CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Dónde informarse o formular una reclamación

A. En primera instancia

Para presentar una reclamación deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de su comercializador. Al respecto, el artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, exige a las comercializadoras de electricidad informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. Para ello, deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente.

Acceda aquí al listado completo de las empresas comercializadoras donde podrá encontrar el teléfono gratuito de cada comercializadora.

B. En segunda instancia

Puede reclamar ante el organismo competente de su comunidad autónoma, en virtud de lo dispuesto en el artículo 98 del RD 1955/2000, según el cual «las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro».

C. Adicionalmente

Puede existir la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo, si dicha comercializadora se encuentra adherida a tal sistema (regulado en sus aspectos básicos por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y el RD 231/2008, de 15 de febrero). La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es el organismo de la Administración General del Estado que ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios. En este organismo puede encontrar toda la información necesaria para solicitar el arbitraje sobre su disconformidad o discrepancia conforme al sistema arbitral de consumo (http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/).