

SUBIDAS DE TENSIÓN ELÉCTRICA: CONSUMIDORES SOLOS ANTE EL PELIGRO

- **Los andaluces se encuentran a merced de que las eléctricas quieran asumir su responsabilidad**
- **No existe ninguna Administración con competencia para pronunciarse sobre la indemnización de los daños y perjuicios**

Málaga, 22 de julio de 2024. Las subidas de tensión eléctrica se encuentran a la orden del día en la vida de las personas consumidoras en Andalucía, con especial incidencia en Málaga, acusada sobre todo en esta época previa a la feria. En la mayoría de los casos, la distribuidora niega los hechos evidentes aun existiendo informes periciales y/o atestados policiales que los acrediten, incluso siendo conocedores del desplazamiento de sus operarios al lugar de los acontecimientos para realizar las reparaciones pertinentes.

Los **consumidores** se encuentran **indefensos** ante esta casuística puesto que no existe Administración competente en este aspecto, ya que, aunque contamos con la Consejería de Industria, Energía y Minas, esta sólo puede constatar el fallo de calidad en el servicio eléctrico, sin poder pronunciarse sobre la indemnización que pudiera corresponder a la persona consumidora para que el perjuicio pueda ser reparado. Tampoco es competente la Junta Arbitral de Consumo, ya que al tratarse de una vía voluntaria para las partes, la distribuidora, a su conveniencia, ha excluido la materia de su ámbito de competencia para no verse obligada a asumir su responsabilidad.

Así, la única garantía disponible para hacer valer nuestro derecho a la reparación de los daños es la **vía judicial**, cuyo excesivo plazo de resolución y la necesidad de acompañarse, en muchos casos, de abogado y procurador, fomenta que el consumidor abandone la defensa de sus derechos. Una buena herramienta para estos supuestos es el **seguro del hogar** que facilita los trámites de reparación e indemnización si contamos con su cobertura.

Estas subidas de tensión no sólo ponen en riesgo la **seguridad física de los consumidores**, sino que también producen importantes perjuicios económicos, dañando los electrodomésticos y aparatos conectados a la red eléctrica. Este hecho sucede con más frecuencia de la que se debería consentir. A continuación, destacamos algunos casos reales que han sido atendidos por la Unión de Consumidores de Málaga:

- Se produce una subida de tensión por la zona centro de la ciudad. Varios consumidores de la misma barriada se ven afectados por dicha subida y reclaman a la distribuidora. Esta **niega lo ocurrido**.
. Días después, vuelve a ocurrir otra subida de tensión. Esta vez, los vecinos asustados salen de sus casas y llaman a la policía, la cual realiza un **atestado policial** de dicha subida. La empresa energética reconoce esta segunda subida, pero se niega a reparar los daños ocasionados en la primera, alegando que esta nunca sucedió.

- Meses después, se produce una subida de tensión en otro vecindario, afectando a los residentes del edificio de la persona consumidora y de otros próximos, causando graves daños en los diferentes aparatos eléctricos de los hogares y edificios perjudicados. En este caso, la persona reclamante observa una infinidad de aparatos afectados: bombillas que explotaron, microondas, Alexa, Router, amplificador de la señal Wifi, teléfono inalámbrico, aire acondicionado, multiplicador, sillón-butaca, ventilador de mesa y Fire-tv. En el edificio se percibía un fuerte olor a quemado y el ascensor quedó inactivo.

La consumidora contacta con su **aseguradora** y esta envía a un perito a su domicilio. Cuando este profesional acude, comprueba que varios técnicos de la distribuidora se encontraban realizando tareas de reparación en el cuarto de contadores del edificio y así lo manifiesta en su informe. A pesar de ello, la aseguradora se hizo cargo de reparar los daños y perjuicios sufridos dado que **la distribuidora negó** lo ocurrido y **eludió** toda **responsabilidad**.

Desde la Unión de Consumidores de Málaga reclamamos la creación de un órgano o vía que **compare** a las personas consumidoras en este ámbito, dando respuesta y resolviendo los problemas ocasionados por las subidas de tensión producidas en la ciudad.

Estas incidencias se suman a las excesivas reclamaciones que se producen con las eléctricas cuyo número supera actualmente a los conflictos en materia de telecomunicaciones. Así, recibimos quejas continuamente porque la distribuidora no está realizando las lecturas, estas son estimadas o presentan un consumo desorbitado. Este problema de la falta de lecturas lleva produciéndose desde hace varios años y tal fue su repercusión que en 2021 la propia

Administración convocó una reunión con las asociaciones de consumidores con el fin de encontrar una solución. A pesar de ello, el problema sigue latente y son muchas las personas que no pueden pagar la luz con la periodicidad deseada, sin conocer ni poder controlar sus consumos y viviendo con el temor de que se acumulen grandes costes que les impidan o dificulten hacerles frente.

La luz es indispensable para la vida. Lo ideal sería que las eléctricas cumplieran con el compromiso que mantienen y prestaran un servicio de calidad a la población actualizando las instalaciones para evitar riesgos en el suministro y resolviendo las reclamaciones a través de un medio eficiente que tuviera la intención real de mejorar el servicio. La existencia de un convenio para agilizar los trámites de reclamación es, sin duda, un punto a favor de las eléctricas.

Desde nuestra asociación reclamamos que el objetivo de este acuerdo no se está cumpliendo, pues estas reclamaciones obtienen el mismo resultado insatisfactorio año tras año y sólo se resuelven en los casos en los que la materia es competencia de la Junta Arbitral de Consumo cuando este órgano dicta el correspondiente laudo poniendo fin al conflicto.

Quedamos a disposición de todas las personas consumidoras ante cualquier duda, consulta o problema a través de las vías habituales de contacto:

Twitter: [@ UCEMálaga](#)

Facebook: [Unión de Consumidores de Málaga UCE](#)

Instagram: [UnionConsumidoresMalaga](#)