



**15 DE MARZO  
DIA MUNDIAL DE LOS  
DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES**

# CASO PRÁCTICO

**CORTE SUMNISTRO  
ELÉCTRICO INDEBIDO**



# Presentación

Inmaculada Campos Álvarez

Técnica de Consumo en FACUA Granada

Servicio Punto de Información al Consumidor  
en distintos municipios de Granada a través  
de un contrato con Diputación Provincial de  
Granada



**1983**



**1978**

Artículo 51

# Un poco de historia...

**DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE  
LOS CONSUMIDORES**  
FELIZ 15 DE MARZO



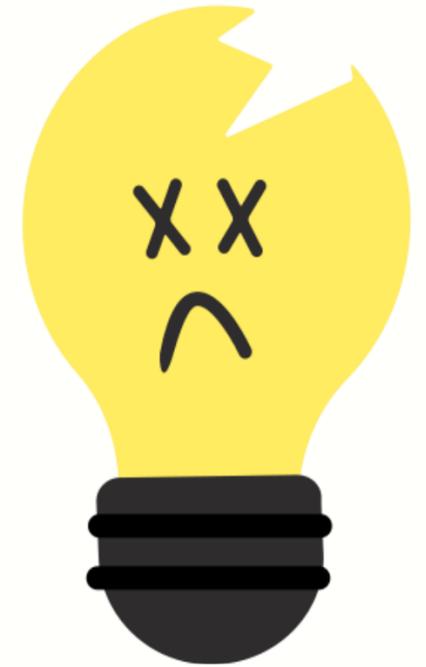
# Caso práctico

- Corte de luz sin previo aviso el 30 de mayo de 2024
- Comercializadora: Energía XXI
- Hasta el 17 de agosto de 2024 no vuelve a tener suministro.





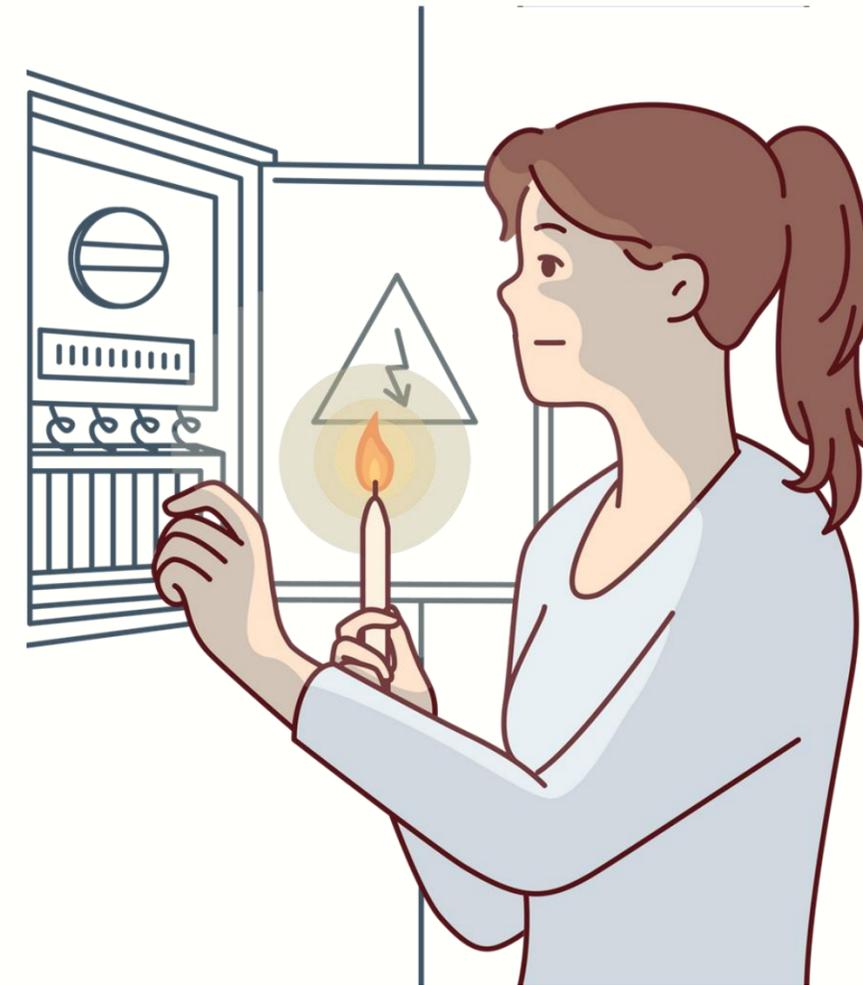
# Posibles motivos.....

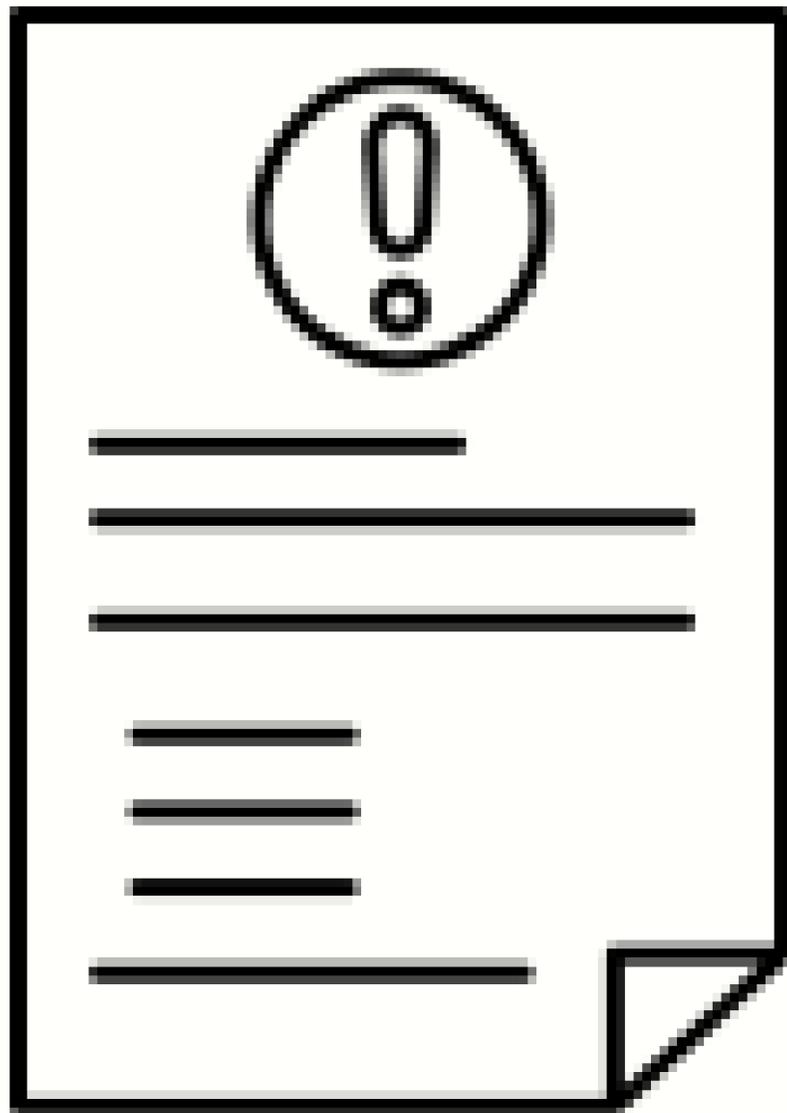


1. Causas estipuladas en el contrato (como impagos)
2. Corte programado (que requerirá autorización administrativa previa y comunicación a los usuarios)
3. Fuerza mayor (que deberá ser acreditada por la empresa puesto que es quien la alega).

## Qué ocurrió realmente....

- ✓ Mismo nombre, número de vivienda y mismo código postal en diferentes municipios.
- ✓ Otra persona solicitó cambio de comercializadora en esta vivienda





# Reclamación

1ª Comercializadora usuario:  
ENERGÍA XXI

2ª Comercializadora del vecino:  
NATURGY



El 24 de octubre de 2024, anulamos las facturas correspondientes al periodo del 25 de enero al 30 de mayo de 2024 y emitidas a nombre del Sr. [REDACTED] puesto que el CUPS [REDACTED] no le correspondía. Ante esta acción, generamos un abono de 42,37 €, así como un abono de 0,81 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada y 30,05 € por calidad de servicios. Estos importes a favor serán remitidos mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] a través de la cual realizamos los cobros de la facturación.

En cuanto al corte de suministro de luz que se presentó el 24 de mayo de 2024, constatamos que se mantuvo por 69 días en el punto de suministro del Sr. [REDACTED] a quien corresponde el CUPS [REDACTED] contratado en nuestra compañía de forma incorrecta. Por lo tanto, consideramos procedente generar la indemnización solicitada en el presente expediente.

El 25 de octubre de 2024 emitimos un abono para el Sr. [REDACTED] de 6.683,08 €, correspondiente a lo siguiente:

- 80 € por cada día sin suministro eléctrico. El Sr. [REDACTED] indicó que estuvo sin suministro desde el 24 de mayo al 31 de julio de 2024, lo que corresponde a 69 días. Al generar este cálculo de 80 € por 69 días, obtenemos un resultado de 5.520 €.
- 150 € correspondiente a alimentos.
- 30,05 € de calidad de servicio.
- 983,03 € correspondiente a los gastos extras que tuvo el Sr. [REDACTED] con la distribuidora para tener nuevamente suministro eléctrico en su domicilio.

El abono total de 6.683,08 € será remitido mediante transferencia en la cuenta bancaria [REDACTED] informada como el medio de pago del Sr. [REDACTED], quien el 24 de octubre de 2024 nos autorizó mediante llamada telefónica que procediéramos con el abono en dicho IBAN.

Les trasladamos nuestras disculpas por las molestias que esta situación haya podido ocasionarles.

Estamos a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente,

Jaume Cases  
Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

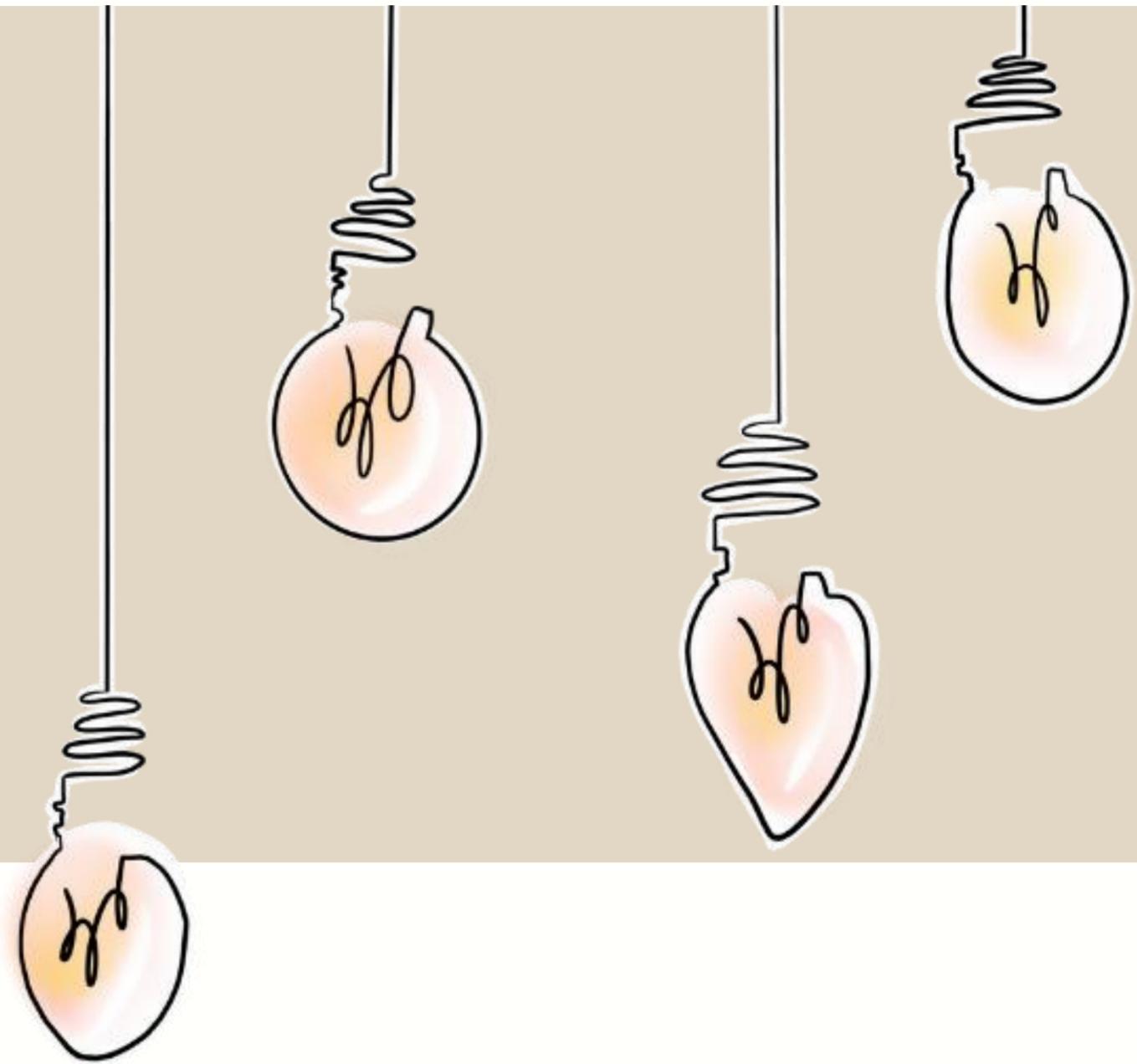
Código de reclamación: R2-32283467181

Documentación que se adjunta:

- R2-32283467181 Contrato
- R2-32283467181 Locución (contraseña ZIP: 1234)

Naturgy Iberia S.A. está adherida a la Junta Arbitral Nacional de Consumo y a las Juntas arbitrales autonómicas como mecanismo para la resolución alternativa de litigios.

# Resolución



¡MUCHAS  
GRACIAS!

**15 DE MARZO DIA MUNDIAL DE LOS  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**