados. En 2018, las denuncias de FACUA por estas irregularidades dieron lugar a dos multas de [12.000](#) y [30.000](#) euros a Endesa Energía impuestas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) por haber dado de alta de forma fraudulenta en tarifas de mercado libre a dos usuarios.

Falsas manipulaciones de contadores

FACUA advierte de que uno de los problemas que están destacando en los últimos años en las reclamaciones es la imposición de penalizaciones de cientos o incluso miles de euros por supuestas manipulaciones de contadores para el robo de luz que los usuarios en realidad no han efectuado. Las denuncias de la asociación provocaron en 2018 un buen número de resoluciones de las administraciones competentes en las comunidades autónomas por las que obligaron a las eléctricas a anular esos cargos al no haber demostrado que los afectados hubieran cometido los fraudes de los que los acusaban.

La asociación critica que la falta de sanciones contundentes por parte de los organismos competentes del Gobierno y las autoridades de protección al consumidor de las comunidades autónomas ante los numerosos fraudes cometidos en el sector. Las multas por las irregularidades de las empresas energéticas son escasas, de muy reducida cuantía y en la inmensa mayoría de ocasiones son silenciadas por las administraciones.

Cuarto sector en denuncias

Las reclamaciones contra las compañías de electricidad y gas representaron el 5,9% del total de casos abiertos por los equipos jurídicos de FACUA. El sector repite en cuarta posición, pero con una subida de un punto y medio con respecto al año anterior, cuando provocó el 4,4% de las quejas.

El primer puesto en el balance anual de reclamaciones de la asociación lo ocupó la sanidad, con el 27,4%, debido a las irregularidades y el cierre de las clínicas [iDental](#). FACUA ejerce la acusación particular y representa a numerosos afectados en la causa abierta en la Audiencia Nacional. En tercera posición, la banca, con el 16,1% de las reclamaciones.