CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES PLANTEADAS POR LOS CONSUMIDORES A LAS COMERCIALIZADORAS Y DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DURANTE EL AÑO 2019

Expediente IS/DE/001/20

8 de octubre de 2020

ÍNDICE

1. Objeto 4

2. Normativa aplicable 5

3. Empresas obligadas a remitir información según la Circular CNMC 2/2016 6

4. Análisis de las reclamaciones presentadas en el año 2019 7

4.1. Aspectos generales de las reclamaciones presentadas en 2019 7

4.1.1. Reclamaciones por tipo de consumidor 7
4.1.2. Canal de presentación de las reclamaciones 8
4.1.3. Reclamaciones según el sujeto que presenta la reclamación 9
4.1.4. Reclamaciones presentadas por Comunidad Autónoma 10
4.1.5. Resultado de las reclamaciones 14
4.1.6. Tiempo de resolución de las reclamaciones 15
4.1.7. Motivos de las reclamaciones 19

4.2. Reclamaciones en el sector de energía eléctrica durante 2019 24

4.2.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica 24
4.2.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica 32

4.3. Reclamaciones en el sector del gas natural durante 2019 36

4.3.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de gas 36
4.3.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas 41

5. Consideraciones adicionales 44

5.1. Planes de mejora de las empresas para la reducción de reclamaciones 44

5.2. El derecho a un mecanismo de resolución extrajudicial de las reclamaciones y la prohibición de las penalizaciones por cancelación anticipada del contrato en la nueva Directiva 2019/944 45

5.3. Sobre las diferencias de tramitación de reclamaciones entre el mercado libre y el liberalizado 47

5.4. Comparativa Europea del volumen de reclamaciones 47

6. Conclusiones y recomendaciones 50

7. ANEXO 55

INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES PLANTEADAS POR LOS CONSUMIDORES A LAS COMERCIALIZADORAS Y DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DURANTE EL AÑO 2019

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Nº Expediente: IS/DE/001/20

Presidente
D. Ángel Torres Torres

Consejeros
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai
Dª Pilar Sánchez Núñez

Secretario
D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 8 de octubre de 2020

La Sala de Supervición Regulatoria, en el ejercicio de la función de supervisar el grado y efectividad de la apertura del mercado y competencia del mercado minorista, del artículo 7.15 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), emite el siguiente informe de supervisión de reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y gas natural durante el año 2019.

1. Objeto

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en su artículo 7.15, asigna a este organismo la función de supervisar el grado y efectividad de la apertura del mercado y competencia del mercado minorista, incluyendo, entre otros aspectos, la supervisión de las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y de gas natural.

La CNMC no es un órgano de resolución de reclamaciones de los consumidores en materia de suministros de electricidad y de gas, pero debe velar por que las empresas distribuidoras y comercializadoras dispongan de un procedimiento eficaz y efectivo para la tramitación de las reclamaciones planteadas por los consumidores.

Con la finalidad de dar cumplimiento a las funciones de supervisión, con fecha 19 de agosto de 2016, se publicó en el BOE la Circular 2/2016, de 28 de julio, de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores[1].

El presente informe tiene por objeto analizar la información recabada al amparo de la circular mencionada, en particular el número y la tipología de las reclamaciones tramitadas por los comercializadores y distribuidores de gas y electricidad, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores de energía, tal y como lo establece la disposición adicional undécima, apartado sexto.1.h), de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

En el informe se analizan las reclamaciones presentadas en primera instancia por los consumidores directamente ante las compañías suministradoras de gas y electricidad, así como otros agentes, como son asociaciones de consumidores, aseguradoras, juzgados y Administraciones u Organismos públicos; el análisis no incluye las reclamaciones presentadas por los consumidores ante los órganos competentes en materia de consumo o energía de las Comunidades Autónomas, ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), así como ante otros organismos arbitrales de resolución de disputas.

2. Normativa aplicable

El consumidor puede plantear reclamaciones a su comercializadora, esto es, la empresa con la que tiene contratado el suministro de energía y por tanto realiza la facturación del suministro, o, a la distribuidora, que es la compañía que posee la infraestructura de red para hacer llegar la electricidad o el gas al consumidor en su zona de suministro, y que es responsable, entre otros aspectos, de la calidad y continuidad del suministro.

De acuerdo con lo dispuesto en la regulación sectorial, los comercializadores deben disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, 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. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y

[1] http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-7979

número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada.

Por otra parte, las empresas distribuidoras de gas y electricidad tienen la obligación de disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse los consumidores ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones. Dicho número debe figurar claramente identificado en las facturas.

De acuerdo con lo dispuesto en la regulación sobre consumo[2], las empresas que se encuentren adheridas a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo deberán informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad. 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 y comprensible, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor[3].

3. Empresas obligadas a remitir información según la Circular CNMC 2/2016

De acuerdo con la Circular 2/2016 los comercializadores y distribuidores de gas y electricidad deben remitir información trimestral a la CNMC sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas, conforme a los criterios de selección establecidos en esta normativa.

En el año 2019, y conforme a los criterios de selección establecidos en la citada Circular, en el sector eléctrico han remitido la información un total de 44 comercializadores y 36 distribuidores, representando un 98% del número total de puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019.

En el sector gasista, se ha recibido la información de todos los distribuidores, que representan el 100% del total de puntos de suministro[4], y de 29 comercializadores, que representan el 99% del total de clientes, conforme a los criterios establecidos en la Circular.

[2] 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

[3] El número de reclamaciones de gas y electricidad gestionadas mediante entidades de resolución alternativa de litigios es muy reducido (unas 1.500 reclamaciones en 2017), lo que supone tan solo un 0,1% del total de reclamaciones planteadas a las comercializadoras y distribuidoras.

[4] En el sector gasista, a 31 de diciembre de 2019, había un total de 7.941.955 consumidores.

Cabe señalar que la información aportada por los comercializadores y distribuidores no ha sido auditada, si bien ha sido contrastada con la disponible en esta Comisión.

4. Análisis de las reclamaciones presentadas en el año 2019

De acuerdo con la información recabada, en el año 2019, los consumidores de electricidad y gas natural, presentaron un total de **1.382.077 reclamaciones (un 16% menos que en 2018),** de las cuales **936.862 correspondieron al sector eléctrico y 445.215 al sector del gas natural**. Esto supone una media de 5,6 reclamaciones/año por cada 100 clientes de gas natural y 3,2 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad.

En comparación con el año 2018, el **número de reclamaciones presentadas disminuye en gas natural** (un -5%, casi 22.000 reclamaciones menos) **y de forma muy significativa, en electricidad** (un -21%, casi 245.000 reclamaciones menos)**.**

De las 936.862 reclamaciones de los clientes de electricidad, 159.371 fueron presentadas ante los distribuidores mientras que el resto fueron presentadas ante los comercializadores. Esto supone que, por cada 100 puntos de suministro, se presentaron 0,6 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 2,7 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

De las 445.215 reclamaciones de los clientes de gas natural, 91.556 correspondieron a reclamaciones presentadas ante los distribuidores y el resto fueron presentadas a los comercializadores. Esto supone que, por cada 100 consumidores de gas, se presentaron 1,2 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 4,5 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

4.1. Aspectos generales de las reclamaciones presentadas en 2019

4.1.1. Reclamaciones por tipo de consumidor

Teniendo en cuenta que el 97% de los puntos de suministro de electricidad y el 99% de los clientes de gas corresponden a clientes domésticos, el mayor número de reclamaciones provino de este colectivo.

Se observa sin embargo que, el número de reclamaciones planteadas se incrementa, proporcionalmente, con el tamaño del consumidor. De esta manera, en el sector eléctrico, el 25% de los industriales habría presentado una reclamación, frente al 10% en el segmento pyme o el 3% en el segmento doméstico. En el sector gasista, el 28% consumidores industriales habría presentado una reclamación en el año 2019, frente al 5,5% de consumidores del sector doméstico que presentaron una reclamación.

La mayor utilización de los mecanismos de reclamación por parte de los consumidores industriales resulta esperable por la mayor complejidad de las fórmulas de facturación que tienen habitualmente sus contratos de suministro, así como por el mayor importe económico de la factura de suministro.

Tabla 1. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2019

Tipo consumidor	*Electricidad*		*Gas Natural*	
	Número	*Por 100 puntos de suministro*	*Número*	*Por 100 clientes*
Doméstico	777.972	2,8	433.900	5,5
Pyme	86.770	10,0		
Industrial	6.045	25,3	1.315	28,3
Sin CUPS o contrato de acceso	66.075		10.000	
Total general	***936.862***	***3,2***	***445.215***	***5,6***

Nota: En el sector del gas natural no se distingue entre consumidor doméstico y pyme.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC, Circular 1/2005 CNMC, Circular 5/2008.

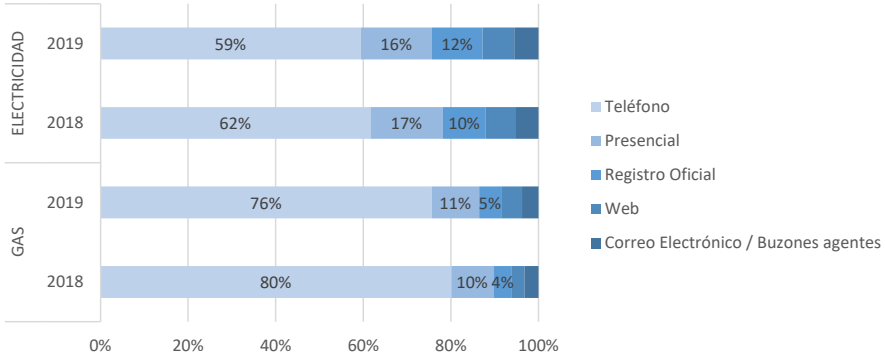
4.1.2. Canal de presentación de las reclamaciones

En cuanto al canal de remisión de las reclamaciones, al igual que en años anteriores, los reclamantes utilizaron mayoritariamente el canal telefónico en ambos sectores, especialmente en el sector del gas, con un 76% de las reclamaciones interpuestas por esta vía en 2019 (59% en el sector eléctrico).

El 16% y el 11% de las reclamaciones, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente, fue interpuesto presencialmente en las oficinas de atención al cliente. Por carta o registro se presentaron un 12% y un 5% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

Por último, si bien la utilización de los medios telemáticos para la presentación de reclamaciones sigue siendo baja, aumenta progresivamente cada año. En concreto, a través de la página web o el correo electrónico se presentaron el 13% de las reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica (12% en 2018) y, un valor inferior, el 9% de las reclamaciones (6% en 2018), en el caso de los consumidores de gas natural.

Figura 1. Reclamaciones según el canal de presentación. Año 2018-2019



Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

La disponibilidad de un número de teléfono gratuito para la atención al consumidor por parte de los comercializadores[5] y ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones, por parte de los distribuidores[6] favorece la utilización de este medio para la presentación de reclamaciones, además de que resulta más sencillo y accesible para ciertos colectivos, como personas de mayor edad.

4.1.3. Reclamaciones según el sujeto que presenta la reclamación

La mayor parte de las reclamaciones recibidas por distribuidoras y comercializadoras fue interpuesta por los propios usuarios: el 83% en el sector eléctrico y el 88% en el sector del gas durante 2019, lo que supone un ligero descenso respecto a los datos de 2018 (3 y 4,7 puntos porcentuales en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente).

Las administraciones u organismos públicos interpusieron el 8% y el 4% de las reclamaciones en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente (este dato puede ser indicativo del número de reclamaciones presentadas por los consumidores ante estas administraciones).

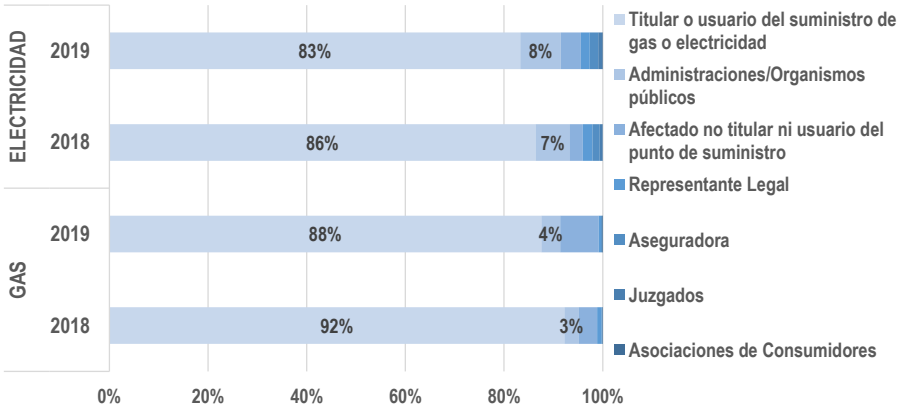
El número de reclamaciones interpuesto por el resto de los agentes (aseguradoras, representantes legales, afectados no titulares ni usuarios,

[5] Artículo 46.1.o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y artículo 81.2.n) de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos.

[6] Artículo 44.1.o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y artículo 35 del Real Decreto 1334/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

juzgados y asociaciones de consumidores), estuvo por debajo del 4% del total de reclamaciones.

Figura 2. Número de reclamaciones por agente reclamante. Año 2018- 2019



Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

4.1.4. Reclamaciones presentadas por Comunidad Autónoma

En relación con la distribución territorial de las reclamaciones de consumidores de electricidad, las Comunidades Autónomas en las que más se reducen las reclamaciones en 2019 con respecto al mismo periodo del año anterior son Cataluña y Andalucía, con casi 70.000 reclamaciones menos en cada una de ellas, lo que supone una reducción del 30%. Por el contrario, se incrementan en más de 10.000 las reclamaciones presentadas en Galicia, lo que supone un 10% de reclamaciones más en 2019 frente a 2018, siendo esta la única comunidad/ciudad autónoma en la que se incrementa el número de reclamaciones.

Tabla 2.. Número de reclamaciones de electricidad por Comunidad Autónoma.

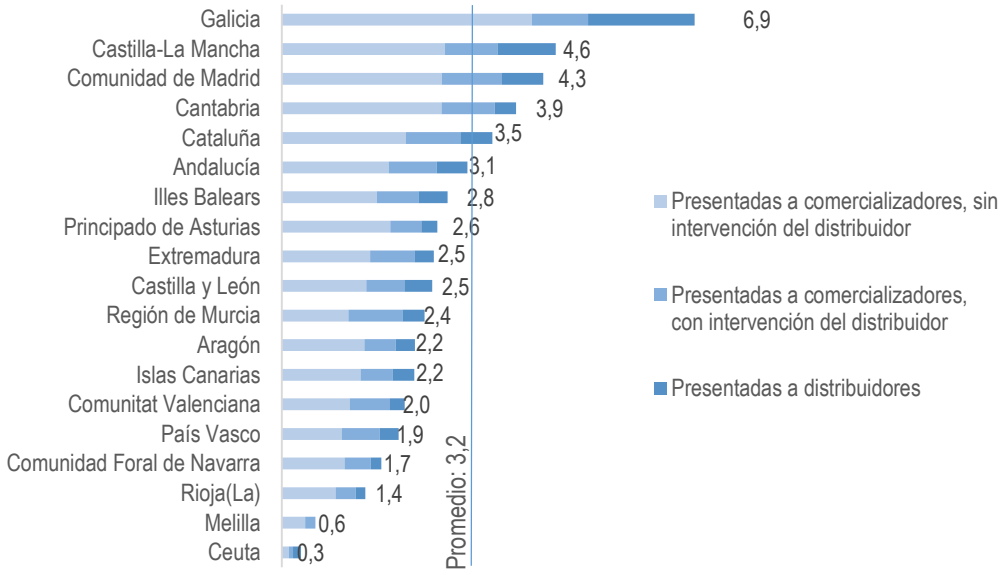
CCAA	2018	2019	2019 vs 2018
Cataluña	220.718	154.660	-66.058
Andalucía	222.325	152.749	-69.576
Comunidad de Madrid	159.889	146.753	-13.136
Galicia	111.454	122.220	10.766
Comunitat Valenciana	94.864	72.050	-22.814
Castilla-La Mancha	77.687	63.737	-13.950
Castilla y León	54.077	49.898	-4.179
Islas Canarias	34.946	26.750	-8.196
País Vasco	33.064	25.214	-7.850

CCAA	2018	2019	2019 vs 2018
Región de Murcia	27.457	21.182	-6.275
Aragón	32.575	19.965	-12.610
Illes Balears	32.330	19.643	-12.687
Principado de Asturias	26.646	18.771	-7.875
Cantabria	17.498	16.929	-569
Extremadura	22.869	15.955	-6.914
Comunidad Foral de Navarra	8.026	6.306	-1.720
Rioja (La)	4.114	3.350	-764
Melilla	240	184	-56
Ceuta	151	98	-53
Total general	***1.180.930***	***936.414***	***-244.516***

Fuente: Circular 2/2016
Nota: En 2019, hay 410 reclamaciones en las que no se informa de la provincia.

Así, Galicia continúa siendo en 2019 la Comunidad con mayor número de reclamaciones en términos relativos, con 6,9 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (6,3 en 2018 y 7,5 en 2017). Castilla – La Mancha continúa, a su vez, siendo la segunda peor situada, con 4,6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, y a pesar de que, en esta comunidad, las reclamaciones interpuestas se reducen un 18%. En el otro extremo, al igual que en los dos años anteriores, se sitúan Ceuta, Melilla y La Rioja. En estas ciudades y comunidad autónomas sólo 0,3, 0,6 y 1,4 de cada 100 usuarios, respectivamente, mostraron discrepancias en relación con su suministro eléctrico.

Figura 3. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro eléctrico por Comunidad Autónoma. Año 2019



Fuente: Circulares 2/2016 y 1/2005 de la CNMC

En el suministro de gas natural, el número de reclamaciones disminuyó en 2019 en todas las Comunidades Autónomas, a excepción de Cataluña, Cantabria y Navarra en donde aumentan las reclamaciones en un 1%, 4% y 5%, respectivamente. Islas Baleares, Extremadura, y el País Vasco son las regiones que han tenido un descenso de más del 15% en el número de reclamaciones respecto del año 2019.

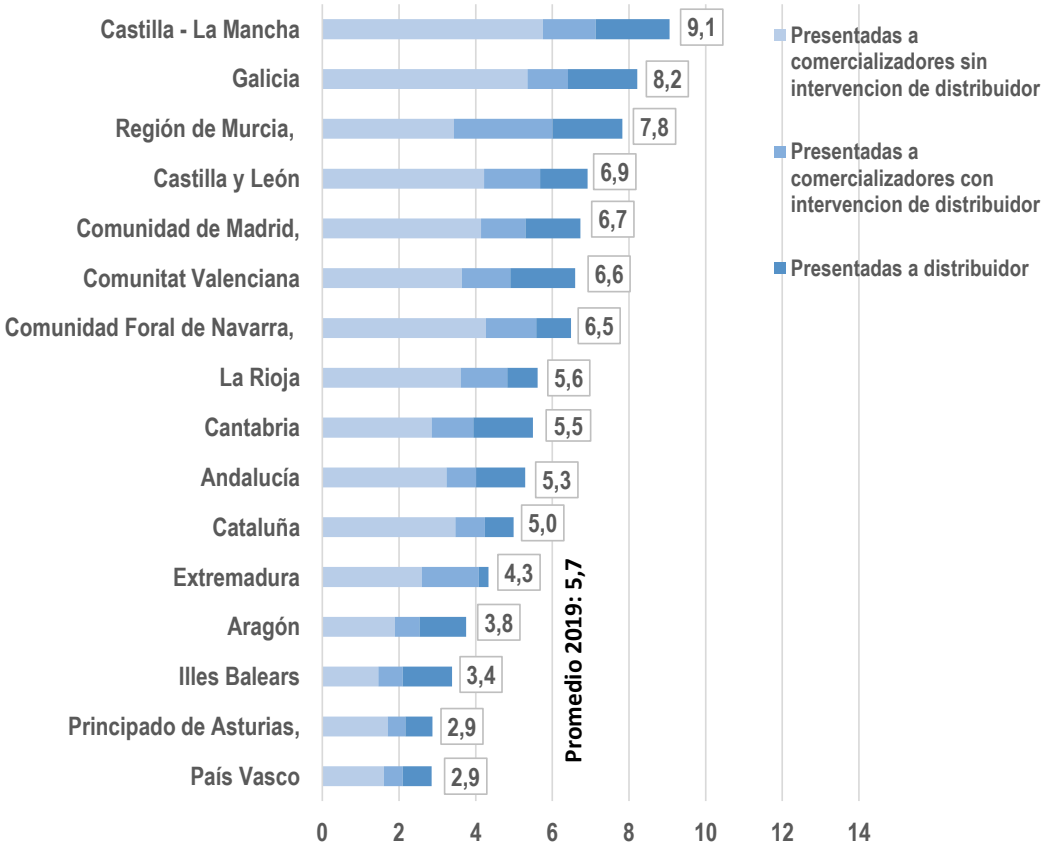
Tabla 3. Número de reclamaciones de gas natural por Comunidad Autónoma.

CCAA	2018	2019	Diferencia
Comunidad de Madrid,	132.873	117.748	-15.125
Cataluña	107.562	108.313	751
Comunitat Valenciana	41.387	43.373	1.986
Castilla y León	35.015	33.891	-1.124
Castilla - La Mancha	27.149	24.794	-2.355
Andalucía	26.019	24.625	-1.394
Galicia	21.998	23.145	1.147
País Vasco	18.448	15.599	-2.849
Comunidad Foral de Navarra,	9.059	9.541	482
Cantabria	8.551	8.906	355
Aragón	10.599	8.895	-1.704
Región de Murcia,	8.193	7.801	-392
Principado de Asturias,	6.225	6.207	-18
La Rioja	4.951	4.938	-13
Illes Balears,	4.567	3.751	-816
Extremadura	4.482	3.659	-823
Total general(*)	***467.078***	***445.186***	***-21.892***

Nota: Existen 29 y 18 reclamaciones en 2019 y 2018, respectivamente, en las que no se informa de la provincia
Fuente: Circular 2/2016

Desde la perspectiva del número de reclamaciones en términos relativos, las Comunidades con mayor porcentaje de reclamaciones de gas son Castilla-La Mancha, Galicia y Murcia con un 9,1, 8,2 y 7,8, reclamaciones por cada 100 clientes, respectivamente, seguidas de la Comunidad de Madrid donde, el porcentaje de reclamaciones por cada 100 clientes es de 6,9. Por el contrario, en el Principado de Asturias y el País Vasco es donde los usuarios presentaron menos discrepancias con 2,9 reclamaciones por cada 100 clientes.

Figura 4. Número de reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y por Comunidad Autónoma. Año 2019



Fuente: Circular 2/2016 y Circular 5/2008 de la CNMC

4.1.5. Resultado de las reclamaciones

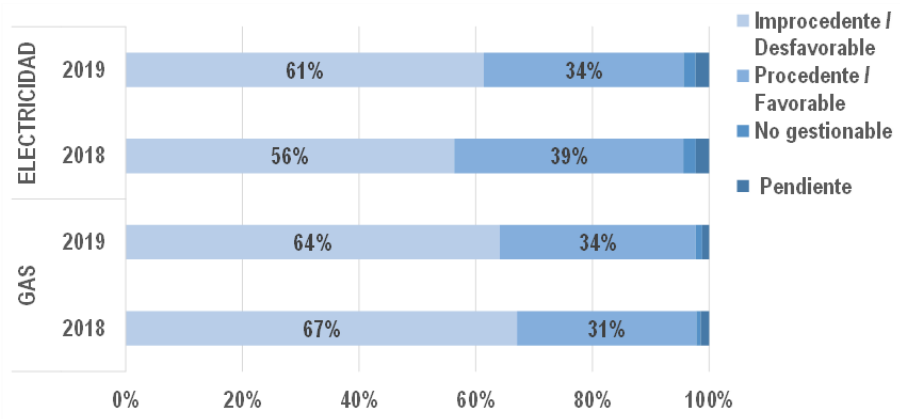
Las empresas de electricidad y gas deben informar sobre el número de reclamaciones resueltas de manera favorable o desfavorable para el consumidor, lo cual es uno de los datos más interesantes en el análisis de las reclamaciones. En este apartado se presentan los datos globales del conjunto de reclamaciones; en posteriores apartados se proporciona información sobre los porcentajes de reclamaciones favorables o desfavorables para los principales motivos de reclamación.

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2019, el 34% en ambos sectores, fueron consideradas por las empresas como procedentes, y por lo tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, lo que supone un descenso de 5 puntos porcentuales y un aumento de 3 puntos frente a 2018, en electricidad y gas, respectivamente. Mientras, durante el año 2019, el 61% y el 64% de las

mismas se consideraron improcedentes o desfavorables, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

El resto de las reclamaciones fue considerado como no gestionable por parte de comercializadores y distribuidores (2% en el sector eléctrico y 1% en el sector gasista), o bien estaba aún pendiente de resolución en el periodo de presentación de la información a esta Comisión (2% en el sector eléctrico y 1% en el sector gasista).

Figura 5. Resultados de las reclamaciones. Años 2018-2019



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

4.1.6. Tiempo de resolución de las reclamaciones

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2019, aproximadamente un 2% y un 1%, en el sector eléctrico y gasista respectivamente, quedó sin resolver durante el periodo de presentación de la información a esta Comisión. En términos trimestrales, suelen quedar abiertas: unas 5.400 reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica y unas 1.200 reclamaciones de los consumidores de gas natural.[7]

Según establece la Circular 2/2016, los agentes deben realizar los envíos de la información solicitada durante la primera quincena del cuarto mes siguiente a la finalización del trimestre al que se refiere dicha información. Esto significa que las reclamaciones informadas como “abiertas” tardaron más de tres meses y medio en resolverse (21.847 en el sector eléctrico y 5.239 en el sector gasista en el año 2019).

[7] En ambos sectores se aprecia un componente estacional, con un mayor número de reclamaciones en el primer y último trimestres del año.

No obstante, en conjunto, las reclamaciones, tanto de electricidad como de gas, se contestaron en un promedio de 10-11 días hábiles en 2019, lo que supone un descenso de 1 y 2 días con respecto a 2018 en los sectores gasista y eléctrico, respectivamente.

Tabla 4. Días hábiles empleados por los distintos agentes en la resolución de reclamaciones de electricidad y gas. Año 2019

Sector	Tipo reclamación	Tiempo del comercializador	Tiempo del distribuidor	Tiempo de otros agentes*	Tiempo de resolución
Electricidad	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	7,2	0,0	0,6	7,8
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	7,6	8,3	0,4	16,2
	Reclamaciones planteadas al distribuidor	0,0	12,3	1,1	13,4
Total Electricidad		***6,1***	***4,0***	***0,6***	***10,7***
Gas	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	4,4	0,0	0,5	5,0
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	11,0	14,2	0,6	25,9
	Planteadas al distribuidor	0,0	10,7	0,2	11,0
Total Gas		***4,6***	***4,6***	***0,5***	***9,7***

*Incluye el tiempo empleado por el cliente, en su caso.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Aquellas reclamaciones que implican la actuación de comercializadores y distribuidores son las que, en promedio, más tardan en resolverse: 16 días en las reclamaciones de electricidad y 26 en las reclamaciones sobre gas natural. Cabe señalar que este tipo de reclamaciones, que solo representan el 24% y 17% en los sectores eléctrico y gasista, se deben principalmente a discrepancias en la lectura facturada e incidencias en los equipos de medida.

También cabe señalar que el distribuidor emplea, en promedio, más tiempo en resolver las reclamaciones que el comercializador en las que recibe directamente del usuario. Esto pudiera estar motivado por el hecho de que los tipos de reclamaciones que resuelven los distribuidores pueden necesitar actuaciones en campo, y, por tanto, requieren un mayor tiempo de resolución.

La normativa establece una serie de plazos para la resolución de reclamaciones. Por una parte, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora el régimen general de la protección de los consumidores y usuarios, y establece el plazo máximo de un mes para la resolución de las reclamaciones de los clientes:

«Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.»

Ahora bien, estos plazos sólo serían aplicables a consumidores o usuarios en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, es decir, a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, según queda establecido en su artículo 3.

En el sector eléctrico, considerando como consumidores en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aquellos con tarifas de acceso 2.0x y 2.1x, según la información aportada por los agentes, en 2019, el 85% de las reclamaciones habría sido resuelto en menos de un mes. Este dato supone una mejora de 3 puntos con respecto al valor de 2018. Mientras, en el sector del gas natural, considerando que los usuarios con peajes del grupo 3 son los consumidores en el ámbito de la Ley anterior, el 85% de las reclamaciones habría sido resuelto en menos de un mes, frente al 83% del año anterior, lo que supone una mejora de 2 puntos.

Tabla 5. Número de reclamaciones de consumidores domésticos

	Electricidad				Gas Natural			
	2018		2019		2018		2019	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Resolución igual o inferior a un mes	828.658	82%	660.517	85%	376.280	83%	367.803	85%
Resolución superior a un mes	183.136	18%	117.455	15%	75.392	17%	65.431	15%
Total general	***1.011.794***	***100%***	***777.972***	***100%***	***451.672***	***100%***	***433.234***	***100%***

Nota 1: en el sector eléctrico se han considerado consumidores. en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aquellos con tarifas de acceso 2.0x y 2.1x.
Nota 2: en el sector del gas natural se han considerado consumidores en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aquellos con peajes del grupo 3.
Nota 3: teniendo en cuenta que los tiempos son informados en días hábiles, se ha considerado un mes como 22 días hábiles
Fuente: Circular 2/2016

Por otra parte, la normativa sectorial eléctrica, en concreto el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, establece unos plazos más ajustados para ciertos tipos de reclamaciones:

«Artículo 103. Calidad de la atención al consumidor
[…]

2. En concreto, los indicadores de calidad individual, basada en la atención al consumidor, serán los siguientes, sin perjuicio de las modificaciones que puedan introducirse a través de las instrucciones técnicas complementarias que en su caso se aprueben:
[…]
D) Atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.»

Estos plazos, aplicables para los distribuidores, son válidos para todos los usuarios de energía eléctrica y no sólo para consumidores en el ámbito definido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, si bien sólo aplicaría a las reclamaciones en las que debe intervenir el distribuidor y al tiempo empleado por este agente. Como puede observarse en las siguientes tablas, entre los consumidores con potencias contratadas inferiores a 15 kW, el 60% de las reclamaciones planteadas a los distribuidores en relación con los temas señalados en el Real Decreto 1955/2000, habría sido resuelto en el plazo establecido, de 5 días hábiles (56% en 2018 y 58% en 2017). En el caso de los consumidores con potencias contratadas iguales o superiores a 15 kW, el número de reclamaciones resueltas en plazo, 15 días hábiles, asciende al 77% (69% en 2018 y 70% en 2017). En el Anexo se muestran, por distribuidor, sendas tablas con el porcentaje de reclamaciones resueltas en menos de 5 o 15 días, para consumidores con potencia contratada inferior o, igual o superior a 15 kW, respectivamente (se incluyen los distribuidores con más de 100 reclamaciones de los tipos a los que hace referencia el Real Decreto 1955/2000).

Tal y como se ha comentado en informes anteriores, estos valores contrastan con el hecho de que, del total de reclamaciones clasificadas bajo los tipos definidos en el Real Decreto 1955/2000, menos del 1% habría originado reclamaciones por retraso en la atención a la reclamación[8].

Tabla 6. Número de reclamaciones de usuarios de menos de 15 kW contratados según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles) para las categorías señaladas en el Real Decreto 1955/2000 (medida, facturación y cobro y cortes por impago). Año 2019

Tipo reclamación	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
MEDIDA	84.902	62%	51.499	38%	136.401	100%
FACTURACION Y COBRO	16.299	50%	16.043	50%	32.342	100%
CORTES POR IMPAGO	2.010	65%	1.101	35%	3.111	100%
Total general	***103.211***	***60%***	***68.643***	***40%***	***171.854***	***100%***

[8] La mayor parte de estas reclamaciones por "retraso en atención a la reclamación" habrían sido originadas por los comercializadores (93%), siendo la actuación de los consumidores en estos casos minoritaria (7%).

Nota: Se muestra el número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación. Fuente: Circular 2/2016

Tabla 7. Número de reclamaciones de usuarios de 15 kW contratados o más, según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles). Año 2019

Tipo reclamación	Resolución en 15 días o menos		Resolución en más de 15 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
MEDIDA	15.777	80%	3.994	20%	19.771	100%
FACTURACION Y COBRO	4.076	67%	1.977	33%	6.053	100%
CORTES POR IMPAGO	521	95%	30	5%	551	100%
Total general	***20.374***	***77%***	***6.001***	***23%***	***26.375***	***100%***

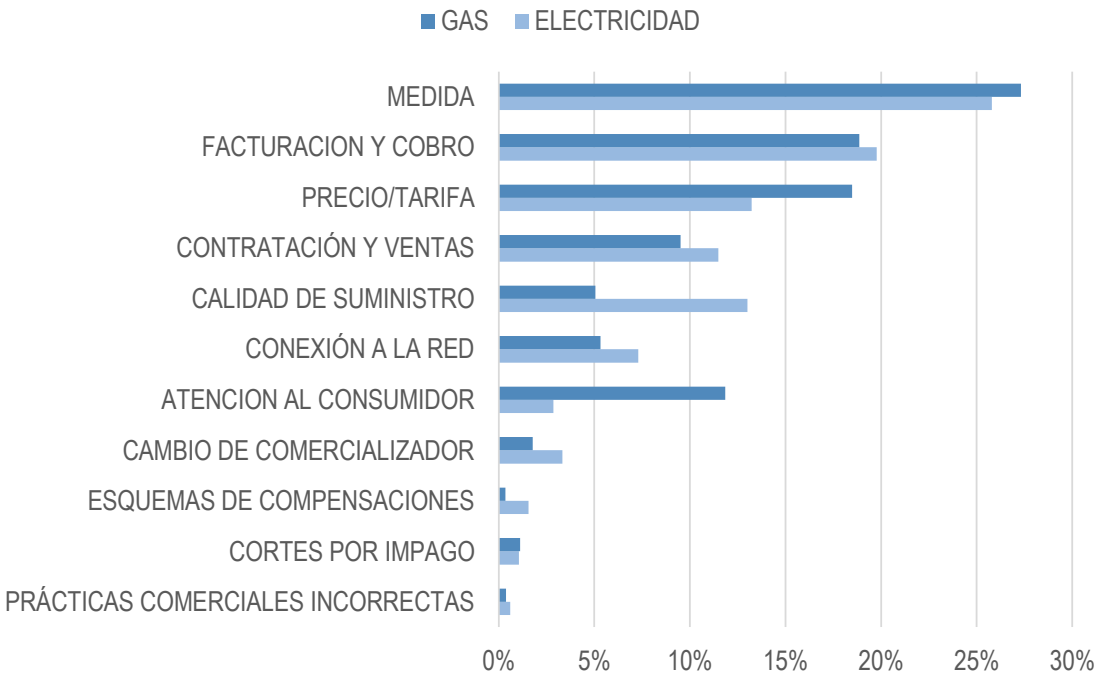
Nota: Se muestra el número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación. Fuente: Circular 2/2016

4.1.7. Motivos de las reclamaciones

De las reclamaciones recibidas en 2019, las discrepancias en la medida junto con las discrepancias sobre facturación y cobro fueron el objeto de casi la mitad de las reclamaciones presentadas por los consumidores: 46%, en ambos sectores. En las tablas del Anexo a este informe se muestra un mayor desglose de los motivos de las reclamaciones, incluyendo las tipologías incluidas en cada categoría.

Las reclamaciones por cuestiones de precios y tarifas y la contratación y ventas, suponen el 13% y 11% del total de reclamaciones en el sector eléctrico y el 18% y 8 % del total de reclamaciones en el sector gas.

Figura 6. Porcentaje de reclamaciones presentadas en los sectores eléctrico y del gas natural en función del motivo. Año 2019.



Fuente: Circular 2/2016

En el sector eléctrico, otro de los principales motivos de discrepancias fue la calidad de suministro, con un 12% del total, mientras que en el sector del gas natural sólo representó el 5%. Debe tenerse en cuenta en el sector eléctrico la mayoría de reclamaciones de calidad de suministro corresponden a cortes o averías, a las que hay que sumar las reclamaciones por la calidad de onda, lo que no aplica en el caso del gas natural.

En el caso de las reclamaciones debidas a la atención al consumidor, en el sector del gas suponen el 12%, frente al 3% en el sector eléctrico. En gran parte, la diferencia se explica por las reclamaciones por el incumplimiento de la hora de la inspección periódica de las instalaciones de gas, que suponen el 5% del total de las reclamaciones recibidas. Este motivo no aplica en el sector eléctrico.

Por último, las reclamaciones por conexión a la red suponen aproximadamente un 7% y un 5% de las reclamaciones en el sector eléctrico y de gas, respectivamente, mientras que las reclamaciones por cambio de comercializador, petición de compensaciones económicas, cortes por impago o prácticas comerciales incorrectas no superaron el 3% del total de reclamaciones.

Si se comparan las reclamaciones recibidas en 2019 con respecto a 2018, en el caso del sector eléctrico destaca la notable reducción de las reclamaciones generadas por motivos de medida y facturación y cobro, un 28% y un 25%,

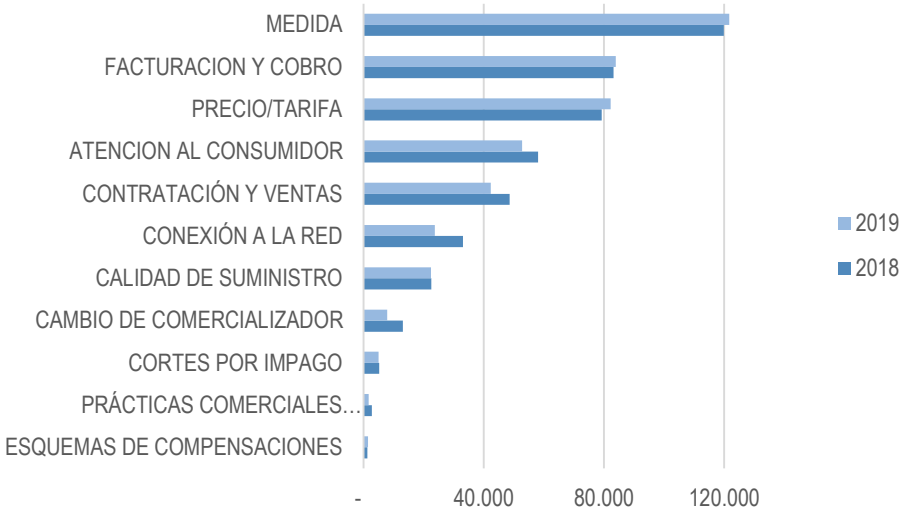
respectivamente. En concreto, las reducciones se deben principalmente al menor número de reclamaciones en relación con la lectura facturada, el retraso en facturación comercializador y los contratos ATR que no se facturan. El progresivo despliegue e integración de los contadores de telegestión, así como la progresiva digitalización de las infraestructuras de las empresas distribuidoras, habría contribuido a reducir este tipo de reclamaciones, si bien también habrían influido los cambios que las propias comercializadoras han ido acometiendo en la gestión de reclamaciones. En el apartado 4.2 se hace un mayor análisis de los motivos de las reclamaciones.

Figura 7. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica según motivo. Años 2018 - 2019

Fuente: Circular 2/2016

Si se comparan las reclamaciones recibidas en 2019 con respecto a 2018, en el caso del sector del gas destaca la notable reducción de las reclamaciones generadas por motivos de cambio de comercializador, conexiones a la red, contratación y ventas con un descenso del 39,6%, 28,5% y 13,0%, respectivamente. En concreto, las reducciones se deben principalmente al menor número de reclamaciones en relación con los retrasos en los procesos de altas y bajas de los suministros (- 7.794 reclamaciones), la atención incorrecta al comercializador (- 6.946 reclamaciones) y los retrasos en la facturación del comercializador (- 4.491 reclamaciones), En el apartado 4.3 se hace un mayor análisis de los motivos de las reclamaciones.

Figura 8. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural según motivo. Años 2018- 2019

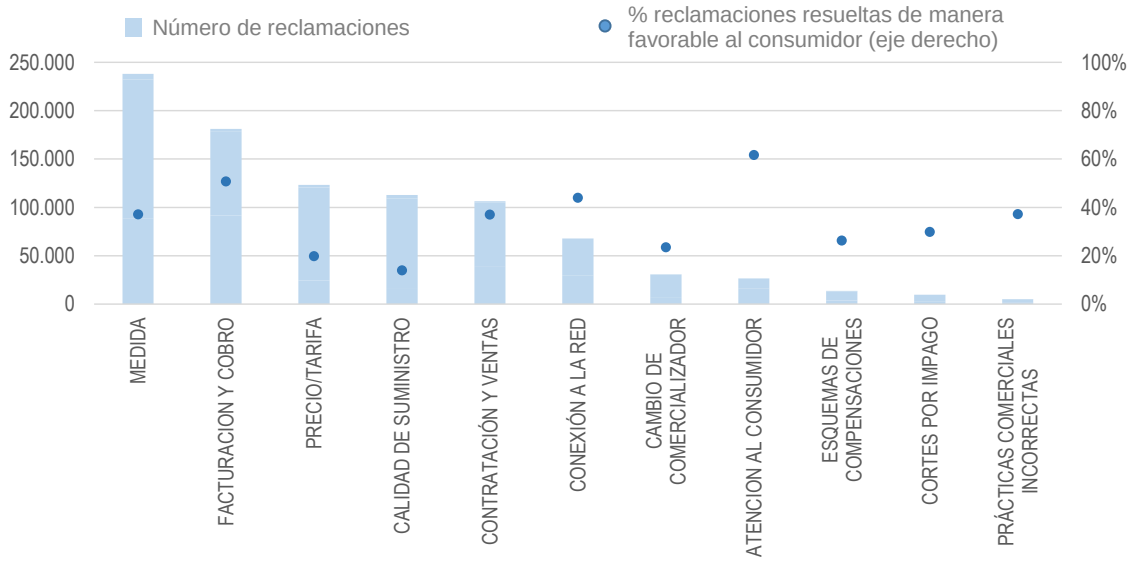


Fuente: Circular 2/2016

Por otra parte, en las siguientes gráficas se muestran el número de reclamaciones por motivo y el porcentaje de ellas que ha sido resuelto de forma favorable al consumidor.

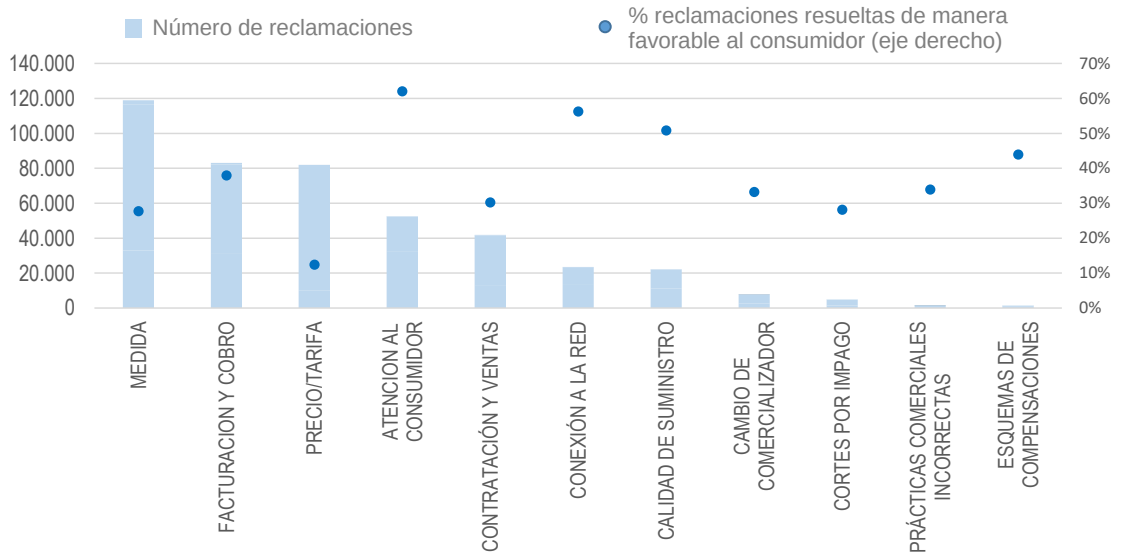
Destaca el elevado número de reclamaciones relacionadas con la atención al consumidor que resultaron favorables al consumidor, que fue en ambos sectores de un 62% (el 70% y 66% en los sectores de electricidad y gas natural en 2018 respectivamente).

Figura 9. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica según motivo, y porcentaje de reclamaciones con resolución favorable al consumidor. Año 2019



Fuente: Circular 2/2016

Figura 10. Número de reclamaciones de consumidores de <u>gas natural</u> según motivo y porcentaje de reclamaciones con resolución favorable al consumidor. Año 2019.



Fuente: Circular 2/2016

En el sector eléctrico, resultan mayoritariamente favorables al consumidor, adicionalmente, las reclamaciones relacionadas con la facturación y cobro y

conexiones a la red (50% y 44% respectivamente). Mientras, en el sector gasista resultan mayoritariamente favorables al consumidor, adicionalmente, las reclamaciones relacionadas con la conexión a la red y la calidad de suministro (56% y 50% respectivamente).

En el Anexo, la Tabla 12 y la Tabla 15 muestran el número de reclamaciones por subtipo y el porcentaje de ellas que ha sido resuelto de forma favorable al consumidor, para los sectores eléctrico y del gas natural, respectivamente.

En el sector de gas natural, resultan mayoritariamente favorables al consumidor, de entre las reclamaciones más numerosas, las relacionadas con la atención incorrecta al consumidor y a los incumplimientos de la hora de la inspección periódica con un 63% y 62%, respectivamente.

En el caso del sector eléctrico, y al igual que en 2018, los contratos ATR no facturados, así como el retraso en la facturación del comercializador, además de ser de las reclamaciones más numerosas son resueltas favorablemente al consumidor de forma mayoritaria., con un 74% y 57%, respectivamente. Destaca, no obstante que estos tipos de reclamaciones son de los que más se reducen en 2019: un 33% en ambos casos.

Por último, las reclamaciones relacionadas con el precio o la tarifa y cambio de comercializador son resueltas mayoritariamente de forma desfavorable al consumidor en ambos sectores:

- En las reclamaciones sobre el precio o tarifa, tan solo fueron resueltas de forma favorable al consumidor el 20% en el sector eléctrico y el 12% en el sector gasista.
- En las reclamaciones sobre cambio de comercializador, tan solo fueron resueltas de forma favorable al consumidor el 23% en el sector eléctrico y el 32% en el sector gasista.

4.2. Reclamaciones en el sector de energía eléctrica durante 2019

4.2.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica

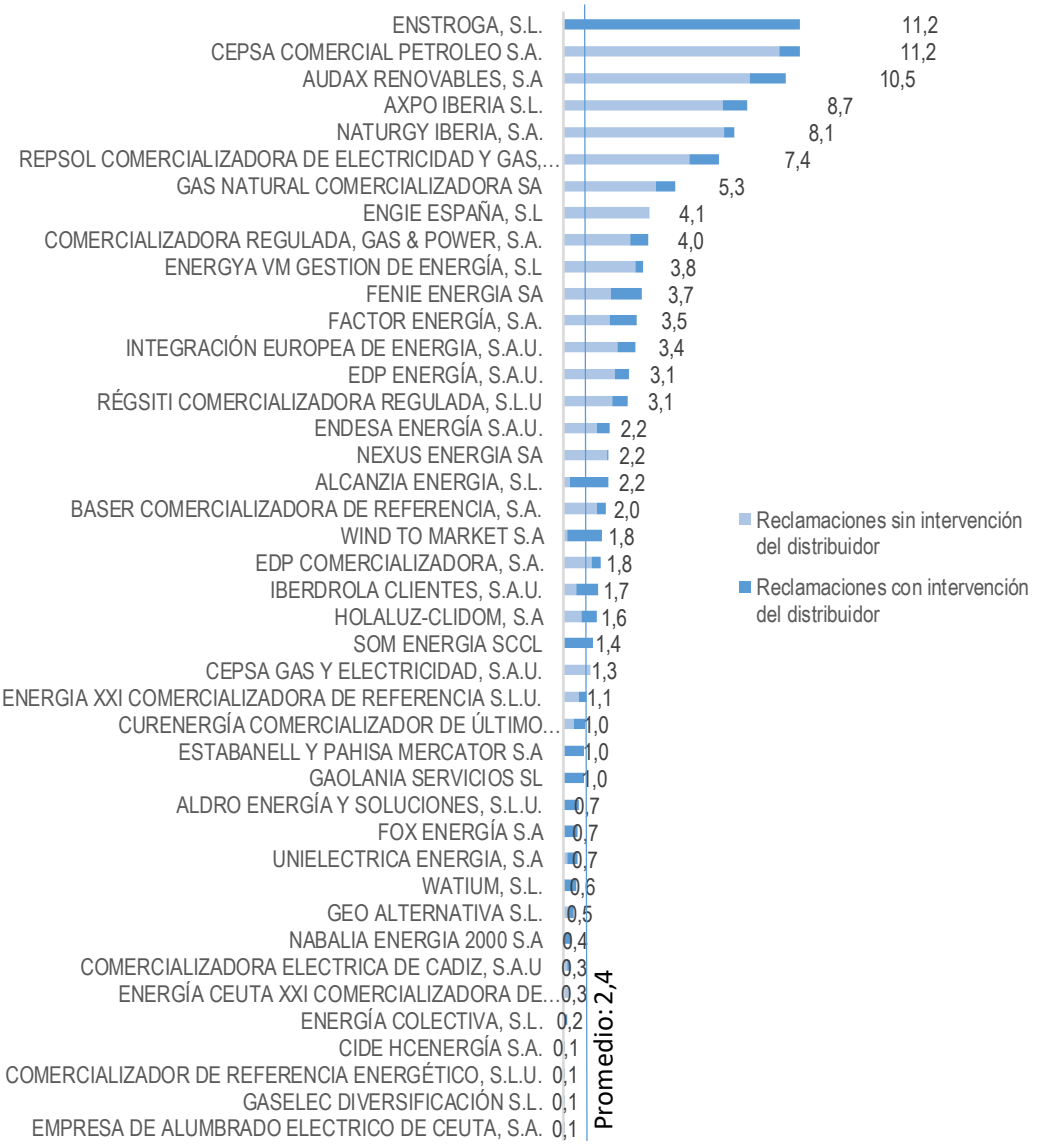
Durante el año 2019, los comercializadores tramitaron un total de 777.423 reclamaciones, lo que significa un 24% menos de reclamaciones que en el año anterior. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

En términos relativos, los comercializadores recibieron 2,7 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (3,6 en 2018 y 3,4 en 2017). Ahora bien, teniendo en cuenta que los comercializadores suelen actuar como interlocutores únicos de los consumidores ante el distribuidor, si se descuentan las reclamaciones que

recibieron en las que intervinieron los distribuidores, el número se reduce a 552.047, lo que significa 2,0 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (2,3 en 2018 y 2,1 en 2017). Cabe señalar que, en estas reclamaciones recibidas por los comercializadores en las que interviene el distribuidor, el comercializador no siempre estaría exento de responsabilidad, pues en algunos casos podría haberse anticipado a la reclamación del consumidor. Un ejemplo puede ser la ausencia de medida por parte del distribuidor.

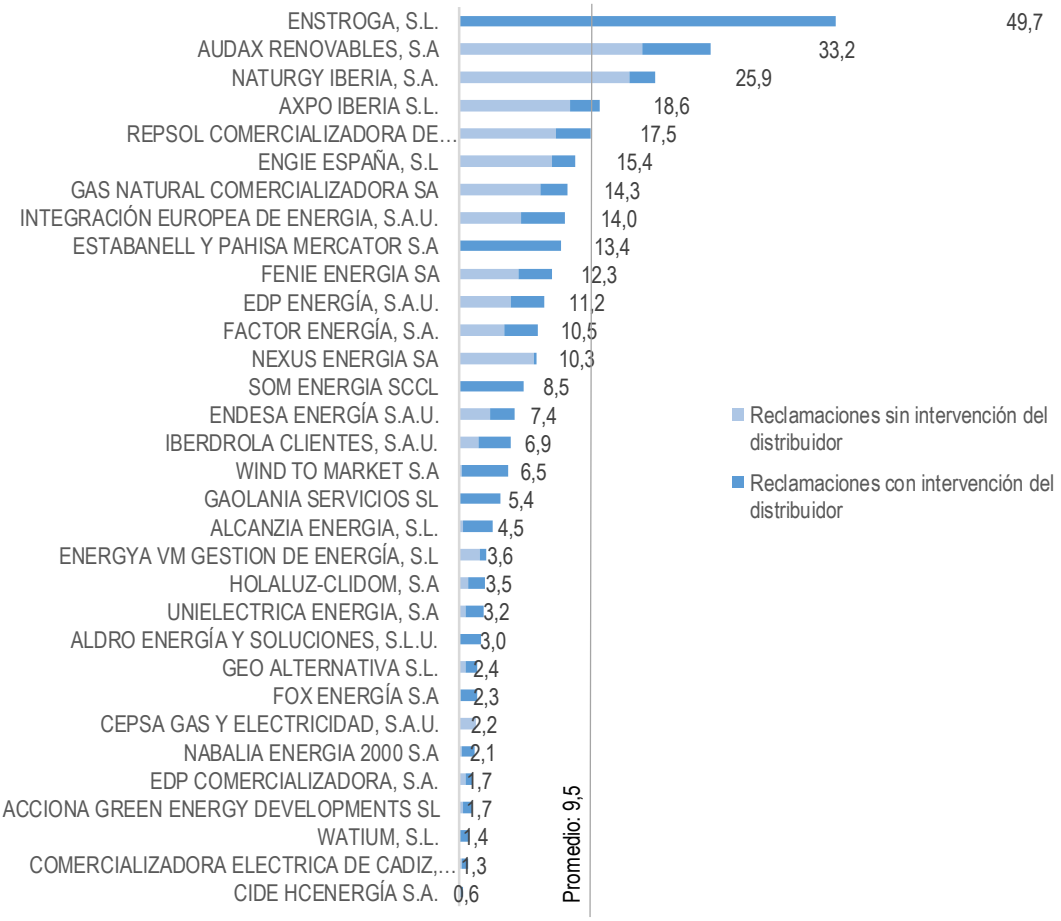
Dado que el número de reclamaciones interpuestas varía sustancialmente en función del tipo de consumidor, los análisis para comercializador se han realizado por segmento de consumo. Así, en las siguientes gráficas se muestra el número reclamaciones recibidas por cada 100 clientes durante el año 2019, por segmento de consumo y por comercializador con obligación de aportar la información. Se muestran todas las reclamaciones recibidas por los comercializadores, tanto las que no necesitan la intervención del distribuidor para poder ser resueltas como las que sí lo necesitan.

Figura 11. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento doméstico. Año 2019.



Fuente: Circulares 2/2016 y 1/2005 de la CNMC

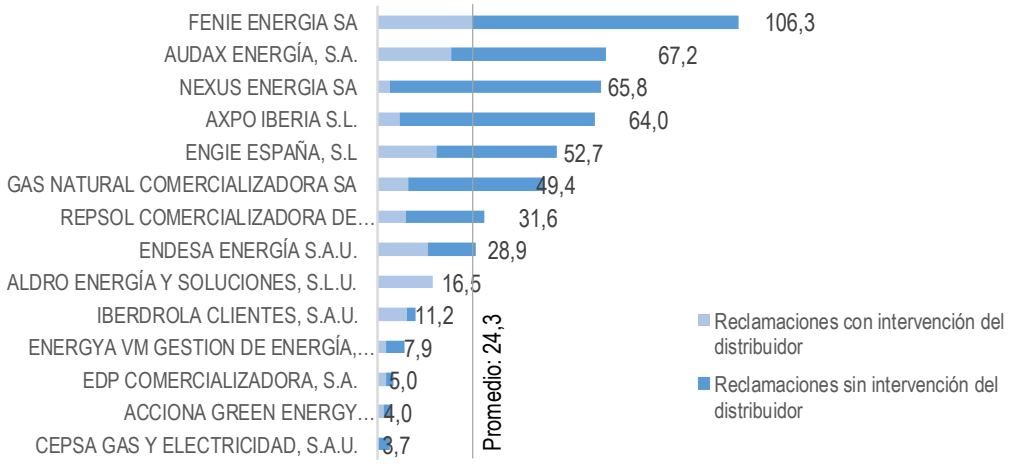
Figura 12. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento pyme. Año 2019.



Nota: No se muestran las comercializadoras de referencia, por no ser representativas en este segmento de consumo[9] .
Fuente: Circular 2/2016 y Circular 1/2005 de la CNMC.

[9] Las comercializadoras de referencia tienen obligación de suministrar a aquellos clientes, que aun sin derecho a PVPC, no tienen contrato en vigor, con la aplicación de una penalización.

Figura 13. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento industrial. Año 2019.



Nota 1: No se muestran las comercializadoras con menos de 100 clientes, ni las comercializadoras de referencia, por no ser representativas en este segmento de consumo[10]
Nota 2: los ratios se han calculado con el número de consumidores a 31 de diciembre de 2019.
Nota 3: Ratios superiores a 100 corresponden a la presentación de varias reclamaciones procedentes de un punto de suministro, o reclamaciones de clientes dados de baja a 31 de diciembre de 2019..
Fuente: Circulares 2/2016 y 1/2005 de la CNMC.

Cuando se consideran únicamente las reclamaciones en las que no interviene el distribuidor para su resolución, los ratios se reducen, especialmente en el segmento industrial, reduciéndose en más de la mitad[11]. No obstante, el orden de las comercializadoras según el número relativo de reclamaciones recibidas no presenta cambios sustanciales frente al análisis realizado considerando todas las reclamaciones.

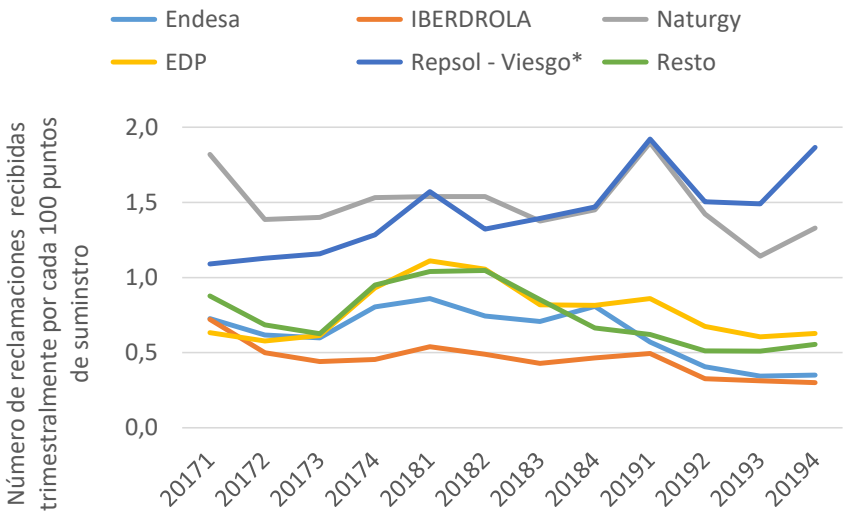
[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

En la siguiente figura se muestra la tendencia descendente, casi generalizada, de la evolución del número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro por grupo empresarial, para el segmento doméstico, en términos trimestrales.

[10] Las comercializadoras de referencia tienen obligación de suministrar a aquellos clientes, que aun sin derecho a PVPC, no tienen contrato en vigor, con la aplicación de una penalización.

[11] En este segmento, el ratio se reduce de 24,3 a 9,9 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro. Mientras, en los segmentos doméstico y pyme se reducen de 2,4 a 1,8 y de 9,5 a 6,2 respectivamente.

Figura 14. Evolución del número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro recibidas por los comercializadores por grupo empresarial, en términos trimestrales. Segmento doméstico



*Repsol adquirió la actividad de comercialización de Viesgo en diciembre de 2018.
Fuente: Circulares 2/2016 y 1/2005 de la CNMC.

En el caso de consumidores domésticos con derecho a PVPC, cabe señalar que, al igual que en años anteriores, en general, los comercializadores de referencia reciben menos reclamaciones que los comercializadores en mercado libre. Este hecho también se observa dentro de los grupos empresariales; es decir, dentro del mismo grupo empresarial, la comercializadora de referencia recibe, por cada 100 puntos de suministro, menos reclamaciones que las comercializadoras en mercado libre[12].

Tabla 8. Número de reclamaciones de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores de referencia y en mercado libre, para consumidores con derecho a PVPC. Año 2019.

Tipo comercializadora	Doméstico con derecho a PVPC
Comercializadoras en mercado libre	2,8
Comercializadoras de Referencia	1,7
Total general	***2,4***

Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNMC.

Al igual que en años anteriores, las principales diferencias entre las comercializadoras de referencia y los comercializadores en mercado libre se

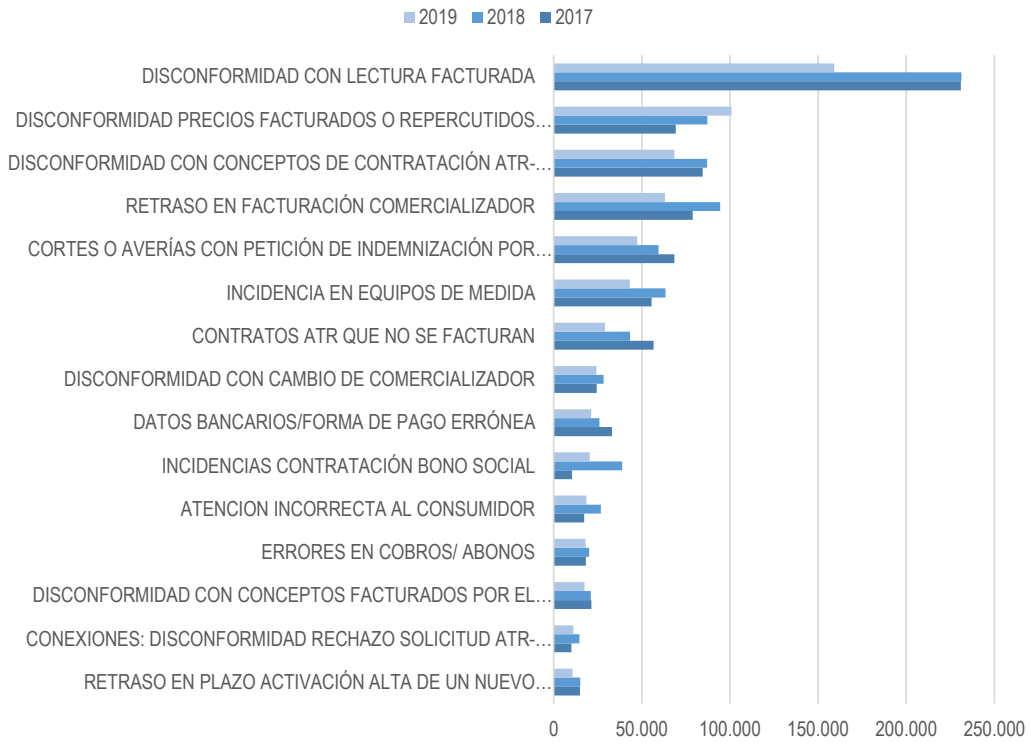
[12] [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL].

deben a que éstos últimos reciben más reclamaciones, en promedio, sobre las lecturas facturadas, los precios facturados, los datos de contratación y cambios no deseados. Además, los consumidores acogidos al mecanismo regulado pueden ser, en promedio, menos activos en la gestión del suministro y menos propensos a reclamar.

En cuanto a los motivos por los que los consumidores interponen reclamaciones ante el comercializador, la disconformidad con la lectura facturada continúa siendo el principal motivo de discrepancia, suponiendo el 20% del total. Sin embargo, destaca su reducción en más de un 30% con respecto al año anterior. Esta reducción vendría motivada fundamentalmente por el despliegue y la integración de los contadores inteligentes para los consumidores domésticos. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**.

El despliegue de contadores inteligentes también habría favorecido la reducción de las reclamaciones motivadas por el retraso en la facturación del comercializador, en un 33%, así como las motivadas por contratos ATR que no se facturan, en un 6%. Las primeras habían experimentado en 2018 un repunte debido en gran medida a un fallo del sistema de facturación de una de las distribuidoras. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**.

Figura 15. Principales tipologías de reclamaciones presentadas por los consumidores a las comercializadoras.



Fuente: Circular 2/2016 de la CNMC.

Otro de los motivos en el que se observa una reducción significativa de reclamaciones es el de incidencias en la contratación del bono social. Tal y como se señaló en el informe correspondiente a 2018, en ese año, el número de reclamaciones recibidas por las comercializadoras de referencia por este motivo se incrementó, pasando de casi 10.000 en 2017 a unas 40.000 en 2018; incremento que se vio favorecido por la modificación de requisitos para tener la consideración de consumidor vulnerable introducida en el Real Decreto 897/2017[13]. Si bien en 2019 el número se reduce un 7%, continúa siendo elevado, con más de 20.000 reclamaciones.

En el Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad correspondiente al año 2018 se señaló el incremento de las reclamaciones por prácticas comerciales incorrectas, siendo esperable que este tipo de reclamaciones se redujeran a partir de 2019, con la prohibición de contrataciones en los domicilios, salvo petición anterior expresa por parte del cliente, establecida

[13] Todos los consumidores tuvieron que tramitar la solicitud para ser considerados consumidores vulnerables de acuerdo a la nueva normativa.

en el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores[14]. Así, durante 2019, este tipo de reclamaciones se ha reducido a la mitad, de 11.080 en 2018 a 5.389 en 2019.

En cuanto a las reclamaciones por disconformidad con la penalización aplicada por pronta resolución del contrato, que se incrementaron en 2018 en más de un 50%, en 2019 se reducen casi un 30%. Sin embargo, esta Comisión continúa detectado irregularidades en relación con la aplicación de esta penalización.

El único incremento significativo de reclamaciones se observa en la disconformidad de precios facturados, que habría sido motivado principalmente por las incidencias relacionadas con la comercialización y facturación de un nuevo producto por parte de una comercializadora. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**.

4.2.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica

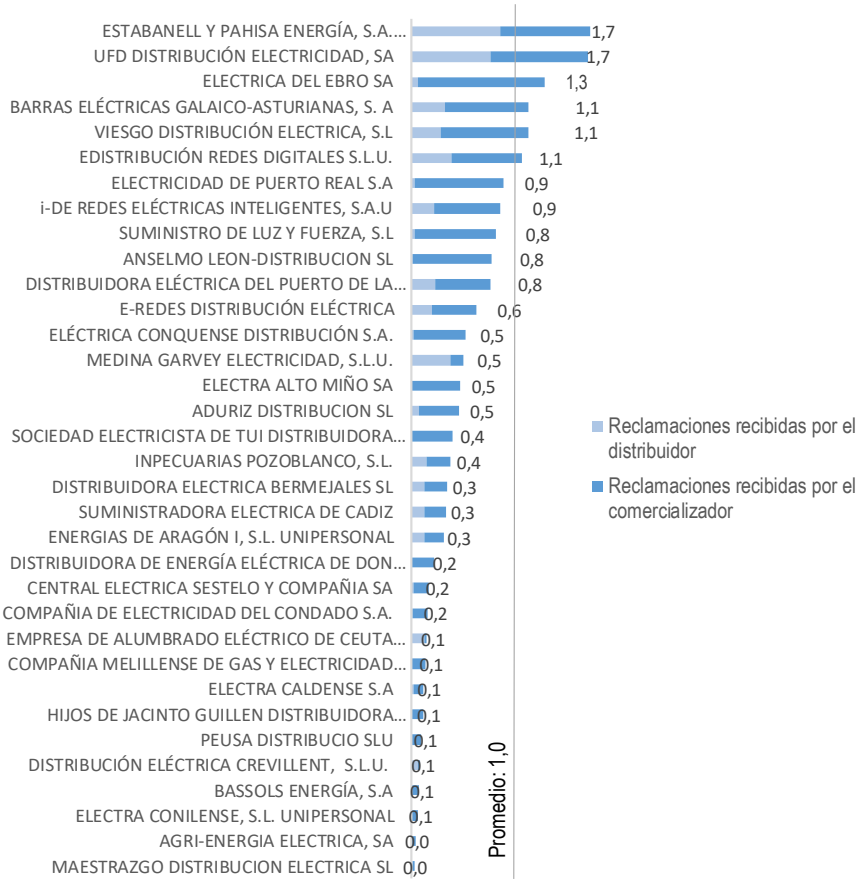
Durante el año 2019 los consumidores interpusieron un total de 159.371 reclamaciones a través de los canales de los distribuidores, lo que significa un 4% más que en 2018. Sin embargo, si se añaden las reclamaciones recibidas por los comercializadores en las que es necesaria la intervención del distribuidor para su resolución, el número total de reclamaciones tramitadas por los distribuidores, que asciende a 384.747, resulta un 25% inferior al valor de 2018.

En términos relativos, los distribuidores recibieron directamente 0,6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (0,5 en 2018 y 0,6 en 2017), mientras que el número total de reclamaciones tramitadas fue de 1,3 por cada 100 puntos de suministro (1,8 en 2018 y 1,9 en 2017).

En las siguientes figuras se muestra el número de reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro tramitadas por los distribuidores durante el año 2019, por segmento de consumo y por distribuidor con obligación de informar la Circular 2/2016. Se muestran todas las reclamaciones tramitadas, es decir, tanto las recibidas por los distribuidores como por los comercializadores.

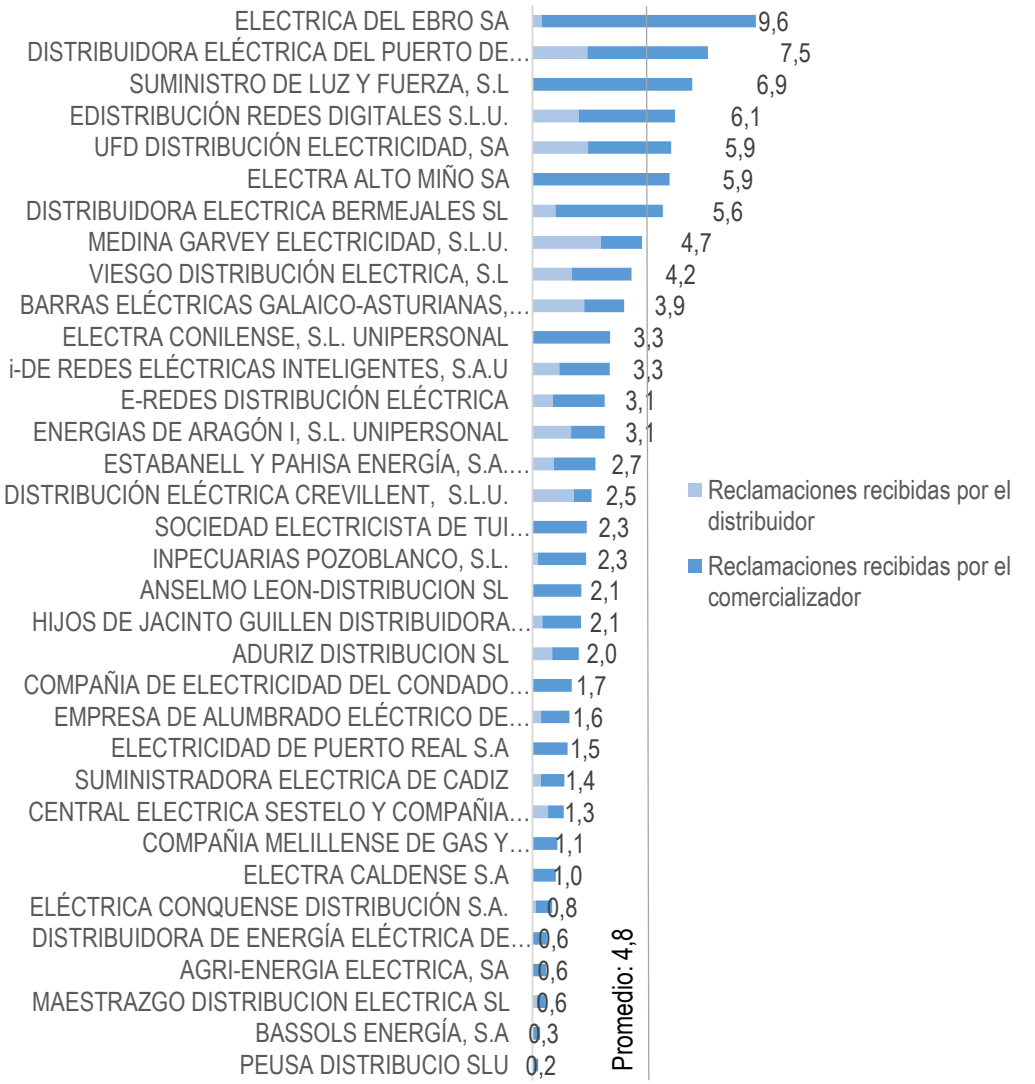
[14] Esta comisión tuvo conocimiento de que algunas comercializadoras continuaron realizando visitas domiciliarias, recabando el consentimiento del consumidor durante la visita.

Figura 16. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad tramitadas por los distribuidores, recibidas por distribuidores y por comercializadores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento doméstico. Año 2019



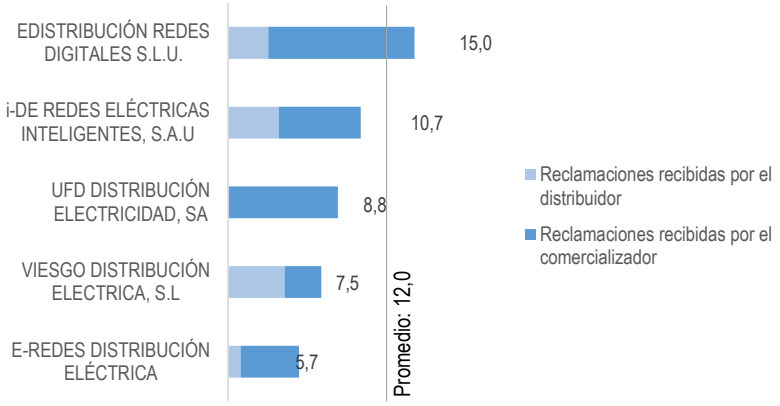
Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNMC
Nota: Bassols Energía, S.A., Compañía Melillense de Gas y Electricidad, S.A., Distribuidora de Energía Eléctrica de Don Benito, S.L.U., Electra Alto Miño, S.A., Electra Conilense, S.L.U., Peusa Distribucio, S.L.U. y Sociedad Electricista de Tui Distribuidora, S.L.U. han informado 0 reclamaciones interpuestas directamente por los clientes.

Figura 17. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad recibidas por distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la intervención de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento pyme. Año 2019



Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNMC
Nota: Bassols Energía, S.A., Compañía Melillense de Gas y Electricidad, S.A., Distribuidora de Energía Eléctrica de Don Benito, S.L.U., Electra Alto Miño, S.A., Electra Conilense, S.L.U., Peusa Distribucio, S.L.U. y Sociedad Electricista de Tui Distribuidora, S.L.U. han informado 0 reclamaciones interpuestas directamente por clientes

Figura 18. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad recibidas por distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la intervención de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento industrial. Año 2019.



Nota: No se muestran los distribuidores con menos de 100 de clientes industriales.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNMC

Al igual que ocurre con las comercializadoras, las distribuidoras reciben, por cada 100 puntos de suministro, un mayor número de reclamaciones de los consumidores industriales. Este ratio se incrementa de forma significativa si se consideran todas las reclamaciones que tramita el distribuidor, es decir, aquellas que reciben directamente del consumidor y las que, siendo remitidas por los usuarios a los comercializadores, requieren la actuación del distribuidor. En el caso de los consumidores industriales, el ratio se triplica[15].

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL].

En cuanto al tipo de reclamaciones presentadas por los consumidores a los distribuidores, el principal motivo de discrepancia continúa siendo, al igual que en años anteriores, la calidad de suministro; y en un mayor nivel de desglose, el principal motivo son los cortes de suministro o averías con petición de indemnización por daños, suponiendo el 30% del total de las reclamaciones. Le siguen las reclamaciones por disconformidad con criterios técnicos o la obra ejecutada, incidencias en los equipos de medida y reclamaciones por daños a terceros.

[15] En el segmento industrial, el ratio se incrementa de 3,6 a 12,0. Mientras, en los segmentos doméstico y pyme los ratios se incrementan de 0,4 a 1,0 y de 1,6 a 4,8, respectivamente.

Figura 19. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad para las principales tipologías de reclamaciones presentadas a los distribuidores.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

4.3. Reclamaciones en el sector del gas natural durante 2019

Durante el año 2019, las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas recibieron un total de 445.215 reclamaciones relacionadas con el suministro de gas natural, lo que supone una media de casi 6 reclamaciones por cada 100 clientes. Durante 2018 se recibieron un total de 467.096 lo que supone un descenso de 21.881 reclamaciones en 2019 (- 5%).

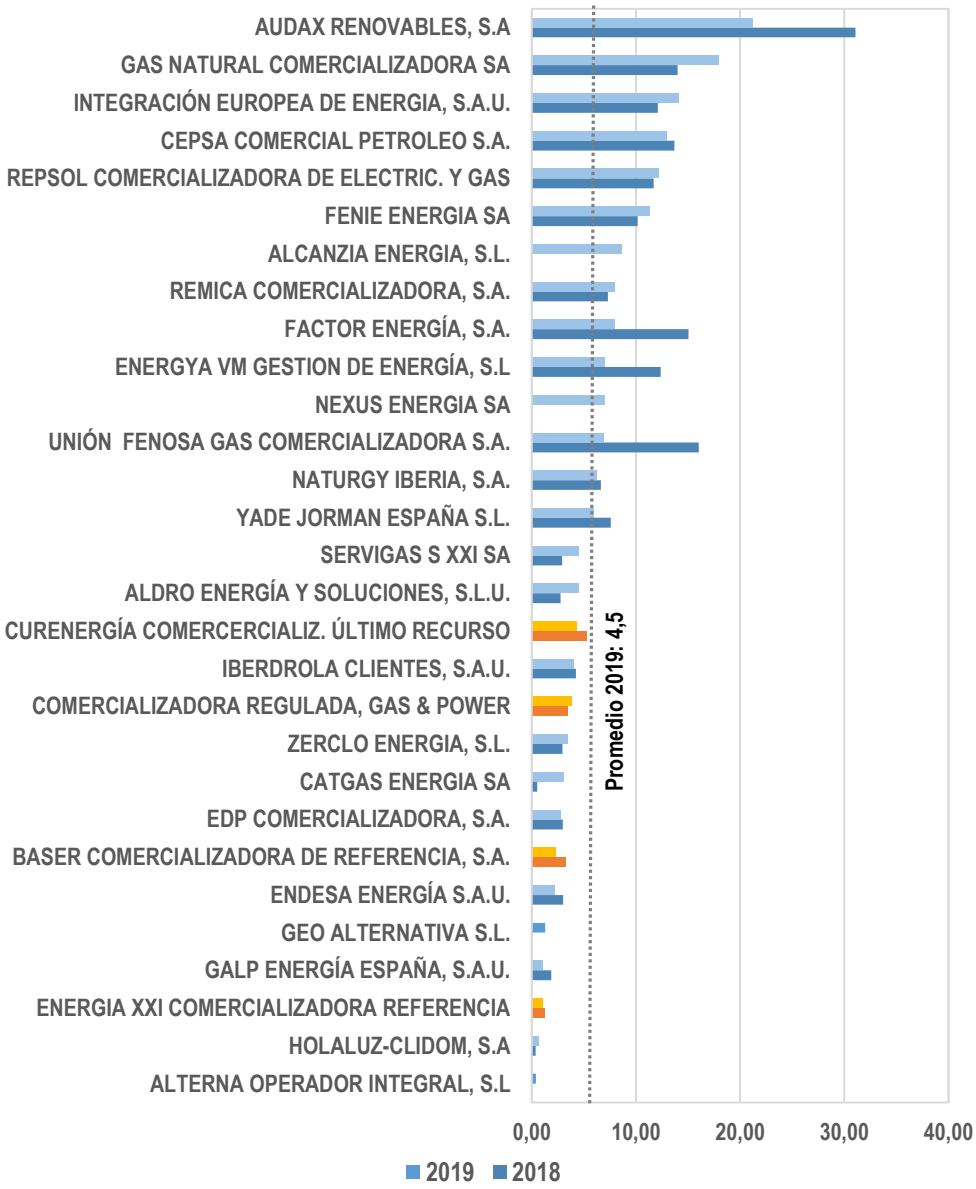
De ellas, 353.659 reclamaciones fueron formuladas a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores, mientras que 91.556 reclamaciones se formularon a través de los canales atención de los distribuidores.

4.3.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de gas

Durante el año 2019 los consumidores presentaron un total de 353.659 reclamaciones a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores lo que supone un descenso de 18.183 reclamaciones frente a 2018(- 4,89%).

El siguiente cuadro muestra el número de reclamaciones recibidas por cada comercializador de los consumidores durante el año 2019 por cada 100 clientes.

Figura 20. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a las comercializadoras por cada 100 clientes. Año 2019



Nota. Las comercializadoras de último recurso se representan en naranja
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

De las 29 comercializadoras de gas que reportan información a través de la Circular, las comercializadoras Audax, Unión Fenosa, Factor energía y Energya han disminuido en más de 5 reclamaciones por cada 100 clientes respecto de 2018. Por otro lado solo Catgas y Gas Natural Comercializadora han aumentado

sus reclamaciones en más de 2,5 por cada 100 clientes de un total de 11 empresa que han aumentado sus reclamaciones.

Las comercializadoras de último recurso (representadas en color naranja) de los Grupos Naturgy, Endesa y EDP presentan un menor índice de reclamaciones que las otras comercializadoras del grupo empresarial al que pertenecen, y en el caso de Iberdrola presentan un índice mayor.

Cabe destacar que los consumidores acogidos a la TUR de gas presentan casi la mitad de reclamaciones, en promedio, que los consumidores con derecho a la TUR suministrados en el mercado libre. Ello puede deberse a que se trata, en promedio, de clientes menos activos, pero también a que el contrato a tarifa regulada tiene unas condiciones y precios públicos fácilmente accesibles, no tienen ninguna cláusula de penalización ni incluye otros servicios adicionales al suministro (como el mantenimiento), que son fuente de reclamaciones en los contratos en el mercado libre.

En la actualidad, los consumidores de gas que están suministrados por las comercializadoras CUR representan el 19,92% del total de clientes de gas natural.

Tabla 9. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores CUR y en mercado libre, para consumidores con derecho a TUR. Año 2019.

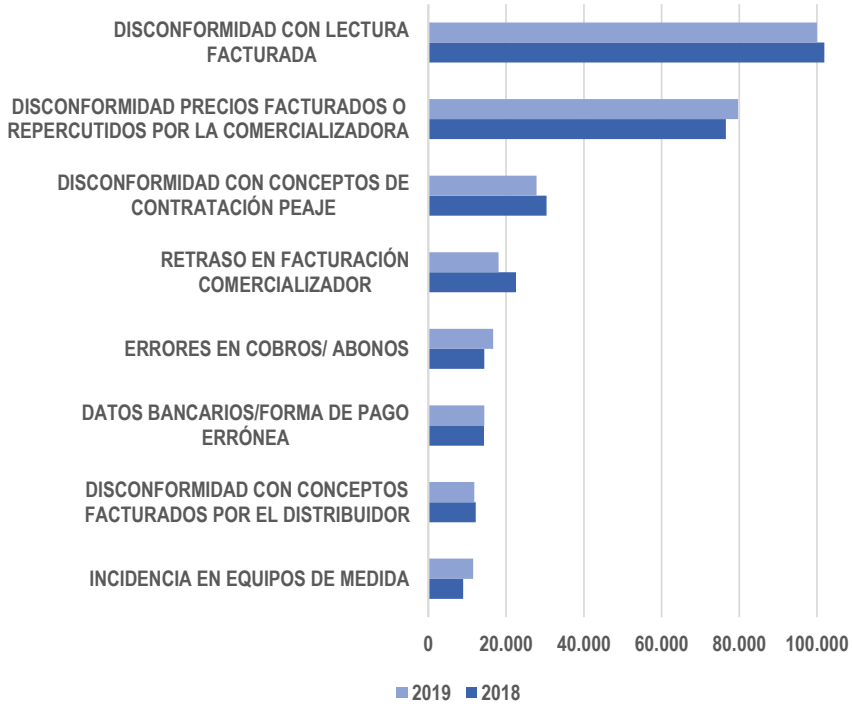
Tipo comercializadora	Doméstico con derecho a TUR
Comercializadoras en mercado libre	4,88
Comercializadoras CUR	3,39
Total general	***4,58***

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas de los consumidores del grupo 3 (consumidores domésticos y Pymes), tanto por los comercializadores como por los distribuidores, el 79% de las mismas se refieren principalmente a 11 tipologías como se puede apreciar en el Anexo. Concretamente, 183.979 reclamaciones recibidas (el 41% de las mismas) están relacionadas con la disconformidad con las lecturas y con los precios facturados.

En la Figura 21 se presentan en las principales tipologías de las reclamaciones presentadas por los consumidores a las comercializadoras, destacando las relacionadas con la disconformidad con las lecturas y con los precios facturados que representan el 51%.

Figura 21. Principales tipologías de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas por los consumidores domésticos y Pymes a las comercializadoras. Años 2018-2019



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Por otra parte, también se registraron en el sector del gas 8.059 reclamaciones por la práctica de continuar facturando otros servicios auxiliares al contrato de suministro (como el mantenimiento de la caldera de gas), tras la cancelación del suministro por un cambio de comercializador lo que supone un incremento de casi 500 reclamaciones frente al año 2018 (7.588 reclamaciones), de las cuales solamente el 19% se resolvieron de manera favorable al consumidor (26% en 2018) ya que encuentra notables dificultades para la cancelación de estos servicios.

A estos efectos, la CNMC propuso reflejar esta casuística en la regulación de gas y electricidad, de manera que se indique expresamente que los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de gas y electricidad deberán ser rescindidos a la vez que el suministro, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.

La propuesta de esta Comisión ya ha sido recogida por la regulación eléctrica que incorporó (a través de la disposición final 2.2. del Real Decreto 897/2017) un párrafo al artículo 5 del Real Decreto 1435/2002, estableciendo expresamente

que los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro deberán ser rescindidos junto con el suministro de electricidad (salvo indicación expresa del consumidor):

> *Artículo 5. Rescisión o finalización de contratos de adquisición de energía en baja tensión.*
> *[…]*
> *Los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de electricidad de electricidad deberán ser rescindidos a la vez que el suministro de electricidad, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato*

Se reitera por la CNMC la recomendación de recoger también esta medida en la regulación sectorial del gas natural, a efectos de evitar que continúen estas prácticas abusivas en el sector gasista.

También cabe mencionar que la CNMC ha detectado algunos contratos de suministro de gas con cláusulas de penalización por permanencia con importes elevados y que no tienen relación con los costes incurridos por el comercializador por la cancelación del contrato, así como cláusulas que limitan el derecho del consumidor a poner fin al contrato, como preavisos de 2 meses. Este tipo de cláusulas también se encuentran, típicamente, en los contratos de mantenimiento, muchos de los cuales establecen la obligación de pago de una anualidad completa en caso de rescisión del contrato antes de un periodo anual (o de la renovación del mismo), con lo que se está realizando un cobro por servicios no prestados efectivamente.

Esta Comisión considera que la inclusión de dichas clausulas en los contratos de suministro estaría vulnerando lo establecido en el artículo 62.3 de la LGDCU que prohíbe las cláusulas contractuales obstruccionistas o limitativas del derecho del consumidor a poner fin al contrato en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado y en el en el artículo 85.2 al considerarse una cláusula abusiva la prórroga automática de un contrato fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor y usuario manifestar su voluntad de no prorrogar.

La regulación eléctrica ya establece un límite máximo sobre las penalizaciones por cancelación anticipada del suministro[16]. El establecimiento de límite máximo del 5% de la energía pendiente de suministro no supone una habilitación general para aplicar esta penalización, puesto que sigue aplicando también la LGDC que establece que la penalización solo puede aplicarse si la cancelación ocasiona algún daño al comercializador, que debe poder justificar el mismo.

[16] Artículo 4 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión

Por ello, resulta necesario y urgente que esta limitación se incorpore a la normativa del sector gasista, a efectos de proteger los derechos de los consumidores de las prácticas abusivas de ciertos comercializadores de gas

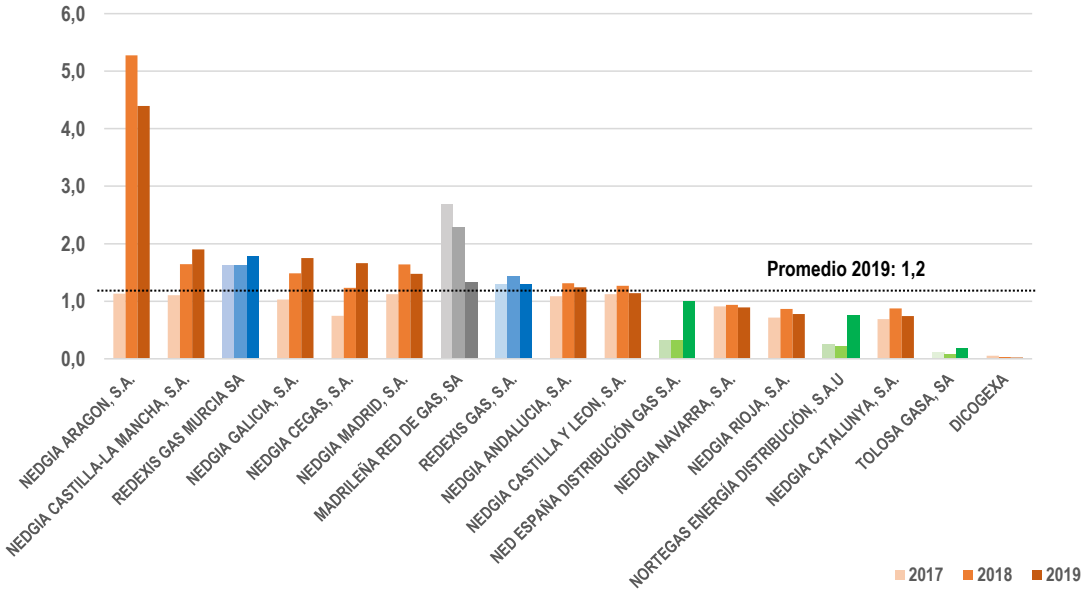
4.3.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas

El comercializador es el que realiza la facturación al consumidor de gas, por lo que es el principal receptor de las reclamaciones, si bien varios de los procesos que afectan a la facturación (como la medición y lectura del suministro) son responsabilidad de los distribuidores.

Durante el año 2019 los consumidores formularon un total de 91.556 reclamaciones a través de los canales de los distribuidores, lo que supone un descenso del 3,8% respecto 2018.

El siguiente cuadro muestra el número de reclamaciones recibidas por cada distribuidor de los consumidores durante los años 2018 y 2019 por cada 100 puntos de suministro. En dicho cuadro puede observar que el número medio de reclamaciones recibidas es de 1,2 por cada 100 puntos de suministro. En la actualidad, existen 8 distribuidoras que superan dicha media, destacando Nedgia Aragón con 4,4 reclamaciones por cada 100 clientes y seguida de Nedgia Castilla- La Mancha con 1,9 reclamaciones.

Figura 22. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a los distribuidores por cada 100 puntos de suministro. Año 2017-2019

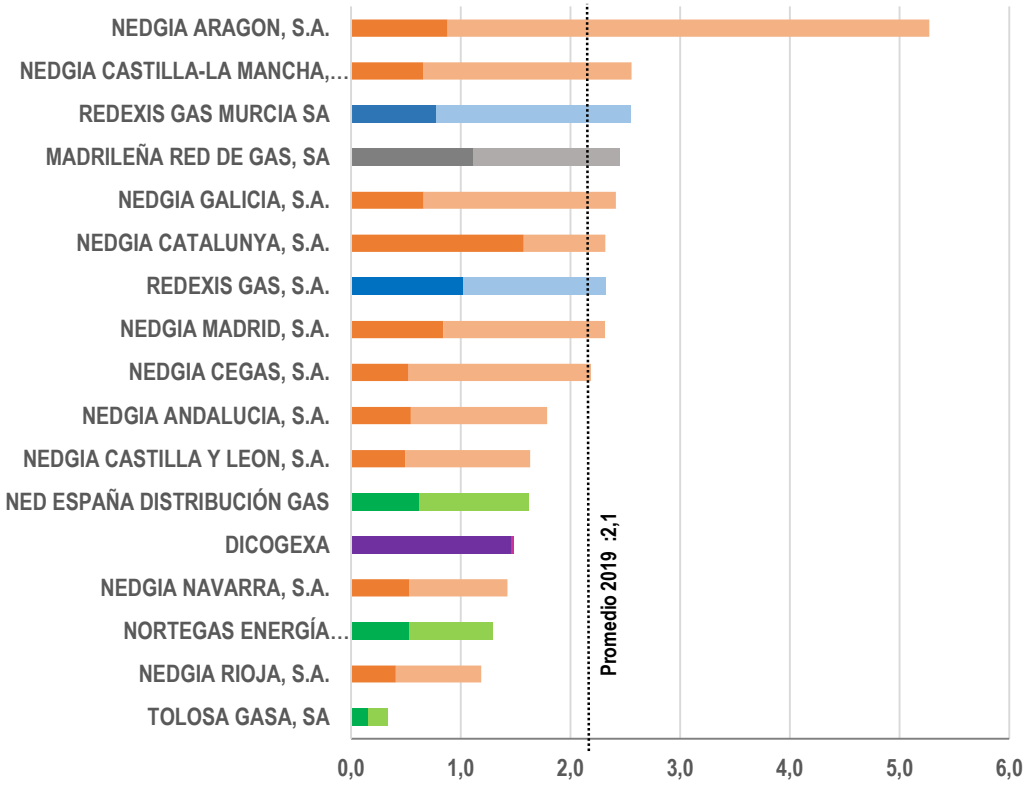


Nota: Se muestran en el mismo color las distribuidoras del mismo grupo empresarial siendo el color oscuro las correspondientes al año 2019
Fuente: Circular 2/20016 y 5/2008 de la CNMC

Si a las reclamaciones recibidas directamente por los distribuidores (91.556 reclamaciones) se añaden las recibidas por los comercializadores pero que necesitan la intervención del distribuidor para su resolución, el número de reclamaciones en las que debe intervenir el distribuidor para su resolución asciende a 168.805, lo que supone 2,1 reclamaciones recibidas por cada 100 puntos de suministro como se muestra en el siguiente cuadro.

En la actualidad, Nedgia Cataluña y Nedgia Madrid son las distribuidoras con mayor número de reclamaciones tramitadas.

Figura 23. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a los distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la participación de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Año 2019

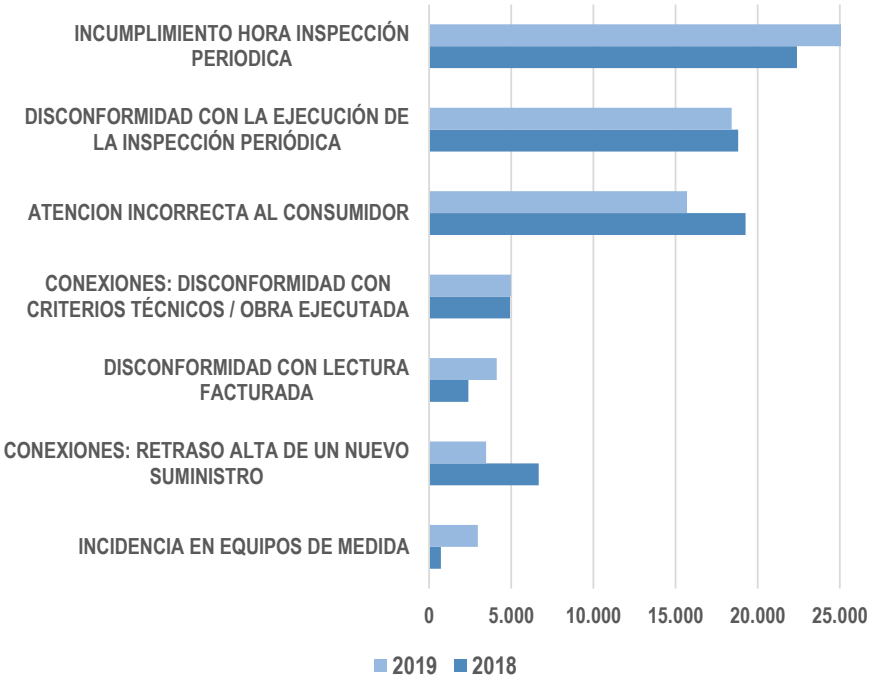


Nota: Se muestran en el mismo color las distribuidoras del mismo grupo empresarial siendo el color más oscuro las recibidas por los comercializadores.
Fuente: Circular 2/20016 y 5/2008 de la CNMC

Cabe observar que la distribuidora Dicogexa, la mayoría de las reclamaciones que reciben se presentan a través de los comercializadores, mientras que el resto de grupos reciben más reclamaciones directas.

En relación con las reclamaciones presentadas por los consumidores a los distribuidores, el 82% de las mismas se refieren principalmente a 7 tipologías que se presentan en la figura 23; concretamente, 59.166 reclamaciones (el 64,65% de las recibidas por los distribuidores) están relacionadas con el incumplimiento en la hora de la realización de la inspección periódica, la atención incorrecta al consumidor y la disconformidad en la ejecución de la inspección periódica.

Figura 24. Principales tipologías de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a los distribuidores. Años 2018-2019



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

En relación con el proceso de inspección periódica, sería conveniente extender al menos a 3 meses el periodo en el que el consumidor puede elegir la realización de la inspección con otra empresa diferente a la compañía distribuidora, ya que el plazo actual no da margen otras empresas (instaladores o comercializadores) para la oferta de estos servicios al consumidor.

5. Consideraciones adicionales

5.1. Planes de mejora de las empresas para la reducción de reclamaciones

Como se destaca en la conclusión primera del informe, en el año 2019 se ha reducido el número de reclamaciones presentadas por los consumidores tanto en electricidad (-245.000 reclamaciones) como en gas natural (-22.000 reclamaciones).

En parte, dicha disminución se atribuye al establecimiento de planes de acción específicos por parte de varias compañías, con el objetivo de mejorar la atención al cliente y disminuir el número de quejas y reclamaciones.

A título de ejemplo, las comercializadoras de Endesa e Iberdrola o la distribuidora Madrileña Red de Gas, que han presentado sus planes de mejora a la CNMC, han conseguido mejorar sus ratios de reclamaciones.

Entre otras medidas, estos planes de mejora incorporan las siguientes acciones, que se mencionan a efectos de buenas prácticas:

- Analizar los flujogramas de información y resolución de las reclamaciones presentadas por los distintos canales (telefónico, web, presencial…).
- Reducción de los plazos medios de contestación.
- Mejorar la clasificación de las reclamaciones.
- Analizar los motivos de reclamación más frecuentes y poner en práctica medidas de mejora concretas sobre los procesos afectados.
- Incrementar la resolución de las reclamaciones en primera instancia.
- Priorizar las reclamaciones pendientes reiteradas y detectar las causas de la reiteración.
- Mejorar la formación del personal que se dedica a la tramitación de las reclamaciones

Se considera que el establecimiento de estos planes de mejora es un ejemplo de buenas prácticas empresariales, por lo que se recomienda su implementación por parte de las comercializadoras y distribuidoras.

5.2. El derecho a un mecanismo de resolución extrajudicial de las reclamaciones y la prohibición de las penalizaciones por cancelación anticipada del contrato en la nueva Directiva 2019/944

La Directiva europea 2019/944 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad garantiza una mayor protección de los consumidores al contemplar la disponibilidad por parte de las empresas de mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, eficaces e independientes al alcance de todos. Asimismo, según la mencionada directiva, los Estados miembros deben establecer procedimientos rápidos y eficaces de tramitación de las reclamaciones.

En particular el artículo 26 de la misma establece el derecho de los consumidores a la resolución extrajudicial de litigios[17], a través de mecanismos de resolución

[17] *Artículo 26* **Derecho a la resolución extrajudicial de litigios** 1.Los Estados miembros garantizarán que los clientes finales tengan acceso a la resolución extrajudicial de litigios de forma sencilla, justa, transparente, independiente, eficaz y eficiente para resolver litigios que atañan a los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva mediante un mecanismo independiente, a través de un defensor del pueblo para la energía, o un órgano de los consumidores o una autoridad reguladora. Si el cliente es un consumidor final a tenor de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (23), tales mecanismos de resolución extrajudicial de litigios deberán cumplir los requisitos de calidad de la Directiva 2013/11/UE y

que deban cumplir con los requisitos de calidad de la Directiva 2013/11/UE, y establece que la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos será obligatoria.

En un reciente informe de la CNMC[18], se refleja que la mayoría de los consumidores de gas y electricidad no tienen acceso a estos mecanismos de resolución arbitral independiente, bien porque su suministrador no está adherido a ellos, o porque está adherido de manera parcial o sólo para determinadas zonas geográficas. En conjunto, el número de reclamaciones tramitada por estos sistemas no alcanza el 2% del total de reclamaciones de los consumidores, de acuerdo con dicho informe.

Aunque la Directiva 2019/944 está aún pendiente de transposición en España, hay que llamar la atención de la escasa adhesión de las compañías distribuidoras y comercializadoras que operan en España a los mecanismos de solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, como es el Sistema Arbitral de Consumo.

Otro tema relevante de la Directiva 2019/944 es que los artículos 12.2 y 12.3 establecen que no se podrán cobrar penalizaciones por resolución del contrato a los clientes que pongan fin a su contrato de suministro de electricidad antes de su vencimiento; como excepción, los estados miembros únicamente podrán permitir el cobro de penalizaciones por cancelación anticipada en los contratos de suministro a precio fijo de electricidad, siempre que esté justificada, y en este caso la permisibilidad de la penalización deberá ser supervisada por la autoridad reguladora, recayendo la carga de la prueba sobre el suministrador.

Ello obligará a revisar la normativa española, que actualmente es más permisiva en relación con el posible cobro de penalizaciones, que en la mayoría de los casos no están justificadas en base a la pérdida económica directa para el suministrador que resulta de la resolución del contrato.

---

prever, cuando esté justificado, de sistemas de reembolso y compensación. 2.En caso necesario, los Estados miembros velarán por la cooperación entre los organismos de resolución alternativa de litigios para ofrecer mecanismos de resolución extrajudicial de litigios sencillos, justos, transparentes, independientes, eficaces y eficientes para cualquier litigio que surja en relación con productos o servicios vinculados o agrupados con productos o servicios comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva. 3**.La participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos será obligatoria a menos que el Estado miembro demuestre a la Comisión que otros mecanismos son igualmente eficaces.**

[18] Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía.IS/DE/041/18

5.3. Sobre las diferencias de tramitación de reclamaciones entre el mercado libre y el liberalizado

En relación con los mecanismos de resolución de las reclamaciones de los contratos de suministro, existen diferencias entre los mecanismos a los que se pueden acoger los consumidores a precio regulado y a mercado libre:

En los contratos de suministro de gas a precio regulado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 61 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, las reclamaciones o discrepancias que se susciten con el contrato de suministro a tarifa o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes. En el caso de los contratos de suministro eléctrico la norma es similar, quedando regulado en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

En el caso del mercado libre, las controversias que puedan surgir por la aplicación de los contratos de gas en el mercado liberalizado serán resueltas por los Tribunales Ordinarios de justicia de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Real Decreto 1434/2002. Igual consideración debe hacerse para los contratos de electricidad.

Por tanto, los consumidores en el mercado libre no tienen la posibilidad de acudir a los Órganos competentes de la Comunidad Autónoma donde se encuentre el suministro para resolver sus discrepancias, disponiendo únicamente de la vía judicial para la resolución de sus reclamaciones.

Es necesario unificar los mecanismos de resolución de reclamaciones de los consumidores domésticos en mercado libre y mercado regulado de tal forma que las controversias que podrían surgir a los consumidores por el suministro de gas (por ejemplo, aquellos con consumo menor o igual a 300.000 kWh al año), puedan en ambos casos ser resueltas por los organismos competentes de la Comunidades Autónomas, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los mecanismos de resolución arbitral (ver apartado anterior) y a los Tribunales Ordinarios de Justicia

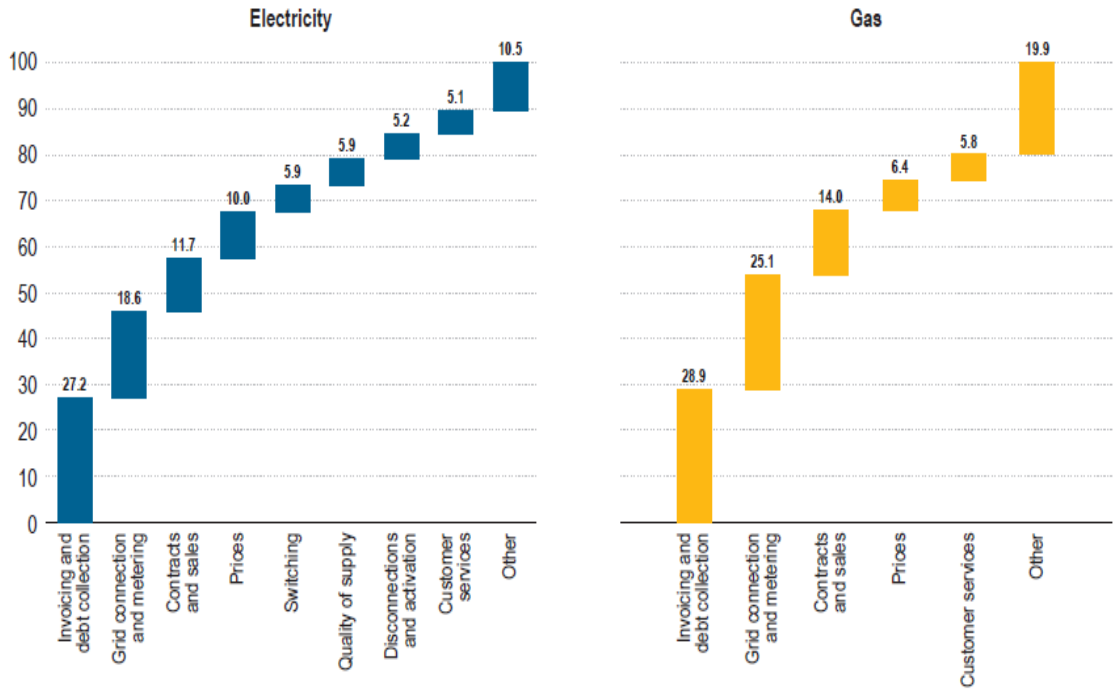
5.4. Comparativa Europea del volumen de reclamaciones

Las Directivas establecen que las autoridades reguladoras de energía deben supervisar las reclamaciones presentadas por los consumidores domésticos. En

varios países europeos los reguladores son también responsables de la resolución de reclamaciones, si bien no es el caso de España.

Acer, en su informe de supervisión del mercado minorista, en concreto en el volumen dedicado a la protección y empoderamiento del consumidor, incluye un apartado dedicado a las reclamaciones de los consumidores, elaborado a partir de los indicadores nacionales de CEER[19]. En su edición de 2019, relativa a información de 2018, la mayor parte de reclamaciones corresponde con facturación, seguido de medida y conexión a la red y contratación, en línea con los datos referidos en el apartado 4.1.7 para España.

Figura 25. Reclamaciones de consumidores de electricidad y gas por categoría (UE + Noruega). 2018.



Fuente: ACER/CEER

En cuanto al número de reclamaciones presentadas por los consumidores domésticos, el informe sólo recoge, en general, las recibidas por los reguladores

[19] Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018. Consumer Empowerment Volume**.**
https://www.acer.europa.eu/Official_documents/Acts_of_the_Agency/Publication/ACER%20Market%20Monitoring%20Report%202018%20-%20Consumer%20Protection%20and%20Empowerment%20Volume.pdf

y por otros organismos de consumo, si bien, en algunos casos están incluidas las tramitadas por los comercializadores. Es por ello que no se pueden realizar comparativas entre los distintos países europeos ni obtener conclusiones a partir de las reclamaciones sobre el funcionamiento del mercado y la protección al consumidor.

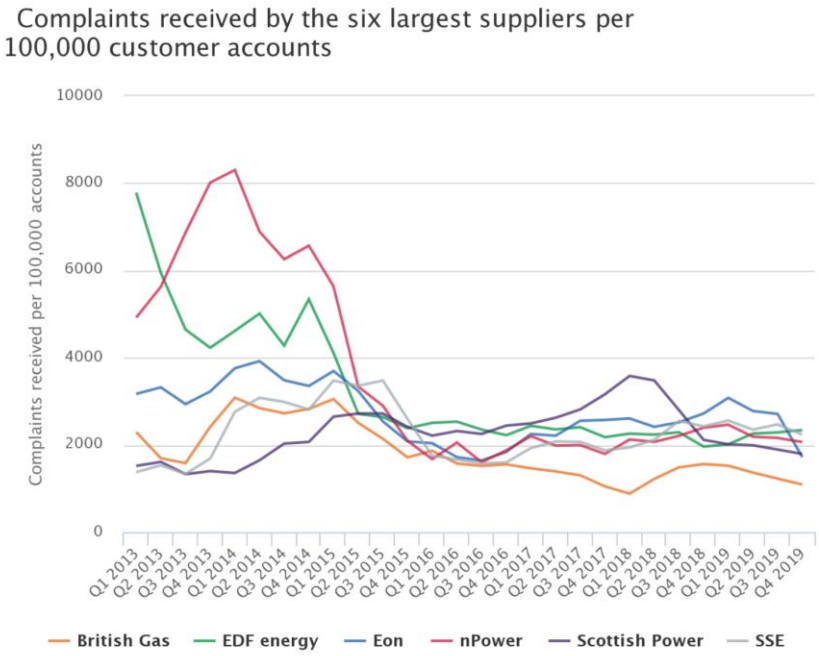
No obstante, si se compara con el Reino Unido, país donde el regulador dispone de las reclamaciones tramitadas por los comercializadores, en 2019 se registraron 7 reclamaciones por cada 100 clientes, tal y como se puede apreciar en el gráfico siguiente[20], frente a las 4 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro registradas en España. Con respecto a la tipología, de acuerdo con la información del regulador para 2018, las reclamaciones más comunes planteadas al comercializador en el Reino Unido tratan sobre facturación, atención al consumidor, medida y cambio de comercializador, en línea con las registradas en España[21].

Además, se puede observar que desde el año 2015 al 2019 se ha producido una reducción del número de reclamaciones por cada 100.000 clientes pasando de aproximadamente de 10.600 a 7.000 reclamaciones, respectivamente.

[20] https://www.ofgem.gov.uk/data-portal/customer-service#thumbchart-c323775530018777-n90371

[21] https://www.ofgem.gov.uk/publications-and-updates/infographic-energy-company-performance

Figura 26. Número de reclamaciones de electricidad y gas recibidas por los grandes comercializadores por cada 100.000 clientes, en términos trimestrales.



Fuente: OFGEM

6. Conclusiones y recomendaciones

Del análisis de las reclamaciones de los consumidores atendidas por los distribuidores y comercializadores en el año 2019, reportadas a esta comisión, de acuerdo con los criterios establecidos por la CNMC en su Circular 2/2016, se obtienen las siguientes conclusiones:

Primero. En el año 2019, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron ante las compañías suministradoras un total de 1.382.077 reclamaciones (un 16% menos que en 2018), de las cuales 936.862 correspondieron al sector eléctrico y 445.215 al sector del gas natural.

Esto supone una media de 3,2 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad y 5,6 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural, en términos anuales.

Resulta destacable en este informe la reducción registrada en el número de reclamaciones presentadas con respecto a 2018, tanto en electricidad (-245.000 reclamaciones) como en gas natural (-22.000 reclamaciones). En el sector eléctrico, la reducción se debe al menor número de reclamaciones recibidas por los comercializadores, un 24% menos, en especial por disconformidad con la lectura facturada y el retraso en la facturación del comercializador, mientras que los distribuidores reciben un 4% más de reclamaciones. La reducción de las

reclamaciones relacionadas con el gas no es tan significativa (se reducen un 5%), destacando el descenso en las reclamaciones relacionadas con la atención al consumidor y con el retraso en la facturación del comercializador.

Esta reducción responde, en parte, al progresivo despliegue e integración de los contadores de telegestión, así como a la progresiva digitalización de las infraestructuras de las empresas distribuidoras en el caso del sector eléctrico y a la implantación de planes de mejora en la gestión de reclamaciones por parte de algunas empresas en ambos sectores. Esta Comisión considera estos planes como un ejemplo de buenas prácticas empresariales, por lo que se recomienda su implementación por parte de las comercializadoras y distribuidoras.

Segundo. En 2019, las reclamaciones consideradas procedentes por parte de las empresas, y por tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, suponen el 34% de las reclamaciones, en ambos sectores. En comparación con el año 2018, se empeoran los números de reclamaciones resueltas a favor del consumidor en electricidad (-5pp), mientras que se mejoran en gas natural (+3pp).

Tercero. En ambos sectores, en torno a un 80% de las reclamaciones fue presentado al comercializador y el resto al distribuidor. De las reclamaciones presentadas, en torno al 40% precisaba la intervención del distribuidor (por ejemplo, las reclamaciones relacionadas con la medición del suministro). La resolución de estas reclamaciones requiere por tanto una coordinación entre el comercializador que recibe la reclamación y el distribuidor responsable.

Cuarto. Las Comunidades Autónomas en las que los consumidores presentaron mayor número de reclamaciones, en términos relativos, fueron Galicia, en el sector eléctrico y Castilla – La Mancha, en el sector del gas natural.

Quinto. El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación es el telefónico (76% en el gas y 59% en electricidad), seguido del presencial. La disponibilidad de un número de teléfono gratuito para la atención al consumidor por parte de los comercializadores, y ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones por parte de los distribuidores, favorece la utilización de este medio para la presentación de reclamaciones, además de que resulta más accesible para ciertos colectivos, como personas de mayor edad.

Pese a la implantación de nuevas tecnologías, aún es bajo el número de reclamaciones presentadas por correo electrónico o a través de la página web del comercializador o distribuidor.

Sexto. Los motivos más frecuentes de las reclamaciones son las discrepancias sobre la medida y las discrepancias sobre la facturación y cobro, que suponen, aproximadamente, la mitad de todas las reclamaciones recibidas en ambos sectores, seguidas por las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro, en línea con las reclamaciones reportadas a nivel europeo a través de ACER.

Además, en el sector eléctrico también es importante el número de reclamaciones relacionadas con la calidad de suministro, mientras que en el sector del gas aparece, como motivo específico, la atención al consumidor (incumplimiento de la hora de realización de la inspección periódica).

Séptimo. Las comercializadoras de referencia y de último recurso reciben menos reclamaciones que las comercializadoras en mercado libre, debido, principalmente, a que estas últimas reciben más reclamaciones relacionadas con los procesos de contratación, con los precios y servicios facturados y con ciertas condiciones contractuales (como las penalizaciones por cancelación) que no existen en los contratos a tarifa regulada.

Resulta destacable la reducción de las reclamaciones en electricidad relativas al bono social, tras el incremento experimentado en 2018, posiblemente motivado por la implantación en 2018 del nuevo mecanismo, que requirió que los consumidores tuvieron que tramitar la solicitud para ser considerados consumidores vulnerables de acuerdo a la nueva normativa. Aun así, el número de este tipo de reclamaciones continúa siendo elevado.

Octavo. En relación con el plazo de resolución de las reclamaciones, el tiempo promedio de resolución es, aproximadamente, de 10 días hábiles:

- En el sector eléctrico, el 85% de las reclamaciones de consumidores domésticos se resolvió en un plazo inferior a un mes, tal y como prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Por otra parte, el 60% de las reclamaciones en los que interviene el distribuidor en relación con medida de consumo, facturas emitidas y cortes indebidos de consumidores con potencias contratadas inferiores a 15kW se habrían resuelto por parte de éste en el plazo establecido de 5 días hábiles en el Real Decreto 1955/2000. En el caso de los consumidores con potencias contratadas iguales o superiores a 15 kW, el número de reclamaciones resueltas en el plazo previsto en dicho real decreto, esto es, 15 días hábiles, asciende al 77%. En ambos casos, se mejoran los datos de 2018, año en el que se resolvían en el plazo establecido el 56%de las reclamaciones en baja tensión y el 69% de las reclamaciones en alta tensión.
- En el sector del gas natural, el 85% de las reclamaciones de consumidores domésticos se resolvió en un plazo inferior a un mes, tal y como prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Noveno. Entre los aspectos regulatorios sobre los que se pueden realizar mejoras, en el sector del gas cabe destacar que en 2019 se registraron 8.059 (7.588 en 2018) reclamaciones por la práctica de continuar facturando otros servicios auxiliares al contrato de suministro (como el mantenimiento de la caldera de gas) tras la cancelación del suministro por un cambio de comercializador, de las cuales solamente el 19% (26% en 2018) se resolvieron

de manera favorable para el consumidor, que encuentra notables dificultades para la cancelación de estos servicios.

Por ello se reitera la recomendación de extender a la regulación del suministro de gas lo dispuesto en la normativa eléctrica (Real Decreto 897/2017) que establece que los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro deberán ser rescindidos junto con el suministro de electricidad al producirse un cambio de comercializador.

También cabe mencionar que la CNMC ha detectado algunos contratos de suministro de gas con cláusulas de penalización por permanencia con importes elevados y que no tienen relación con los costes incurridos por el comercializador por la cancelación del contrato, así como cláusulas que limitan el derecho del consumidor a poner fin al contrato, como preavisos de 2 meses. La CNMC ha dado traslado de las reclamaciones recibidas al respecto a los organismos competentes en materia de consumo, por entender que se podría estar incumpliendo lo dispuesto en el artículo 62.3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En relación con el proceso de inspección periódica, sería conveniente extender al menos a 3 meses el periodo en el que el consumidor puede elegir la realización de la inspección con otra empresa diferente a la compañía distribuidora, ya que el plazo actual no da margen a otras empresas (instaladores o comercializadores) para la oferta de estos servicios al consumidor.

En relación con los mecanismos de resolución de reclamaciones de los consumidores domésticos, sería conveniente unificar los mecanismos de resolución en mercado libre y mercado regulado de tal forma que las controversias que pudieran surgir a los consumidores por el suministro de gas (por ejemplo, aquellos con consumo menor o igual a 300.000 kWh al año), puedan en ambos casos ser resueltas por los organismos competentes de la Comunidades Autónomas, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

Décimo. En el caso del sector eléctrico, se han detectado malas prácticas en relación con las visitas domiciliarias realizadas por los comercializadores sin consentimiento previo del consumidor. Asimismo, se han registrado numerosas denuncias por la aplicación de penalizaciones desproporcionadas o devolución de bonificaciones, que superan la limitación prevista en la normativa a las penalizaciones por pronta resolución del contrato.

En los informes de supervisión del mercado minorista de electricidad se realizan una serie de recomendaciones a los comercializadores para evitar este tipo de prácticas, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo derivadas de los posibles incumplimientos de la normativa sectorial.

Undécimo. La Directiva 2019/944 establece que la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos será obligatoria.

Además, también se establece que no se podrán cobrar penalizaciones por resolución del contrato a los clientes que pongan fin a su contrato de suministro de electricidad antes de su vencimiento; como excepción, los estados miembros únicamente podrán permitir el cobro de penalizaciones por cancelación anticipada en los contratos de suministro a precio fijo de electricidad, siempre que esté justificada.

Dada la trascendencia positiva de ambas medidas para el consumidor final, se recomienda su transposición lo antes posible a la regulación española, y también su aplicación al suministro de gas natural, cuya directiva está en elaboración.

Duodécimo. En resumen, la información recabada a partir de la Circular 2/2016 permite conocer, en detalle, la tipología y número de reclamaciones que reciben los distribuidores y comercializadores de gas y electricidad, los tiempos de resolución de las reclamaciones y el resultado de las mismas.

El análisis comparativo de las reclamaciones recibidas entre distintas empresas, así como la evolución de las causas y el número de las reclamaciones, debe servir para que los agentes detecten los aspectos que precisan mayor atención, a efectos de mejorar la prestación del suministro de gas y electricidad a los consumidores y usuarios de estos servicios. Asimismo, este análisis resulta indicativo para la CNMC de los asuntos que pueden requerir la introducción de mejoras regulatorias.

Comuníquese este informe a los organismos competentes de las comunidades autónomas, para su conocimiento y efectos oportunos.

7. ANEXO

Tabla 10. Principales tipologías de reclamaciones en los sectores eléctricos y del gas natural. Año 2019

Tipo reclamación	Categoría	Electricidad		Gas Natural	
		Num. recl	%	Num. recl	%
DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	MEDIDA	164.380	18%	104.111	23%
DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	PRECIO/TARIFA	100.973	11%	79.686	18%
DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	CONTRATACIÓN Y VENTAS	69.498	7%	28.513	6%
CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	CALIDAD DE SUMINISTRO	94.542	10%	668	0%
RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	FACTURACION Y COBRO	63.118	7%	18.047	4%
INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	MEDIDA	60.943	7%	14.470	3%
ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	ATENCION AL CONSUMIDOR	19.885	2%	23.063	5%
ERRORES EN COBROS/ ABONOS	FACTURACION Y COBRO	19.976	2%	18.315	4%
CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	FACTURACION Y COBRO	29.693	3%	6.032	1%
DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	FACTURACION Y COBRO	21.322	2%	14.401	3%
DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	FACTURACION Y COBRO	18.828	2%	12.259	3%
DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	24.446	3%	5.258	1%
CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	CONEXIÓN A LA RED	21.462	2%	5.026	1%
INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	ATENCION AL CONSUMIDOR		0%	25.791	6%
INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	PRECIO/TARIFA	20.420	2%		0%
DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	CALIDAD DE SUMINISTRO		0%	19.152	4%
DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	FACTURACION Y COBRO	15.170	2%	1.082	0%
RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	CONEXIÓN A LA RED	11.574	1%	4.620	1%
DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS	CONTRATACIÓN Y VENTAS	7.292	1%	8.080	2%

Tipo reclamación	Categoría	Electricidad		Gas Natural	
		Num. recl	%	Num. recl	%
SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO					
DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	13.945	1%	731	0%
CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	CONEXIÓN A LA RED	11.859	1%	2.731	1%
CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	CONEXIÓN A LA RED	13.005	1%	1.019	0%
Resto		134.531	14%	52.160	12%
Total general		***1.181.347***	***100%***	***467.096***	***100%***

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 11. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y porcentaje de ellas resueltas favorablemente. Año 2019

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	162.305	37%
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	60.006	38%
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	8.089	41%
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	5.258	28%
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	2.149	23%
Total MEDIDA		***237.807***	***37%***
FACTURACION Y COBRO	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	62.707	57%
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	28.846	74%
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	20.994	36%
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	19.716	54%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	18.406	41%
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	13.675	26%
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	5.003	35%
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	4.841	42%
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	3.336	26%
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	2.290	7%
	REFACTURACION NO RECIBIDA	1.003	75%
	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO	371	20%
Total FACTURACION Y COBRO		***181.188***	***51%***
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	100.594	17%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	20.135	33%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	2.548	25%
Total PRECIO/TARIFA		***123.277***	***20%***
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	86.762	11%
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	10.319	21%
	CALIDAD DE ONDA	7.962	12%
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	6.536	37%
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	1.138	48%
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		***112.717***	***14%***
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	68.428	33%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	9.901	46%
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	8.486	61%
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	7.259	34%
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	4.651	45%
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	4.405	32%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	3.094	44%
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	30	53%
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		***106.254***	***37%***
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	21.190	81%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	12.915	21%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	11.826	4%
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	11.494	47%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	3.293	53%
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	2.522	34%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	2.008	26%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	1.337	33%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	1.203	26%
Total CONEXIÓN A LA RED		***67.788***	***44%***
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	24.222	20%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	3.792	39%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.766	31%
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		***30.780***	***23%***
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	19.783	67%
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	4.247	35%
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	2.256	66%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	288	27%
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		***26.574***	***62%***
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	13.109	26%
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	398	14%
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	193	56%
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		***13.700***	***26%***
CORTES POR IMPAGO	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	5.279	27%
	EJECUCCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	4.441	33%
Total CORTES POR IMPAGO		***9.720***	***30%***
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	4.984	37%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	226	50%
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		***5.210***	***37%***
Total general		**915.015**	**35%**

Fuente: Circular 2/2016 CNMC
Nota: Se muestran las reclamaciones cerradas

Tabla 12. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de gas natural y porcentaje de ellas resueltas favorablemente. Año 2019

MOTIVO	TIPO	número recl.	% resolución favorable
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	102.014	28%
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	14.139	18%
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	1.445	52%
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	724	58%
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	493	22%
	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	172	60%
Total MEDIDA		118.987	28%
FACTURACION Y COBRO	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	18.241	51%
	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	17.988	50%
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	14.323	23%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	12.009	16%
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	5.935	67%
	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	4.251	9%
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	3.203	35%
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	2.059	46%

	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	1.861	5%
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	1.541	33%
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	1.052	39%
	REFACTURACION NO RECIBIDA	661	69%
Total FACTURACION Y COBRO		***83.124***	***38%***
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	79.612	12%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	2.326	17%
Total PRECIO/TARIFA		***81.938***	***12%***
ATENCION AL CONSUMIDOR	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	25.678	63%
	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	23.016	63%
	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	2.290	59%
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	927	32%
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	623	60%
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	57	46%
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		52.591	62%
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	28.159	33%
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	8.059	19%
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	1.682	18%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	1.534	40%
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	1.491	48%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	712	27%
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	224	33%
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	4	50%
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		***41.865***	***30%***
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	4.992	81%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	4.590	49%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	3.734	46%
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	3.544	96%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	2.726	6%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	1.384	21%
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	1.018	62%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	867	49%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	623	54%
Total CONEXIÓN A LA RED		***23.478***	***56%***
CALIDAD DE SUMINISTRO	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	19.048	51%

	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	2.288	60%
	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	653	17%
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	287	24%
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	34	24%
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		**22.310**	**51%**
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	5.156	29%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	1.336	40%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	1.215	43%
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		**7.707**	**33%**
CORTES POR IMPAGO	EJECUCCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	2.560	40%
	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	2.360	15%
Total CORTES POR IMPAGO		4.920	28%
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	1.408	34%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	135	33%
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		**1.543**	**34%**
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	720	63%
	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	551	16%
	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	194	52%
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	31	42%
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	17	76%
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		**1.513**	**44%**
Total general		**439.976**	**34%**

Fuente: Circular 2/2016 CNMC
Nota: Se muestran las reclamaciones cerradas

Tabla 13. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica.

MOTIVO	TIPO	2017	2018	2019
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	236.724	236.282	164.380
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	72.907	82.737	60.943
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	11.021	9.700	8.633
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	9.787	6.205	5.339
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	759	2.027	2.274
Total MEDIDA		***331.198***	***336.951***	***241.569***
FACTURACION Y COBRO	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	78.813	94.406	63.118
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	57.038	44.000	29.693
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	32.991	25.968	21.322
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	19.547	21.087	19.976

MOTIVO	TIPO	2017	2018	2019
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	23.267	22.484	18.828
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	28.919	18.542	15.170
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	4.541	6.988	5.038
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	10.188	6.577	5.013
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	4.033	3.348	3.343
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	3.978	4.212	2.308
	REFACTURACION NO RECIBIDA	744	1.108	1.025
	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO	200	732	387
Total FACTURACION Y COBRO		***264.259***	***249.452***	***185.221***
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	85.225	87.920	69.498
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	11.363	15.624	10.064
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	8.703	15.121	8.538
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	5.745	7.462	7.292
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	10.468	7.438	4.664
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	4.279	3.940	4.504
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	8.188	7.208	3.122
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	15	30	31
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		***133.986***	***144.743***	***107.713***
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	118.193	104.877	94.542
	CALIDAD DE ONDA	10.907	8.343	10.695
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	13.498	12.666	8.152
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	7.295	7.991	7.083
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	1.199	1.164	1.403
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		***151.092***	***135.041***	***121.875***
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	69.229	87.214	100.973
	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	10.389	38.869	20.420
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	1.916	2.933	2.643
Total PRECIO/TARIFA		***81.534***	***129.016***	***124.036***
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	16.806	16.890	21.462
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	10.927	10.858	13.005
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	10.523	15.341	11.859
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	15.776	16.167	11.574
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	5.504	3.085	3.334
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	4.752	4.055	2.571
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	2.217	2.393	2.065

MOTIVO	TIPO	2017	2018	2019
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	1.606	1.417	1.387
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	607	1.186	1.213
Total CONEXIÓN A LA RED		***68.718***	***71.392***	***68.470***
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	24.440	28.457	24.446
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	8.028	8.535	3.898
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.778	3.448	2.827
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		***35.246***	***40.440***	***31.171***
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	18.987	28.441	19.885
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	7.188	5.802	4.282
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	1.177	2.075	2.324
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	327	291	310
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		***27.679***	***36.609***	***26.801***
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	19.946	14.506	13.945
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	653	619	399
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	421	226	204
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		***21.020***	***15.351***	***14.548***
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	9.199	11.084	5.389
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	246	302	236
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		***9.445***	***11.386***	***5.625***
CORTES POR IMPAGO	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	7.916	7.018	5.297
	EJECUCCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	4.694	3.941	4.536
Total CORTES POR IMPAGO		***12.610***	***10.959***	***9.833***
Total general		***1.136.787***	***1.181.340***	***936.862***

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 14. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de gas natural.

MOTIVO	TIPO	2017	2018	2019
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	70.010	104.319	104.111
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	13.652	9.646	14.470
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	781	1.311	1.547
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	4.556	3.878	824
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	454	611	497
	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	20	122	176
Total MEDIDA		***89.473***	***119.887***	***121.625***
FACTURACION Y COBRO	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	15.221	15.806	18.315
	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	17.719	22.538	18.047
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	13.980	14.292	14.401

	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	11.520	12.701	12.259
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	6.220	5.928	6.032
	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	1.923	2.644	4.330
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	1.711	2.326	3.247
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	2.072	2.384	2.150
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	925	1.787	1.863
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	1.654	1.449	1.545
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	2.526	1.029	1.082
	REFACTURACION NO RECIBIDA	108	338	687
Total FACTURACION Y COBRO		***75.579***	***83.222***	***83.958***
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	42.917	76.567	79.686
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	1.951	2.706	2.574
Total PRECIO/TARIFA		***44.868***	***79.273***	***82.260***
ATENCION AL CONSUMIDOR	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	16.894	22.908	25.791
	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	22.285	30.009	23.063
	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	3.344	3.317	2.301
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	1.313	1.238	934
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	300	526	632
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	58	37	58
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		***44.194***	***58.035***	***52.779***
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	29.401	31.398	28.513
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	5.837	7.588	8.080
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	3.012	2.566	1.686
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	1.600	2.304	1.568
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	4.593	3.991	1.502
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	299	507	728
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	173	299	232
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	1	4	4
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		***44.916***	***48.657***	***42.313***
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	5.352	4.973	5.026
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	5.858	7.032	4.620
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	7.986	5.972	3.788
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	4.053	6.782	3.584
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	5.133	4.876	2.731
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	1.333	1.315	1.414
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	261	513	1.019

	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	156	1.240	874
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	215	435	626
Total CONEXIÓN A LA RED		***30.347***	***33.138***	***23.682***
CALIDAD DE SUMINISTRO	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	15.593	19.554	19.152
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	2.149	2.005	2.345
	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	646	703	668
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	138	254	291
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	34	17	34
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		***18.560***	***22.533***	***22.490***
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	9.723	8.368	5.258
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.054	2.353	1.374
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.569	2.352	1.266
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		***14.346***	***13.073***	***7.898***
CORTES POR IMPAGO	EJECUCCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	1.977	2.659	2.597
	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	2.171	2.557	2.371
Total CORTES POR IMPAGO		***4.148***	***5.216***	***4.968***
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	2.272	2.609	1.571
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	71	138	138
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		***2.343***	***2.747***	***1.709***
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	616	701	731
	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	157	302	559
	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	188	273	195
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	24	30	31
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	3	9	17
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		**988**	**1.315**	**1.533**
Total general		***369.762***	***467.096***	***445.215***

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 15. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las comercializadoras por los consumidores de energía eléctrica. Año 2019

Comercializador de energía eléctrica	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS SL	14,6	7,6	0,7	22,9
ENGIE ESPAÑA, S.L	19,7	2,6	0,6	22,9
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.	19,9	2,6	0,0	22,5

ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	0,4	22,0	0,0	22,4
FENIE ENERGIA SA	11,8	7,8	2,6	22,2
CIDE HCENERGÍA S.A.	17,6	4,2	0,0	21,9
SOM ENERGIA SCCL	10,7	8,8	0,0	19,6
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	14,3	3,2	0,4	18,0
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ, S.A.U	12,7	4,9	0,0	17,6
CEPSA COMERCIAL PETROLEO S.A.	8,7	0,2	8,7	17,5
FOX ENERGÍA S.A	10,4	5,9	1,1	17,4
CLIDOM, S.A	10,9	5,5	0,0	16,5
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.	13,8	2,2	0,3	16,4
UNIELECTRICA ENERGIA, S.A	5,4	6,6	3,7	15,8
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,3	9,1	0,1	15,5
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	10,2	2,7	1,7	14,6
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U	9,7	3,7	0,9	14,3
GEO ALTERNATIVA S.L.	7,4	5,7	0,0	13,0
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U	9,5	2,6	0,8	12,8
NEXUS ENERGIA SA	11,5	0,5	0,1	12,1
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L	10,6	0,9	0,0	11,6
AXPO IBERIA S.L.	8,3	2,0	1,0	11,4
ALCANZIA ENERGIA, S.L.	2,8	8,5	0,0	11,3
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR S.A	0,2	0,8	10,2	11,3
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.	8,3	2,3	0,2	10,8
WATIUM, S.L.	2,4	8,1	0,0	10,6
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	8,4	1,5	0,5	10,4
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.	6,1	3,6	0,6	10,3
EDP ENERGÍA, S.A.U.	8,2	1,7	0,3	10,1
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	6,7	2,6	0,5	9,9
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA, S.A.	9,2	0,0	0,0	9,2
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.	7,5	1,6	0,0	9,1
INSERIMOS ENERGÍA, S.L	*0,0*	*8,8*	*0,0*	*8,8*
AUDAX ENERGÍA, S.A.	4,9	2,5	1,2	8,5
NABALIA ENERGIA 2000 S.A	4,2	4,3	0,1	8,5
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A.	8,3	0,0	0,0	8,3
WIND TO MARKET S.A	0,1	6,7	0,0	6,8
FACTOR ENERGÍA, S.A.	2,0	1,9	2,5	6,4

ENSTROGA, S.L.	0,0	5,5	0,0	5,5
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	2,8	1,9	0,2	4,9
NATURGY IBERIA, S.A.	3,1	0,8	0,3	4,2
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.U.	4,2	0,0	0,0	4,2
GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L.	0,0	0,0	4,0	4,0
GAOLANIA SERVICIOS SL	0,2	0,7	0,0	0,9
Total general	**7,3**	**2,4**	**0,5**	**10,2**

Fuente: Circular 2/2016 CNMC
Nota: Fortia Energía, S.L. y Teramelcor, S.L. han informado 0 reclamaciones. Las reclamaciones de Inserimos Energía, S.L. corresponden al primer semestre de 2019, dado que esta comercializadora fue inhabilitada en octubre de 2019.

Tabla 16. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las distribuidoras por los consumidores de energía eléctrica. Año 2019

Distribuidor de energía eléctrica	Tiempo del comercializador	Tiempo del distribuidor	Tiempo de otros agentes (incluido el cliente, en su caso)	Tiempo de resolución
MAESTRAZGO DISTRIBUCION ELECTRICA SL	0,0	31,5	0,0	31,5
ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCION, S.L.U.	0,0	2,9	23,5	26,5
SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.L	0,0	22,3	0,0	22,3
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	0,0	14,7	6,4	21,2
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	0,0	14,7	4,4	19,1
ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCION SLU	0,0	2,8	14,8	17,6
SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CADIZ	0,0	16,7	0,0	16,7
EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L.U.	0,0	13,8	0,4	14,1
ENERGIAS DE ARAGÓN I, S.L. UNIPERSONAL	0,0	13,6	0,0	13,6
DISTRIBUIDORA ELECTRICA BERMEJALES SL	0,0	13,5	0,0	13,5
ELECTRICA DEL EBRO SA	0,0	13,5	0,0	13,5
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, SA	0,0	12,6	0,8	13,4
DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A	0,0	12,8	0,0	12,8
i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U	0,0	8,9	2,8	11,7
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL S.A	0,0	11,0	0,0	11,0
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN S.A.	0,0	10,3	0,0	10,3
ADURIZ DISTRIBUCION SL	0,0	5,2	3,9	9,1
CENTRAL ELECTRICA SESTELO Y COMPAÑIA SA	0,0	8,3	0,0	8,3
ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA, S.A. UNIPERSONAL	0,0	0,0	7,6	7,6
HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELECTRICA SL	0,0	7,0	0,0	7,0

EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN, SAU	0,0	6,6	0,0	6,6
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	0,0	6,4	0,0	6,4
ELECTRA CALDENSE S.A	0,0	5,0	1,0	6,0
ANSELMO LEON-DISTRIBUCION SL	0,0	2,7	0,0	2,7
INPECUARIAS POZOBLANCO, S.L.	0,0	1,8	0,0	1,8
MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD, S.L.U.	0,0	1,3	0,0	1,3
Distribución Eléctrica Crevillent, S.L.U.	0,0	1,2	0,1	1,3
COMPAÑIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO S.A.	0,0	1,0	0,0	1,0
Total general	**0,0**	**12,3**	**1,1**	**13,4**

Fuente: Circular 2/2016 CNMC
Nota: Tiempos calculados de acuerdo con los tiempos informados para reclamaciones cerrada
Nota: Las siguientes distribuidoras han informado 0 reclamaciones interpuestas directamente por los clientes: AGRI-ENERGIA ELECTRICA, SA, Bassols Energía, S.A., Compañía Melillense de Gas y Electricidad, S.A., Distribuidora de Energía Eléctrica de Don Benito, S.L.U., Electra Alto Miño, S.A., Electra Conilense, S.L.U., Peusa Distribucio, S.L.U. y Sociedad Electricista de Tui Distribuidora, S.L.U.

Tabla 17. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las comercializadoras por los consumidores de gas natural. Año 2019

Comercializador de gas natural	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
FENIE ENERGIA SA	15,1	13,5	2,5	31,2
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	17,2	8,5	0,2	25,9
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.	17,6	7,2	0,2	25,0
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	11,3	8,1	0,3	19,7
CEPSA COMERCIAL PETROLEO S.A.	9,4	0,5	8,7	18,6
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	18,6	0,0	0,0	18,6
FACTOR ENERGÍA, S.A.	14,6	3,1	0,3	18,0
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U	8,2	6,4	3,4	18,0
ZERCLO ENERGIA, S.L.	1,0	15,2	0,0	16,2
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	10,8	3,8	1,5	16,1
YADE JORMAN ESPAÑA S.L.	1,0	13,9	1,0	15,9
CLIDOM, S.A	11,6	3,7	0,0	15,3
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	0,0	14,5	0,0	14,6
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.	8,1	5,6	0,1	13,8
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L	9,4	3,5	0,2	13,1

AUDAX RENOVABLES, S.A	5,9	5,7	1,1	12,7
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	8,0	4,2	0,1	12,4
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.	8,1	3,7	0,0	11,8
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L	11,1	0,0	0,0	11,1
CATGAS ENERGIA SA	5,9	4,4	0,3	10,6
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	7,6	2,3	0,5	10,4
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.	6,4	2,4	0,6	9,5
SERVIGAS S XXI SA	1,3	8,0	0,0	9,3
NEXUS ENERGIA SA	7,0	1,4	0,3	8,7
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA S.A.	0,6	6,8	1,3	8,6
ALCANZIA ENERGIA, S.L.	3,0	2,9	1,5	7,3
GEO ALTERNATIVA S.L.	2,4	4,6	0,0	7,1
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	3,6	2,6	0,4	6,5
NATURGY IBERIA, S.A.	2,5	1,0	0,2	3,7
Total general	**5,8**	**3,0**	**0,6**	**9,4**

Fuente: Circular 2/2016 CNMC
Nota: Tiempos calculados de acuerdo con los tiempos informados para reclamaciones cerradas

Tabla 18. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las distribuidoras por los consumidores de gas natural. Año 2019

Grupo empresarial	Distribuidor	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
NEDGIA (NATURGY)	NEDGIA GALICIA, S.A.	0,0	24,8	0,3	25,1
	NEDGIA CASTILLA-LA MANCHA, S.A.	0,0	17,6	0,3	17,9
	NEDGIA ARAGON, S.A.	0,0	14,3	0,8	15,1
	NEDGIA CEGAS, S.A.	0,0	13,3	0,4	13,7
	NEDGIA CASTILLA Y LEON, S.A.	0,0	12,1	0,3	12,4
	NEDGIA MADRID, S.A.	0,0	11,4	0,3	11,7
	NEDGIA CATALUNYA, S.A.	0,0	10,5	0,3	10,8
	NEDGIA ANDALUCIA, S.A.	0,0	9,8	0,3	10,1
	NEDGIA RIOJA, S.A.	0,0	9,7	0,2	9,9
	NEDGIA NAVARRA, S.A.	0,0	8,3	0,2	8,5
Total NEDGIA (NATURGY)		***0,0***	**12,9**	**0,3**	**13,2**
REDEXIS	REDEXIS GAS, S.A.	0,0	8,7	0,0	8,7

	REDEXIS GAS MURCIA SA	0,0	4,0	0,0	4,0
Total REDEXIS		*0,0*	**7,7**	**0,0**	**7,7**
DICOGEXA	DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE GAS EXTREMADURA DICOGEXSA, S.A.	0,0	6,9	0,0	6,9
Total DICOGEXA		***0,0***	6,9	0,0	6,9
MADRILEÑA RED DE GAS	MADRILEÑA RED DE GAS, SA	0,0	6,0	0,0	6,0
Total MADRILEÑA RED DE GAS		***0,0***	6,0	0,0	6,0
NORTEGAS	TOLOSA GASA, SA	0,0	4,1	0,1	4,3
	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U	0,0	3,5	0,1	3,5
	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS S.A.	0,0	2,4	0,0	2,4
Total NORTEGAS		***0,0***	**3,8**	**0,1**	**3,9**
Total general		***0,0***	**10,7**	**0,2**	**11,0**

Fuente: Circular 2/2016 CNMC
Nota: Tiempos calculados de acuerdo con los tiempos informados para reclamaciones cerradas

Tabla 19. Número de reclamaciones de usuarios de electricidad de menos de 15 kW contratados según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles), para las categorías señaladas en el Real Decreto 1955/2000 (medida, facturación y cobro y cortes por impago). Año 2019

Distribuidor de energía eléctrica	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L.U.	70.555	49%	74.135	51%	144.690	100%
i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U	65.511	87%	9.371	13%	74.882	100%
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, SA	14.368	32%	30.785	68%	45.153	100%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	827	24%	2.604	76%	3.431	100%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	419	33%	866	67%	1.285	100%
E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	598	33%	1.192	67%	1.790	100%
ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA, S.A. UNIPERSONAL	297	91%	30	9%	327	100%
ELECTRICA DEL EBRO SA	111	38%	182	62%	293	100%
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL S.A	32	27%	85	73%	117	100%
Total general	***103.211***	***60%***	***68.643***	***40%***	***171.854***	***100%***

Nota 1: Sólo se muestran las distribuidoras que han recibido más de 100 reclamaciones de los tipos señalados en el Real Decreto 1955/2000.
Nota 2: Número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 20. Número de reclamaciones de usuarios de electricidad de 15 kW contratados o más, según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles) para las categorías señaladas en el Real Decreto 1955/2000 (medida, facturación y cobro y cortes por impago). Año 2019

Distribuidor de energía eléctrica	Resolución en 15 días o menos		Resolución en más de 15 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L.U.	11.231	73%	4.156	27%	15.387	100%
i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U	5.664	93%	415	7%	6.079	100%
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, SA	2.472	71%	1.031	29%	3.503	100%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	273	65%	149	35%	422	100%
E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	319	86%	50	14%	369	100%
Total general	***22.284***	***77%***	***6.001***	***23%***	***28.285***	***100%***

Nota 1: Sólo se muestran las distribuidoras que han recibido más de 100 reclamaciones de los tipos señalados en el Real Decreto 1955/2000 (para usuarios de 15 kW contratados o más).
Nota 2: Número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

CNMC

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA