

4. Dónde informarse o formular una reclamación

Los consumidores de gas natural pueden ponerse en contacto con diversos organismos para formular una reclamación o para recibir información.

1. Comisión Nacional de Energía.

La Comisión Nacional de Energía dispone de un servicio de atención a los consumidores de energía. A través del mismo se contestan todas las consultas formuladas por dichos consumidores. En caso de que la CNE no sea competente para la tramitación de la consulta, queja o reclamación formulada, se da traslado de la misma al órgano competente para ello. En todo caso, se informa al consumidor de dicho traslado, así como a la empresa involucrada, en caso de existir.

Se puede poner en contacto con el Servicio de Consumidores de la CNE a través de las siguientes vías:

Correo postal	Teléfono	Fax	Correo electrónico
Comisión Nacional de Energía Dirección de Relaciones Externas y Documentación C/ Alcalá, 47 28014 Madrid	91.432.96.00	91.577.62.18	dri@cne.es

Por otra parte, en la página web de la Comisión Nacional de Energía se podrá consultar el listado de los operadores al por mayor de G. L. P. y de los comercializadores al por menor de G. L. P. a granel que incluye aquellas sociedades que hayan comunicado a la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio el ejercicio de estas actividades; así como los datos del servicio de atención al cliente, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 197/2010, de 26 de febrero, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector de hidrocarburos a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Ver listado de operadores

2. Dirección de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma donde radique el suministro.

Pinche aquí para acceder a un link externo

2. Oficina Municipal de Información al Consumidor.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio de información y orientación para los consumidores y usuarios, así como de mediación en los conflictos en materia de consumo.

[Pulse aquí para consultar mapa interactivo de Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#)

3. Instituto Nacional de Consumo (INC)

[El Instituto Nacional de Consumo \(INC\)](#) 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. A través del Sistema Arbitral de Consumo se pueden resolver todos los conflictos que afecten a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y usuarios, con independencia de su cuantía. Se trata, por lo tanto, del instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver, de modo eficaz, los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

A través del Sistema Arbitral de Consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una sentencia.

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo:

- f. Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva
- g. Las cuestiones en las que las partes no tengan poder de disposición
- h. Las cuestiones en las que, según la legislación vigente, deba intervenir el Ministerio Fiscal
- i. Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito
- j. La responsabilidad civil por daños y perjuicios directamente derivada de intoxicación, lesión, muerte o de hechos en los que existan indicios racionales de infracción penal

[Pinche aquí para más información](#)

4. Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)

Es el órgano de representación y consulta de ámbito nacional de las organizaciones de consumidores y usuarios con implantación estatal, y ostentará la representación institucional de las organizaciones de consumidores y usuarios ante la Administración General del Estado u otras entidades y organismos, de carácter estatal o supranacional.

[Pinche aquí para más información](#)