



**INFORME DE SUPERVISIÓN DEL
PROCESO DE RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE LITIGIOS
ENTRE COMERCIALIZADORES Y
CONSUMIDORES DE ENERGÍA
ELÉCTRICA Y GAS NATURAL**

6 de junio de 2019

Expediente IS/DE/041/18

Índice

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS ENTRE COMERCIALIZADORES Y CONSUMIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL.....	3
1. OBJETO	4
2. ANTECEDENTES	4
3. NORMATIVA	6
3.1. MARCO JURÍDICO EUROPEO	6
3.2. REGULACIÓN NACIONAL.....	9
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA CNMC.....	12
5. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS	13
5.1. OBLIGACIONES DE ADHESIÓN A ENTIDADES DE ARBITRAJE.....	13
5.2. LÍMITES EN LA ADHESIÓN.....	18
5.3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN	20
6. UTILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO.....	21
7. CONCLUSIONES.....	23
ANEXO.....	25

**INFORME DE SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE LITIGIOS ENTRE COMERCIALIZADORES Y
CONSUMIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL**

Expediente nº: IS/DE/041/18

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 6 de junio de 2019

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 6 de junio de 2019, ha aprobado el presente informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores de energía eléctrica y del gas natural, de conformidad con lo dispuesto en los apartados 11, 13, 14 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y la Disposición Adicional Undécima, apartado sexto de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos.

1. OBJETO

Con el objeto de dar cumplimiento a las funciones de supervisión del mercado minorista energético que tiene encomendadas la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)¹ se analiza en este informe el grado de cumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

Asimismo, se muestra también el uso final que hacen los consumidores de estos procesos alternativos de resolución de litigios.

2. ANTECEDENTES

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su sesión de 9 de abril de 2018, aprobó el *Informe de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y de electricidad*.

Este informe tenía como objeto la supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras en aquellas debilidades detectadas en informes previos. En particular, en la conclusión novena del informe de 9 de abril de 2018, se indica que existe una baja adhesión a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, con lo que se deberán fortalecer las actuaciones de supervisión por parte de la CNMC para la efectiva protección de los consumidores.

Asimismo, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su sesión de 12 de julio de 2018, aprobó el *Informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las*

¹ El artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, habilita al organismo regulador a supervisar las condiciones de suministro a los consumidores finales, velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador, determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, garantizar la transparencia y competencia en los sectores eléctrico y del gas natural, y supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores. Asimismo, la legislación sectorial faculta a la CNMC a tomar medidas para garantizar la **protección de los consumidores**. Así, el apartado sexto de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, atribuye a la CNMC la competencia de tomar todas *“las medidas razonables para contribuir a lograr”*, entre otros, el objetivo de *“h) Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables...”*, y, en el sector eléctrico, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, establece que la CNMC supervisará la efectividad y aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.

comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2017. En dicho informe se analizan las reclamaciones presentadas por los consumidores directamente ante las compañías suministradoras de gas y electricidad, y sus resultados finales; el análisis no incluye si las reclamaciones posteriormente son presentadas por los consumidores ante los órganos competentes en materia de consumo o energía de las Comunidades Autónomas, o ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

En ese primer informe sobre las reclamaciones se concluye que los consumidores de electricidad y gas natural presentaron en 2017 un total de 1.506.749 reclamaciones, de las cuales 1.136.987 correspondieron al sector eléctrico y 369.762 al sector del gas natural en 2017. Las reclamaciones consideradas procedentes por las empresas, y resueltas de manera favorable para el consumidor, suponían el 40% de las reclamaciones en el sector eléctrico y el 35% en el sector del gas natural. De no existir un procedimiento de resolución alternativa de litigios, los consumidores suministrados en el mercado libre cuya reclamación no sea considerada procedente, no tendrían otra opción que recurrir a la justicia ordinaria.

No obstante, la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, de 26 de diciembre, en su artículo 46.1 n) establece como obligación de las empresas comercializadoras en relación al suministro, la de *informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente.*

Por su parte, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en materia de resolución de conflictos establece (artículo 57 bis j) como derecho de los consumidores gasistas que sus suministradores tengan un buen nivel del servicio y de la tramitación de las posibles reclamaciones. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios y siempre que sea posible, se ajustarán a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, como es el Sistema Arbitral de Consumo.

Por último, la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, garantiza la existencia de entidades de resolución alternativa en España que cumplen con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la Directiva.

3. NORMATIVA

3.1. MARCO JURÍDICO EUROPEO

La Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011, titulada «*Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)*», identificó la legislación sobre resolución alternativa de litigios, incluidos los derivados del comercio electrónico, como uno de los obstáculos para la consecución del fin perseguido, motivo por el cual fijó como una de las doce prioridades el desarrollo de esta legislación para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprobaron, tanto la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, como el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

La Directiva 2013/11/UE obliga a los Estados miembros a garantizar, a los consumidores residentes en la Unión Europea, la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios, establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Cada Estado miembro debe cumplir con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que tras acreditar, como mínimo, el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si, pese al cumplimiento general de esa garantía, en un supuesto determinado no existiera

en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.

Para el cumplimiento de este mandato, los Estados miembros deben partir de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo ya existentes y de los procedimientos gestionados por estas, manteniendo así el respeto a sus respectivas tradiciones jurídicas en materia de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo. Esto no impedirá la creación de nuevas entidades que desarrollen la misma actividad, pero tanto unas como otras, las ya creadas y las de nueva creación, deberán ajustarse por igual a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros si desean ser acreditadas.

Hasta la fecha², todos los Estados miembros han comunicado a la Comisión que han aplicado plenamente la Directiva 2013/11/UE. Asimismo, más de 300 entidades de resolución alternativa han sido registradas en la UE, y también la UE ofrece a los consumidores acceder a través de la plataforma electrónica creada, para poder realizar reclamaciones internacionales *online*. Además, la legislación también es aplicable a los países pertenecientes al Espacio Económico Europeo (EEE) y a la Asociación Europea de Libre Comercio (Noruega, Islandia, Liechtenstein y Suiza).

Junto con la Directiva, se aprueba el citado Reglamento (UE) 524/2013, con el que se pone en marcha una plataforma en línea que canaliza las reclamaciones a los organismos de resolución alternativa de litigios transfronterizos. La plataforma se abre para el uso de los consumidores desde 2016, y en el primer informe sobre su funcionamiento, se observa que la mayor parte de reclamaciones provienen de Alemania, Reino Unido y España, lo que coincide con la lista de países donde se sitúan la mayor parte de agentes afectados³.

Situación en Alemania:

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en Alemania son numerosas y desarrollan su actividad en diferentes sectores, siendo en su mayoría de financiación privada. El número de entidades en Alemania inscritas por la Junta de Arbitraje (*Verbraucherschlichtungsstelle*) en la UE que cumplen las

² Fecha de consulta, 7 de febrero de 2019.

³ Online Dispute Resolution: Web-scraping od EU traders' websites. JUST/2016/CONS/FW/CO03/0104 Final report.

obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE es 25⁴. De estas, el *Schlichtungsstelle Energie e. V.* es competente para la resolución de litigios en los sectores de electricidad y gas, desde el 15 de noviembre de 2016, así como *Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e. V.*, *Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.* (estas dos últimas para fuentes alternativas, es decir, para suministros de energías renovables de pequeña escala). En principio, el procedimiento de resolución de disputas es gratuito para los consumidores. No obstante, en caso que el consumidor presente reclamaciones sin fundamento, el órgano de conciliación podrá solicitar del consumidor el pago de una tasa mínima de 30 €. Las empresas deberán abonar una tasa a tanto alzado en consonancia con los costes del órgano de conciliación, que asciende entre 100€ y 400€ por reclamación. El procedimiento tiene una duración media de 3 meses. Asimismo, los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio⁵.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.
- La tramitación de litigios afectará gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

Situación en Reino Unido:

En el Reino Unido se establecen 9 autoridades competentes que certifican las entidades de resolución alternativa de litigios. El total de entidades registradas que cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE es de 43. En particular para energía, *Gas and Electricity Markets Authority* es la autoridad competente para evaluar entidades de resolución alternativa de litigios, y las autoridades acreditadas son *The Dispute Resolution Service (NI Law Society)* competente para empresas establecidas en Reino Unido, *Centre for Effective Dispute Resolution* (no es competente para energía), *HIES – HOME Insulation & Energy Systems Quality Assured Contractors Scheme* (para electricidad y gas), *Renewable Energy Consumer code* (para suministros de energías renovables de pequeña escala) y *The Ombudsman Service Ltd / Ombudsman Services (The Energy Ombudsman)* que puede resolver cualquier tipo de litigios contra empresas establecidas en los países de la UE. El procedimiento de resolución

⁴ Fecha de consulta, 7 de febrero de 2019.

⁵ Se trataría del uso de expresiones hirientes o molestas que, dadas las concretas circunstancias del caso, y al margen de su veracidad, fueran ofensivas u oprobiosas, resultan impertinentes para expresar las opiniones.

de disputas tiene una duración media de 42 días y es gratuito para los consumidores, mientras que las empresas deben pagar unas tasas que pueden llegar hasta las 650 £ por caso. Asimismo, los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.
- El consumidor no presentó la reclamación ante el organismo de resolución de litigios dentro del plazo exigido.
- La tramitación del litigio afectará gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

3.2. REGULACIÓN NACIONAL

La citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en el país que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de litigios que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, el cual será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Por otra parte, como ya se ha señalado, la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico obliga a las empresas comercializadoras a ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

Por su parte, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en materia de resolución de conflictos establece en su artículo 57 bis j) como un derecho de los consumidores:

j) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de

solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.

Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión se ajustarán a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, como es el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otra parte, las obligaciones de los comercializadores de información a los consumidores sobre la posibilidad de iniciar una reclamación en las entidades acreditadas se establecen en el artículo 40 de la citada Ley 7/2017:

Artículo 40. Obligación de información de los empresarios sobre las entidades acreditadas:

1. *El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.*

2. *La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.*

Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

3. *Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.*

Esta información se adecuará en cuanto a su contenido y forma de prestarla a lo previsto en el apartado 2 y será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

4. *La información prevista en los apartados anteriores será proporcionada por el empresario, sin perjuicio de cualquier otra obligación de información adicional que sea exigible en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.*

5. *El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.*

Por último, el artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, habilita al organismo regulador a supervisar las condiciones de suministro a los consumidores finales, velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador, determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, garantizar la transparencia y competencia en los sectores eléctrico y del gas natural, y supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores.

Asimismo, la legislación sectorial faculta a la CNMC a tomar medidas para garantizar la protección de los consumidores. Así, el apartado sexto de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, atribuye a la CNMC la competencia de tomar todas *las medidas razonables para contribuir a lograr*, entre otros, el objetivo de *h) Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables...*, y, en el sector eléctrico, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, establece que la CNMC supervisará la efectividad y aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.

Situación en España:

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en materia de consumo en España⁶ son 72 y desarrollan su actividad en diferentes sectores, incluidos los sectores de electricidad y gas.

Las entidades de arbitraje de consumo que de acuerdo con la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE, son 15 y se listan a continuación⁷ distinguiendo entre si han sido ya inscritas a nivel UE o todavía no.

Entidades acreditadas por AECOSAN todavía no inscritas en la UE:

- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA-LA MANCHA.
- INSTITUTO REGIONAL ARBITRAJE MADRID (IRAC).

⁶ Datos consultados a 4 febrero de 2019.

⁷ Datos consultados a 4 de febrero de 2019.

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/listado_entidades_acreditadas.htm.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CEUTA.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA RIOJA.
- ASOCIACIÓN PARA LA AUTOREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL).
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.

Entidades de arbitraje de consumo ya inscritas en la UE según la acreditación otorgada por AECOSAN:

- JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CATALUÑA.
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE NAVARRA.

Las juntas arbitrales realizan su actividad en los ámbitos nacional, autonómico, provincial, de mancomunidad y municipal. Todas las juntas son competentes en los sectores de electricidad y gas, siendo el procedimiento establecido gratuito tanto para los consumidores como para las empresas.

Por otra parte, los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA CNMC

Para realizar el análisis recogido en este informe, con fecha de 24 de julio de 2018, esta Comisión envió un cuestionario a los 17 comercializadores más importantes de los sectores eléctrico y gas (véase ANEXO), dando un plazo de respuesta de 2 meses. Por consiguiente, las respuestas se han recibido a finales de septiembre 2018 y en algún caso a comienzos de octubre. La selección de los comercializadores se realizó de modo que en su conjunto tuvieran una

cuota de mercado agregada superior al 95%, de los respectivos mercados, en el segmento de pequeños consumidores.

Las preguntas del cuestionario se clasifican en dos grupos:

1. Aspectos legales: Si los comercializadores ofrecen un sistema de resolución alternativa de litigios, si es en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, los mecanismos mediante los cuales informan a los consumidores sobre la existencia de los procedimientos alternativos, los tipos de reclamaciones gestionadas, etc.
2. Aspectos estadísticos: volumen de reclamaciones tramitadas y resultado, los tiempos medios de resolución, las entidades a las que se han adherido y si están acreditadas, etc.

5. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

5.1. OBLIGACIONES DE ADHESIÓN A ENTIDADES DE ARBITRAJE

Como ya se ha indicado, la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico establece la obligación de las empresas comercializadoras a ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente y, como hemos señalado anteriormente, AECOSAN ha acreditado 15 entidades de arbitraje de las cuales, 7 se encuentran inscritas en la UE.

Tabla 1. Adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios

Comercializadora	No se encuentra adherida a ninguna entidad	Adherida a entidad NO acreditada AECOSAN según Directiva 2013/11/UE	Adherida a entidad SI acreditada AECOSAN según Directiva 2013/11/UE
CONFIDENCIAL	✓		
			✓
			✓
	✓		
	✓	✓	
			✓
			✓
			✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓		
	✓		
		✓	✓
		✓	✓
	✓	✓	
	✓		

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: La tabla refleja la situación de las comercializadoras analizadas, que en algunos casos cuentan con zonas adheridas y con zonas no adheridas.

Los 17 comercializadores analizados suministran al 95% de los consumidores del mercado eléctrico. El siguiente gráfico muestra, para cada comercializador, el número de consumidores de energía eléctrica que se encuentran en cada una de las categorías siguientes: consumidores que pueden recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por AECOSAN (distinguiendo entre las inscritas ya a nivel UE y las que todavía no lo están), consumidores que pueden acudir a una entidad no acreditada por AECOSAN; y consumidores en cuya zona de suministro el comercializador no está adherido a entidades de resolución alternativa de litigios.

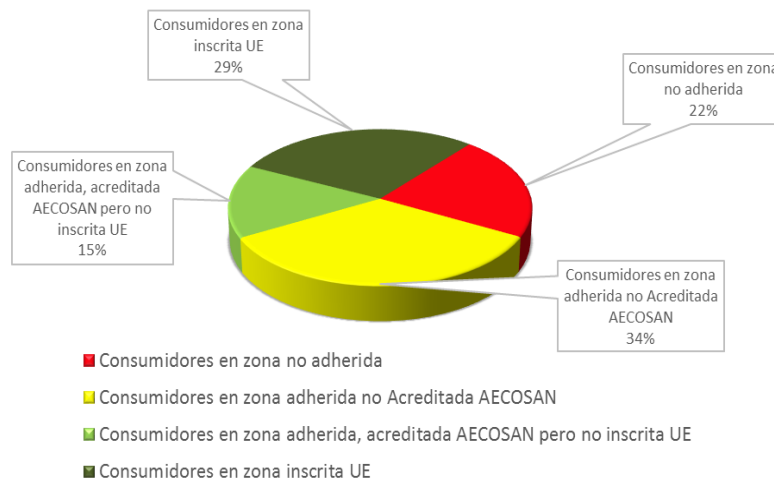
Gráfico 1. Consumidores de cada comercializador según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios – sector eléctrico

[CONFIDENCIAL]

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: [CONFIDENCIAL].

Gráfico 2. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector eléctrico según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: [CONFIDENCIAL].

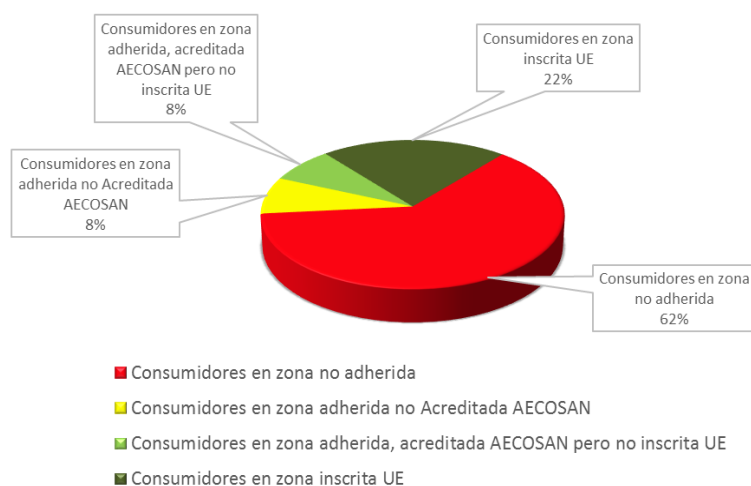
Gráfico 3. Consumidores de cada comercializador según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios – sector gasista

[CONFIDENCIAL]

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: [CONFIDENCIAL].

Gráfico 4. Porcentaje de Consumidores en Comercializadores del sector gasista según resolución alternativa de litigios



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: [CONFIDENCIAL].

Como se observa en los gráficos anteriores, en algunos casos, las comercializadoras ofrecen la resolución alternativa de litigios a los consumidores cumpliendo la obligación de estar adheridos en una entidad acreditada, según los requisitos de la Directiva 2013/11/UE, y finalmente inscrita en la UE, en función de si esas juntas arbitrales ya se encuentran acreditadas o no ante AECOSAN. Este proceso de acreditación es continuo por parte de AECOSAN⁸ y, como consecuencia de esta situación evolutiva, se pueden observar las siguientes situaciones de los comercializadores:

- 6 comercializadores que suministran al 22% de los consumidores en el sector eléctrico y 62% en el sector de gas, no tienen ni total ni parcialmente adhesión alguna a entidad de resolución alternativa de litigios de consumo. Así, **[CONFIDENCIAL]** no están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. La **[CONFIDENCIAL]** ha solicitado recientemente la adhesión a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.
- 5 comercializadores que suministran al 4,5% de los consumidores en el sector eléctrico y 11,5% en el sector de gas, se encuentran adheridos totalmente a entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas por AECOSAN según la Directiva 2013/11/UE. Así, las 3 comercializadoras del grupo de **[CONFIDENCIAL]**, se encuentran adheridas al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral Nacional y, por tanto, el ámbito de adhesión es nacional. Por otra parte, **[CONFIDENCIAL]** está adherida a la entidad “Confianza Online”⁹ que para las reclamaciones relativas a compras o contrataciones online de consumidores utiliza la Junta Arbitral Nacional de Consumo (o en su caso algunas regionales) previa mediación a través de *Adigital*.

⁸ En septiembre de 2018, AECOSAN tenía acreditadas según los requisitos de la Directiva 2013/11/UE a 4 juntas arbitrales de consumo. A fecha de 4 de febrero de 2019 ya son 15 juntas arbitrales.

⁹ “Confianza Online” es una asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital con el fin de aumentar la confianza de los usuarios en Internet tanto cuando compran como cuando navegan. Su elemento principal es el Sello. Las empresas que poseen el Sello han sido evaluadas por dicha asociación y lo utilizan en su página web para demostrar su compromiso con las buenas prácticas en Internet y Comercio Electrónico. Adicionalmente, las webs con Sello se someten a un sistema de reclamaciones que permite mediar y arbitrar entre consumidor y empresa sin ningún coste para el primero.

- **[CONFIDENCIAL]** se encuentra adherida al INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO Y COMPETENCIA de la Xunta de Galicia, que aún no se encuentra acreditado por AECOSAN según la Directiva 2013/11/UE. Fuera del área de actuación del INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO, ambas comercializadoras no se encuentran adheridas a entidades de resolución alternativa de litigios de consumo.
- En **[CONFIDENCIAL]** concurren las cuatro situaciones posibles. Por una parte, tienen convenios con las juntas arbitrales de aquellas Comunidades Autónomas en las que **[CONFIDENCIAL]** tiene mayor número de clientes: **[CONFIDENCIAL]**. En las tres primeras regiones, las juntas arbitrales se encuentran acreditadas por AECOSAN según la Directiva 2013/11/UE, mientras que en **[CONFIDENCIAL]** no están aún acreditadas. Por otra parte, en el resto de regiones, ambas comercializadoras no se encuentran adheridas a juntas arbitrales de consumo.

Asimismo, **[CONFIDENCIAL]** informa en su escrito de respuesta, que ha realizado ofertas de adhesión a la Junta Arbitral Nacional y a las juntas arbitrales de las Comunidades Autónomas en las que no estaba adherida. Asimismo, se han realizado también ofertas de adhesión a las Comunidades Autónomas ya adheridas para modificar las condiciones y hacerlas homogéneas en todo el territorio nacional.

- **[CONFIDENCIAL]** se encuentran adheridas al sistema arbitral de consumo en cada Comunidad Autónoma, de modo que su situación dependerá del grado de acreditación por AECOSAN. Así, el 82% de los consumidores de gas (66% en el caso de los consumidores de energía eléctrica) del **[CONFIDENCIAL]** se encuentran en zona acreditada por AECOSAN según la Directiva, y el resto de consumidores, en zona no acreditada.

5.2. LÍMITES EN LA ADHESIÓN

Los comercializadores establecen límites de adhesión a los procedimientos arbitrales por dos causas. La primera, general para todos los comercializadores adheridos, se halla en el ámbito de pretensión de las reclamaciones, pues solo aceptarán aquellas que no se encuentran dentro de la responsabilidad de actividad desarrollada por las empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural, como son las altas y bajas de puntos de suministro, revisión e inspección periódica de las instalaciones, conducción de energía y calidad e interrupción del

suministro, lectura y calibrado de equipos de medida. La segunda causa se encuentra en el límite económico por el que aceptan los arbitrajes. El **[CONFIDENCIAL]** establece un límite de 3.000 euros, mientras que para el **[CONFIDENCIAL]** el límite es de 1.000 euros. Los demás comercializadores no informan de límites económicos previos a la admisión de las solicitudes de arbitraje.

Por último, todos los arbitrajes son vinculantes basados en derecho¹⁰, excepto para el **[CONFIDENCIAL]** en el que se trata de arbitrajes en equidad, mientras que para **[CONFIDENCIAL]** es también en equidad a menos que las partes opten expresamente por aplicación de Derecho.

Respecto de la acreditación de las entidades, todos los comercializadores utilizan entidades acreditadas en el Sistema Arbitral de Consumo. **[CONFIDENCIAL]** utiliza además “Confianza Online” que traslada las reclamaciones que no han sido resueltas a la junta arbitral de consumo.

Con respecto al tratamiento de las reclamaciones para aquellos que no están adheridos, las comercializadoras del **[CONFIDENCIAL]** rechazan las posibles solicitudes de mediación, aunque analiza los hechos y fundamentos expresados por el cliente procediendo a dar resolución y contestación al cliente, remitiendo una copia de la misma a la entidad alternativa, si bien, de forma general no se adhiere a la mediación, arbitraje, etc., propuesto por tal organismo. El **[CONFIDENCIAL]** informa en la cláusula 14 de sus contratos en mercado libre (cláusula 12 para el COR) que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su contrato de suministro o con las facturaciones derivadas del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor o por el órgano competente en materia de consumo o de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúe el suministro. Sin embargo, de acuerdo a sus respuestas, donde no están adheridos, no aceptan el arbitraje, aunque estudian las reclamaciones con independencia del origen de las mismas. Del mismo modo, **[CONFIDENCIAL]** también informa que no acepta el arbitraje.

¹⁰ Un arbitraje en derecho significa que el tribunal arbitral se fundamenta en las leyes y reglamentos que aplican al contrato. En contraposición, en un arbitraje en equidad, el tribunal arbitral no aplica ni leyes ni reglamentos para resolver la disputa sino su entendimiento de lo que es justo y equitativo.

5.3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Los empresarios adheridos deben incluir tanto en sus contratos como en su página web la información e identificación exacta y completa de la entidad acreditada competente, incluyendo su página web, cf art. 40.2 Ley 7/2017.

1. “El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.
2. La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor (...)¹¹

Respecto a los mecanismos de información de los comercializadores, se puede observar que siempre aportan información en el contrato de suministro sobre la posibilidad de realizar reclamaciones mediante entidades de resolución alternativa de litigios. Esta información se completa en la web de la comercializadora y también en las facturas, aunque se advierten diferencias en el nivel de detalle de las diversas páginas webs. Además, se suele alojar la información sobre resolución alternativa de litigios junto a la información sobre los procedimientos de reclamación en la comercializadora.

Tabla 2. Canales de información de oferta de resolución alternativa de litigios a los consumidores

COMERCIALIZADORA \ CANAL	FACTURAS	WEB	APPS.	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	CANALES DE ATENCIÓN (PUNTOS PRESENCIALES, TELÉFONO DE ATENCIÓN)	NO ADHERIDO
CONFIDENCIAL	✓	✓		✓		✓
		✓	✓	✓	✓	
						✓
	✓			✓		
	✓	✓		✓		
	✓	✓		✓		
	✓	✓		✓		
		✓		✓	✓	
		✓		✓	✓	
						✓
			✓			✓
	✓	✓	✓	✓	✓	
	✓	✓	✓	✓	✓	
			✓		✓	
					✓	✓

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: [CONFIDENCIAL]

¹¹ El subrayado es nuestro.

De la revisión de las páginas webs de las comercializadoras se desprende que los **[CONFIDENCIAL]** incluyen una amplia descripción sobre sistemas de reclamación alternativa de litigios de consumo. En el caso del **[CONFIDENCIAL]**, también incluye un enlace al sitio web de AECOSAN, mientras que el **[CONFIDENCIAL]** incluye las direcciones de correo electrónico de contacto.¹²

Por su parte, los contratos que aportan las empresas, informan sobre los procedimientos de resolución de las reclamaciones, en el apartado sobre reclamaciones desarrollado en cada comercializadora, así como referencias a las Oficinas Municipales de información al Consumidor, al órgano de Consumo de la Comunidad autónoma, y al Ministerio para la Transición Ecológica. Asimismo, los **[CONFIDENCIAL]** también hacen referencia a entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, aunque no se incluye una dirección de las páginas web de éstas.

6. UTILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

El número de reclamaciones atendidas mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios varía de unas comercializadoras a otras. Mientras que, por ejemplo, los **[CONFIDENCIAL]** recibieron un total de 206 y 113 reclamaciones en 2017, el **[CONFIDENCIAL]** manejaron un total de 1.040 y 1.484 reclamaciones.

Tabla 3. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2017

Reclamaciones 2017 (*)	Cierres arbitrales favor consumidor	Cierres arbitrales favor Empresa	Archivo/rechazo	Total Presentadas
	2	0	0	2
	1	0	0	4
	8	11	30	112
	6	14	34	90
	-	-	-	-
	-	-	-	-
	265	156	471	907
	26	27	80	133
	39	7	0	46
	57	10	0	67

¹² Ejemplos: **[CONFIDENCIAL]**

Tabla 4. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por tipos, en 2017

Reclamaciones por tipo, 2017 (**)	Atención Cliente	Calidad de Suministro	Cobro	Contratación y venta	Facturación	Gestión de deuda	Total
CONFIDENCIAL	0	0	0	0	2	0	2
	0	0	0	2	2	0	4
	8	4	5	42	51	9	119
	5	8	4	21	39	6	83
	18	13	41	591	433	3	1099
	8	0	40	94	234	9	385
	3	82	12	391	385	34	907
	1	15	6	24	73	14	133
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en septiembre/octubre 2018 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

(*) El número de reclamaciones presentadas en 2017 puede ser diferente al número de reclamaciones resueltas durante el mismo periodo.

(**) Se ha agrupado por tipos de reclamación para la presentación de los resultados.

Nota: [CONFIDENCIAL].

En una primera aproximación, la utilización de los consumidores de la resolución alternativa de litigios se puede comparar con el número de reclamaciones desfavorables para los consumidores en 2017 indicado en el *Informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2017*¹³ de esta Comisión.

Así, en 2017, el 65% de las reclamaciones a los comercializadores de gas no fueron favorables a los consumidores, es decir, 240.000 reclamaciones. Asimismo, en el sector eléctrico, el número de reclamaciones desfavorables fue de un 60%, es decir, 682.000. De este modo, es destacable que, entre ambos sectores, hubo un total de 922.000 reclamaciones no favorables al consumidor. Por otra parte, en 2017 solamente se ha solicitado arbitraje para 1.579 reclamaciones correspondientes a las empresas seleccionadas (que representan el 95% de los puntos de suministro domésticos).

No obstante, es importante destacar que del escaso número de reclamaciones que terminaron en solicitud de arbitraje, un 47% de éstas se cerraron a favor del consumidor. Evidentemente, no se puede generalizar este resultado al conjunto de reclamaciones cuya resolución fue desfavorable para los consumidores.

¹³ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde00118>

7. CONCLUSIONES

Del análisis del cumplimiento por parte de los comercializadores de la obligación de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo y de la actividad realizada, se pueden señalar las siguientes conclusiones:

Primera. La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, entró en vigor el 5 de noviembre de 2017. A fecha de 4 de febrero de 2019, el número de entidades de arbitraje acreditadas por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) que cumplen las obligaciones establecidas en dicha Directiva en España es de 15, de las cuales 7 ya se encuentran inscritas en el registro de la UE.

El proceso de acreditación es progresivo¹⁴, por lo que en la medida en que vayan siendo acreditadas por AECOSAN otras entidades, existirán mayores posibilidades para que los comercializadores puedan adherirse a entidades de resolución alternativa de litigios que cumplan con la Directiva.

Segunda. De momento, sólo el grupo **[CONFIDENCIAL]** cumplen para todos sus consumidores, con la obligación de estar adheridos a una entidad alternativa de litigios en materia de consumo acreditada por AECOSAN, de acuerdo con los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

El **[CONFIDENCIAL]** ofrece esta solución para todos sus consumidores y, para un porcentaje elevado de ellos (el 66% en electricidad y el 82% en gas), las entidades ofrecidas se encuentran acreditadas por AECOSAN, de acuerdo con los requisitos establecidos en la mencionada Directiva.

Por su parte, los **[CONFIDENCIAL]** ofrecen parcialmente esta solución en determinados territorios donde actúan. El **[CONFIDENCIAL]** informa que ha realizado ofertas de adhesión a la Junta Arbitral Nacional y a las juntas arbitrales de las Comunidades Autónomas en las que no estaba adherida, con lo que se espera que complete esta oferta a todos sus consumidores. Un caso particular es **[CONFIDENCIAL]** que está adherida exclusivamente para los contratos vía *web*. Asimismo, **[CONFIDENCIAL]** ha solicitado la adhesión a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

¹⁴ En septiembre de 2018, AECOSAN tenía acreditadas según los requisitos de la Directiva 2013/11/UE a 4 juntas arbitrales de consumo. A fecha de 4 de febrero de 2019 ya son 15 juntas arbitrales.

Por último, faltan por adherirse a estos procedimientos las comercializadoras del **[CONFIDENCIAL]** y, en general, las comercializadoras de menor tamaño.

Tercera. Sobre la información proporcionada a los consumidores respecto a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, ésta se ofrece claramente en las páginas *web* de los **[CONFIDENCIAL]**. El **[CONFIDENCIAL]**, cumple con la obligación de incluir un enlace al sitio *web* de AECOSAN, mientras que el **[CONFIDENCIAL]** incluye las direcciones de correo electrónico de contacto en las juntas arbitrales, y **[CONFIDENCIAL]** enlaza a “Confianza Online”, que resuelve apoyándose en la Junta Arbitral Nacional de Consumo. No se ha encontrado información sobre resolución alternativa de conflictos en las páginas *web* del resto de comercializadoras.

Del mismo modo, los **[CONFIDENCIAL]** también hacen referencia en sus contratos a entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. Las demás comercializadoras no incluyen ésta información en sus contratos.

Cuarto. Aunque las comercializadoras informan a los consumidores mediante diversos medios o canales de atención al cliente (páginas *web*, contratos, etc.), acerca de la posibilidad de establecer reclamaciones a través de entidades de resolución alternativa de litigios, el número de reclamaciones gestionadas mediante estos medios en el año 2017 (unas 1.579), es muy reducido, comparado con el total de reclamaciones planteadas a las comercializadoras y que no fueron resueltas a favor del consumidor en dicho año (922.000).

Quinto. La supervisión iniciada en este informe por la CNMC continuará realizándose anualmente, dado que se trata de un proceso novedoso que protege al consumidor. Además, se deberá continuar analizando el grado de adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios que cumplan las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE, y, cómo se proporciona información sobre esta materia a los consumidores en los contratos de suministro y en las páginas *web*.

Sexto. Conforme a la conclusión segunda, a los comercializadores que no se encuentran adheridos completamente a un mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se les remitirá un escrito para recordarles la obligación que tienen al respecto.

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE EL MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

1. ¿Ofrecen un sistema de resolución alternativa de litigios? En su caso, indique:

1.1. El ámbito territorial

1.2. Entidad o entidades a las que se han adherido

1.3. Si están acreditadas las entidades

1.4. Si la adhesión es total o excluye algún elemento de la contratación o límite económico

1.5. El tipo de reclamaciones que están gestionadas bajo esta adhesión

1.6. Si es en derecho o en equidad

1.7. Si es vinculante o no

2. Si alguna entidad no estuviera acreditada, describa la relación existente entre su empresa comercializadora y dicha entidad. En particular, ¿qué características reúne la entidad de resolución alternativa de litigios a las que se adhiere? Además, explique cómo se compatibiliza con lo dispuesto en la Ley 7/2017.

3. Si no estuvieran adheridos a algún sistema de resolución alternativa de litigios, ¿rechazan las reclamaciones mediante este procedimiento?

4. Para comercializadoras verticalmente integradas con la distribuidora. En el caso de que la adhesión hubiese sido realizada sólo por una de estas dos empresas y el conflicto dependiera de la otra mercantil, ¿se informa al consumidor que no podría someter su conflicto al sistema de resolución alternativa de litigios?

5. En general, explique ¿cómo garantizan el conocimiento de los consumidores de la existencia de un sistema de resolución alternativa de litigios? En particular:

- 5.1. En el caso que se haya producido una reclamación y no haya podido ser resuelta, ¿cómo informa al consumidor que se encuentra adherido a una entidad alternativa de litigios de consumo, o de si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una entidad concreta?
- 5.2. ¿Qué canales de los Servicios de Atención al Cliente utiliza para informar de este sistema?
- 5.3. Si se incluye esta información en los contratos, aporte el apartado en el que se incluye la información
- 5.4. Si se incluye en la página web, indique el enlace web
- 5.5. Si se incluye en las facturas de suministro, aporte el apartado en el que se incluye la información
- 5.6. ¿Facilitan a los consumidores el convenio de adhesión firmado con las Juntas Arbitrales de Consumo?

6. ¿Han tenido alguna solicitud colectiva de resolución extrajudicial de conflictos entre 2017 y el primer cuatrimestre de 2018? ¿cuáles?

7. ¿Se publica el número de reclamaciones tramitadas mediante un sistema de resolución extrajudicial de litigios? ¿Se publica el resultado final de dicha tramitación? En caso de respuesta afirmativa a alguna de las anteriores preguntas, indique dónde se publica

8. Volumen de reclamaciones tramitadas mediante el sistema alternativo de litigios, informando el número de las iniciadas en el año 2017 así como en el primer semestre de 2018, por tipología, y su resolución final mediante mediación y arbitraje, en este caso porcentaje de resoluciones favorables al consumidor

9. Tiempo medio de respuesta empleado en cada tipología anterior desde que la Entidad de resolución alternativa de litigios remite la solicitud del consumidor a la empresa para intentar la mediación, y el tiempo medio de respuesta desde que se la empresa recibe la solicitud de alegaciones por parte de dicha Entidad hasta que dicta resolución

