

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

18 de noviembre de 2021

Expediente IS/DE/017/21

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

Expediente nº: IS/DE/017/21

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 18 de noviembre de 2021

La Sala de Supervisión Regulatoria, en el ejercicio de las funciones establecidas en el artículo 7 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 del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores de energía eléctrica y gas natural.

1. OBJETO

Con el objeto de dar cumplimiento a las funciones de supervisión del mercado minorista energético que tiene encomendadas¹ la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) analiza en este informe el grado de cumplimiento por parte de los comercializadores energéticos de sus obligaciones de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 (en adelante, la Directiva 2013/11/UE).

Asimismo, se informa del uso final que hacen los consumidores de estos procesos alternativos de resolución de litigios. El periodo de análisis de este informe es el año 2020.

2. ANTECEDENTES

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su sesión de 6 de junio de 2019, aprobó el *Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural (IS/DE/041/18)*².

Se trataba del primer informe de la CNMC de supervisión del grado de cumplimiento por parte de los comercializadores de estas obligaciones de acuerdo con la situación observada en 2018, y en él se señalaba que no todas las entidades de arbitraje existentes se encontraban acreditadas según los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE, pues el proceso era

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

² <https://www.cnmc.es/expedientes/isde04118>

escalonado y se iba realizando según las entidades solicitaban a AECOSAN³ su acreditación conforme a dichos requisitos. Por ello, se producía una elevada casuística, dado que los comercializadores estaban adheridos a entidades que en ese momento no todas ellas cumplían con los requisitos de la Directiva. Cabe señalar que en 2018 aún estaba reciente la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE. Además, en el referido informe se comprobaron otros requisitos que la regulación establece para los comercializadores, dentro de las funciones de la CNMC de protección al consumidor, como eran los medios o canales de información que habían habilitado para que los clientes pudieran conocer que tenían la posibilidad de realizar este tipo de arbitrajes.

Asimismo, el 25 de febrero de 2021, la Sala de Supervisión regulatoria aprobó el segundo “*Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores eléctricos y gasistas (IS/DE/017/20)*”⁴. En el informe se analiza el grado de cumplimiento de las obligaciones de los comercializadores en esta materia, con información del año 2019 y con la misma estructura que el informe anterior. En este informe se constató el aumento de comercializadores adheridos a entidades RAL que cumplen la Directiva 2013/11/UE, aunque todavía existía un porcentaje alto de consumidores de gas suministrados por empresas no adheridas a procedimientos RAL. Se concluía en este segundo informe la necesidad de continuar con el análisis, realizando un seguimiento continuado del grado de implementación de estos requisitos por parte de los comercializadores, como una herramienta relevante de protección al consumidor.

3. NORMATIVA

3.1. MARCO JURÍDICO EUROPEO

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

³ AECOSAN es la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. En el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales se estructura el Ministerio de Consumo con la Dirección General de Consumo, en la que se renuevan las funciones de AECOSAN relativas al marco sobre Resolución Alternativa de Litigios.

⁴ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01720>

estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprobaron, tanto la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, así como el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo⁵ y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

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

En particular, la Directiva 2013/11/UE en su artículo 2 apartado 2.d indica que no se aplicará a los litigios entre comerciantes. Asimismo, en su artículo 4, define:

- a) *«consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;*
- b) *«comerciante»: toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;*

Cada Estado miembro debe cumplir con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que, tras acreditar como mínimo el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si pese al

⁵ El objetivo del presente Reglamento es contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular de su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

cumplimiento general de esa garantía no existiera en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto en un supuesto determinado, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.

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

Finalmente, todos los Estados miembros han comunicado a la Comisión que han aplicado plenamente la Directiva 2013/11/UE. Asimismo, 413 (452 en octubre de 2020 y 300 en febrero 2019) entidades de resolución alternativa han sido registradas en la Comisión de la UE⁶. La Comisión también ofrece a los consumidores acceder a través de la plataforma electrónica creada para poder realizar reclamaciones internacionales *online*. Por otra parte, la legislación también es aplicable a los países pertenecientes al Espacio Económico Europeo (EEE) y a la Asociación Europea de Libre Comercio.

Junto con la Directiva, se aprobó el citado Reglamento (UE) 524/2013, con el que se puso en marcha una plataforma en línea que canaliza las reclamaciones a los organismos de resolución alternativa de litigios transfronterizos. La plataforma se abrió para el uso de los consumidores desde 2016, y en el informe de 2019 sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/EU se observa que los países con un mayor número de reclamaciones a nivel nacional eran Alemania, Reino Unido y España⁷.

Por último, la Directiva 2019/944 del Parlamento europeo y del Consejo de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE, establece en su artículo 26 que

⁶ Fecha de consulta, 15 de octubre de 2021. El listado de la Comisión de la UE de 2021 ya no incluye las entidades de UK.

⁷ Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2019:425:FIN>

el cliente final⁸ tendrá 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 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. Asimismo, la Directiva 2019/944 confirma, para el caso de consumidor final según la Directiva 2013/11/EU, la obligación de la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios que cumplan los requisitos de calidad de la Directiva 2013/11/UE.

De acuerdo con el apartado 3 del artículo 26 (énfasis añadido): *“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”*.

Por otra parte, cabe destacar que dentro del contenido mínimo que debe contener la factura de energía eléctrica recogido en el artículo 18 y Anexo I de la citada Directiva, en el apartado 1.2 g) se establece que debe incluir: *“la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluidos los datos de contacto de la entidad responsable en virtud del artículo 26”*. Este requisito supone un avance respecto a lo establecido en la Directiva 2009/72 tal y como ha señalado recientemente el Consejo de Reguladores Europeos de la Energía (CEER) en el informe *“CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for all Europeans Package”*⁹

3.2. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

3.2.1. Desarrollo de las obligaciones en distintos países

La Directiva 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE, establece la posibilidad de asignar la responsabilidad de la resolución alternativa de litigios en diferentes entidades, como puede ser en un defensor del pueblo en materia de energía, en un órgano de los consumidores que sea independiente, o incluso, en la propia autoridad de regulación. Los Estados miembros deben establecer procedimientos rápidos y

⁸ Cliente final: La definición en la Directiva 2019/944 es el cliente que compra electricidad para consumo propio.

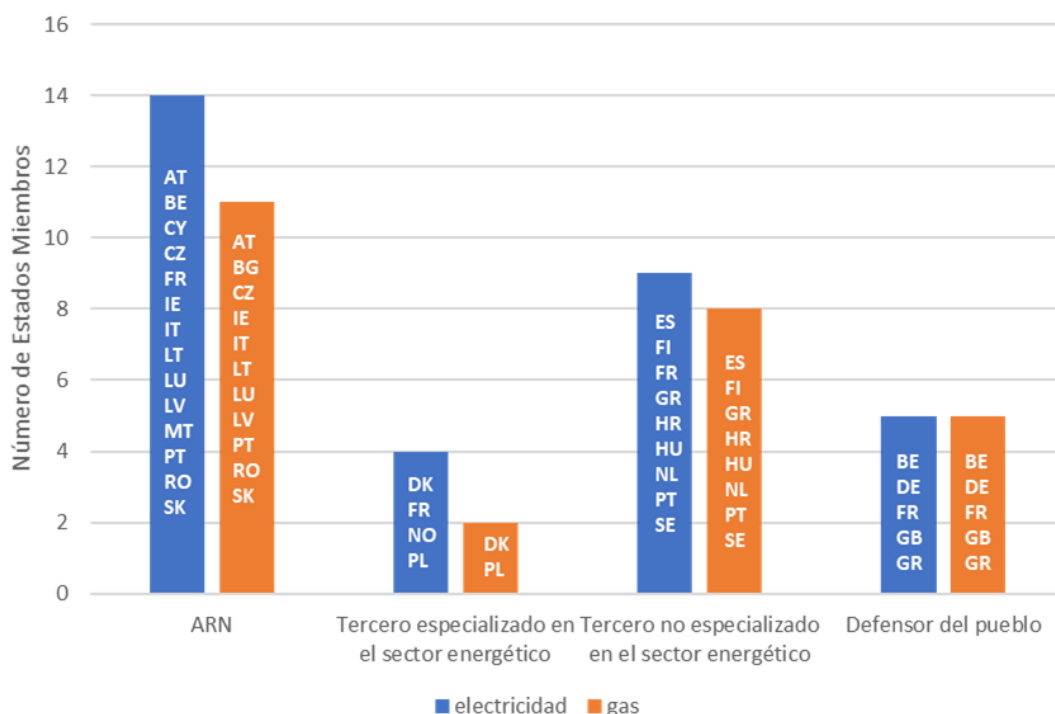
⁹ En particular, CEER señala lo siguiente: *“The article specifies directly the contact details of the entity responsible pursuant to Art. 26 and not only the means of dispute settlement available. This should facilitate the dispute process for the consumer”*.

eficaces de tramitación de las reclamaciones. En la mayoría de los Estados Miembros, los procedimientos son gratuitos para los consumidores finales.

Estos mecanismos se señalan en la mencionada Directiva como elementos fundamentales de protección del consumidor.

Todos los estados miembros han desarrollado un procedimiento de resolución alternativa de litigios para el sector eléctrico y la mayoría de ellos también para el sector de gas¹⁰.

Gráfico 1. Entidades encargadas de la resolución alternativa de litigios en los países miembros de la UE y en Noruega en 2020



Fuente: ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2020. Retail and Consumer Protection Volume
AT, Austria; BE, Bélgica; BG, Bulgaria; CY, Chipre; CZ, República Checa; DE, Alemania; DK, Dinamarca; EE, Estonia; ES, España; FI, Finlandia; FR, Francia; GB, Gran Bretaña; GR, Grecia; HR, Croacia; HU, Hungría; IE, Irlanda; IT, Italia; LT, Lituania; LU, Luxemburgo; LV, Letonia; MT, Malta; NL, Países Bajos; NO, Noruega; PL, Polonia; PT, Portugal; RO, Rumanía; SE, Suecia; SI, Eslovenia; SK, Eslovaquia

En el gráfico 1 se observa que la mayor parte de los estados miembros han asignado las funciones de resolución alternativa de litigios sobre las Autoridades Nacionales de Regulación tanto para el sector eléctrico como en el sector gasista. Por otra parte, un número importante de países han asignado las funciones a entidades generalistas sin especialización los sectores energéticos.

¹⁰ ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2020. Retail and Consumer Protection Volume.
<https://www.acer.europa.eu/documents/publications>

El Defensor del pueblo es la siguiente institución y, finalmente, la asignación a una Entidad especializada en energía se produce en Noruega, Francia, Polonia y Dinamarca (sector eléctrico) y en Polonia y Dinamarca (sector gas).

Por su relevancia y proximidad a nuestro país, se analizan a continuación los casos de Alemania, Francia, Italia y Portugal.

Situación en Alemania:

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en Alemania son numerosas y desarrollan su actividad en diferentes sectores, siendo en su mayoría de financiación privada. El número de entidades en Alemania inscritas por la Junta de Arbitraje (*Verbraucherschlichtungsstelle*) de la UE que cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE es de 27¹¹ de un total de 28 entidades¹². De éstas, el *Schlichtungsstelle Energie e. V.* es competente para la resolución de litigios en los sectores de electricidad y gas, desde el 15 de noviembre de 2016, así como *Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V.*, *Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e. V.* *Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.* (éstas últimas, para fuentes alternativas, es decir, para suministros de energías renovables de pequeña escala). En principio, el procedimiento de resolución de disputas es gratuito para los consumidores. No obstante, en caso de que el consumidor presente reclamaciones sin fundamento, el órgano de conciliación podrá solicitar el pago de una tasa mínima de 30€ al consumidor. Las empresas deberán abonar una tasa a tanto alzado en consonancia con los costes del órgano de conciliación, que asciende entre 100 € y 450 € por reclamación. El procedimiento tiene una duración media de 3 meses. Los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio¹³.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.
- La tramitación de litigios afectaría gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

¹¹ Fecha de consulta 15 de octubre de 2021.

¹² «Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)» de fecha 12 de julio de 2021.

¹³ Se trataría del uso de expresiones hirientes o molestas que, dadas las concretas circunstancias del caso, y al margen de su veracidad, fueran ofensivas u oprobiosas, resultan impertinentes para expresar las opiniones.

En 2019, se resolvieron 8.119 reclamaciones sobre energía en Alemania¹⁴.

Situación en Francia:

Francia ha notificado 82 entidades de RAL sectoriales, entre las cuales, 7 se dedican a temas relacionados con energía. Algunas de las entidades privadas de RAL tienen ánimo lucrativo. De conformidad con la normativa francesa de transposición, el procedimiento utilizado por las entidades francesas es no vinculante. El procedimiento tiene una duración media de 90 días. Asimismo, los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

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

En 2019, se resolvieron 4.716 reclamaciones sobre energía en Francia¹⁵

Situación en Portugal:

Los centros de arbitraje para la resolución de litigios en materia de consumo están creados por asociaciones privadas sin ánimo de lucro (excepto en Madeira, al tratarse de una región políticamente autónoma, donde el centro fue creado por el gobierno regional), que representan a consumidores y comerciantes. El establecimiento de un centro de arbitraje requiere la aprobación previa del Ministerio de Justicia. En el arbitraje, el comerciante tiene que aceptar el recurso a este proceso. Esta aceptación se puede proporcionar caso por caso (solo se otorga en relación con una disputa específica), o puede ser general (el comerciante acepta recurrir al arbitraje en todas las disputas en las que es parte). El arbitraje es generalmente gratuito o conlleva costes moderados. Las decisiones de arbitraje son vinculantes una vez que las partes han sido notificadas y se consideran equivalentes a las de los tribunales de primera

¹⁴ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2020. Retail and Consumer Protection Volume*

¹⁵ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2020. Retail and Consumer Protection Volume*

instancia. En caso de incumplimiento de la decisión arbitral, se permite la apelación directa a los tribunales de justicia y los consumidores están exentos de las tasas judiciales.

El Gobierno ha alentado el uso del arbitraje en todo Portugal. Hay 2 centros de arbitraje sectoriales específicos, 7 centros de arbitraje general con jurisdicción geográfica específica y un Centro Nacional con derecho a resolver todas las disputas de consumo que ocurran en áreas y en relación con sectores no cubiertos por los otros centros regionales. En particular, los centros de arbitraje que aceptan reclamaciones sobre temas de energía son 9. Todos los centros están registrados ante la Comisión Europea como entidades alternativas de resolución de conflictos, cumpliendo con los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE.

En 2019, se resolvieron 627 reclamaciones sobre energía en Portugal¹⁶.

Situación en Italia:

El organismo de resolución alternativa es un organismo público o privado con una estructura permanente y está incluido en una lista específica (prevista en el artículo 141 del Código de Consumo) en poder de varias autoridades competentes en función del sector económico en el que operan. Las Autoridades son las siguientes: Ministerio de Desarrollo Económico, Ministerio de Justicia, Banco de Italia, Autoridad de Comunicaciones (AGCOM), el Instituto de Supervisión de Seguros (IVASS) y la Autoridad Reguladora Italiana de Energía, Redes y Medio Ambiente (ARERA).

El Ministerio de Desarrollo Económico italiano desempeña, al mismo tiempo, el papel de Punto de Contacto entre la Comisión Europea y todas las autoridades competentes que han establecido una lista específica, y el papel de la autoridad competente que realiza y gestiona su propia lista. La lista del Ministerio de Desarrollo Económico se divide en dos secciones separadas: Órganos de Negociación Conjunta de RAL y Órganos de Cámaras de Comercio. La primera sección está dedicada a las entidades RAL que llevan a cabo negociaciones conjuntas a que se refiere el artículo 141-ter, sobre la base de protocolos de conciliación conjunta (estipulados entre asociaciones de consumidores y empresas). Actualmente participan tres organismos: Netcomm Consortium, Trenitalia S.p.A. y Poste Italiane S.P.A.

¹⁶ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2020. Retail and Consumer Protection Volume*

La segunda sección está dedicada a los órganos creados por las Cámaras de Comercio (de conformidad con el artículo 2, párrafo 2 letra g) y el párrafo 4 de la Ley Nº 580 de 29 de diciembre de 1993, limitado a las controversias entre consumidores y comerciantes; actualmente se han registrado nueve Cámaras de Comercio. Estas negociaciones representativas son similares a los *mediateurs* de consumo franceses. En el modelo italiano, la negociación se lleva a cabo por un representante del consumidor con el representante de la empresa, pero sin la presencia del consumidor. No así ocurre en el caso francés.

En 2019, se resolvieron 4.382 reclamaciones sobre energía en Italia¹⁷.

3.2.2. La visión 2030 para los consumidores de energía de la Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC)

La Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC) es una organización global que abarca 44 organizaciones independientes de consumidores de 32 países europeos. Su papel consiste en representar a los consumidores ante las Instituciones europeas y defender sus intereses.

En 2012, los reguladores europeos de CEER y BEUC, lanzaron una prospectiva denominada *Visión 2020 para los consumidores energéticos de Europa*. Sus principios fundamentales para la energía (que sea fiable, asequible, simple, que se proteja al consumidor y que se le empodere) son atemporales y universales. Ambas entidades desean reforzar estos principios a medida que la economía y la sociedad sigue evolucionando hacia un futuro sostenible y neutral en materia de clima, con las nuevas tecnologías y políticas emergentes.

El 20 de octubre de 2020 CEER presentó la *Visión para 2030*¹⁸ (*Vision 2030 for Energy Consumers*) en su conferencia anual sobre consumidores, que teniendo presentes los objetivos de neutralidad climática y sostenibilidad, se basa en los siguientes 6 principios:

- Energía a un precio razonable¹⁹ (*affordability*);

¹⁷ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2020. Retail and Consumer Protection Volume*

¹⁸ CEER-BEUC Vision for Energy Consumers: an outlook to 2030 LET'S ASPIRE! Long-term Energy Transition for Sustainability and Climate Neutrality: Affordability, Simplicity, Protection, Inclusiveness, Reliability and Empowerment.

¹⁹ La eficiencia energética, a través de la utilización de tecnologías y sistemas energéticamente eficientes, debe permitir que los consumidores reduzcan sus facturas y se limite la cantidad de energía desperdiciada. Además, resulta necesario que el reparto de los costes derivados del desarrollo y mantenimiento de las redes, así como del proceso de transición energética, sea justo y equitativo entre todos los usuarios, de forma que los precios a pagar por los consumidores sean razonables.

- Simplicidad²⁰ (*simplicity*);
- Protección²¹ (*protection*);
- Inclusividad²² (*inclusiveness*);
- fiabilidad²³ (*reliability*) y
- empoderamiento²⁴ (*empowerment*).

El informe destaca que para que la transición energética tenga éxito, los consumidores tendrán que estar informados, apoyados y motivados a lo largo de esta transformación, para lo que es fundamental que los consumidores estén suficientemente protegidos y tengan un acceso sencillo a los mecanismos de resolución alternativa de litigios²⁵.

En este sentido, destaca la importancia de los mecanismos de resolución de conflictos tanto para cumplir con el principio de simplicidad como para cumplir con el principio de protección al consumidor.

²⁰ La información proporcionada a los consumidores en relación con los servicios energéticos tanto tradicionales como innovadores debe ser simple, accesible, correcta y comparable, de forma que facilite la toma de decisiones adecuadas en cuanto a precio y consumo. También debe ser transparente la relación contractual entre empresas y consumidores.

²¹ Los consumidores energéticos, especialmente los más vulnerables, deben de estar amparados tanto por los derechos que establece la legislación general sobre consumidores, como a través de reglas específicas del sector (por ejemplo, mediante la explicación de los riesgos y oportunidades asociados a los contratos de precios dinámicos), de forma que éstos estén protegidos frente a prácticas comerciales desleales, al tratamiento discriminatorio o ilegal de sus datos, a los riesgos asociados a la ciberseguridad y a cualquier forma de abuso de poder de mercado o manipulación de precios.

²² Los consumidores vulnerables o en situación de pobreza energética deben poder disfrutar de una mayor protección, gracias a políticas y regulaciones específicas como los esquemas de eficiencia energética o la protección frente a la desconexión.

²³ El suministro de energía es un servicio esencial de interés económico general y los consumidores deben tener un acceso fiable y seguro al mismo, tanto en lo que se refiere a los procesos técnicos como a las prácticas comerciales.

²⁴ Debe garantizarse el mismo nivel de protección para todos los consumidores que tengan un contrato de servicios energéticos, independientemente de que éste sea de tipo de tradicional o esté basado en servicios innovadores (*aggregation, peer-to-peer trade, comunidades energéticas, etc.*) e independientemente de la compañía con la que hayan contratado dicho servicio. Aquellos consumidores con una participación activa a través de mecanismos de gestión de la demanda o que sean prosumidores, deben ser recompensados económicamente y poder beneficiarse de los mismos estándares de protección que tienen el resto de consumidores. Los procesos a través de los cuales los prosumidores pueden vender electricidad a la red y a otros consumidores energéticos deben ser simples y no crear distorsiones en el mercado, para lo cual es necesario que se produzcan las señales de precio adecuadas.

²⁵ *For the energy transition to be successful, consumers will need to be informed, supported and nudged throughout this transformation [...] At the same time, they must remain sufficiently protected and have easy access to dispute resolution mechanisms, including alternative dispute resolution (ADR) schemes. Strong cooperation between all these different actors can help address any potential unintended consequences of the energy transition.*

3.3. REGULACIÓN NACIONAL

La Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, de 26 de diciembre, en su artículo 46.1 n) establece como obligación de las empresas comercializadoras en relación al suministro:

“Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente”.

Por tanto, los consumidores de energía eléctrica tienen el derecho de, una vez hubieran obtenido resultados negativos en sus reclamaciones ante sus comercializadores, poder solucionar sus conflictos a través de entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Por su parte, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en materia de resolución de conflictos (artículo 57 bis j) establece también como derecho de los consumidores gasistas, que sus comercializadores han de poner a su disposición procedimientos de solución extrajudicial de litigios:

j) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.

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

Por último, la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, garantiza la existencia de entidades de resolución alternativa en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España, o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de litigios que hayan sido acreditadas por la autoridad

competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, lo que será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

En esta misma línea de protección de los consumidores, las obligaciones de los comercializadores de informar a los consumidores sobre la posibilidad de iniciar una reclamación en las entidades acreditadas se establecen en el artículo 40 de la citada Ley 7/2017:

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

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

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

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

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

- 4. La información prevista en los apartados anteriores será proporcionada por el empresario, sin perjuicio de cualquier otra obligación de información adicional que sea exigible en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.*
- 5. El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.*

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

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

Situación en España:

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en materia de consumo en España²⁶ son 66 y desarrollan su actividad en diferentes sectores, incluidos los sectores de electricidad y gas.

Las entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España son 26, de las cuales la Dirección General de Consumo (Ministerio de Consumo) notificó 23, y la Agencia Catalana de Consumo, otras 3. Las entidades de consumo ya inscritas en la Comisión de la UE son:

- Asociación de Mediación "*Mediation Quality*"
- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)
- Comité de Mediación de la Asociación "*Confianza Online*"
- Junta Arbitral de Consumo Ayuntamiento de Madrid
- Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha
- Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León
- Junta Arbitral de Consumo de Cataluña

²⁶ Fecha de consulta a 15 de octubre de 2021.

<https://www.msccbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/organos/juntaArbitral.htm>

- Junta Arbitral de Consumo de Euskadi
- Junta Arbitral de Consumo de Extremadura
- Junta Arbitral de Consumo de Illes Balears
- Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Aragón
- Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Canarias
- Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Ceuta
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Foral de Navarra
- Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia
- Junta Arbitral de Consumo de La Rioja
- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de León
- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza
- Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias
- Junta Arbitral de Consumo Zona Noroeste de Madrid
- Junta Arbitral Nacional de Consumo
- Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana de Consumo
- Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo
- Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

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

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

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

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Para realizar el análisis de supervisión recogido en este informe, con fecha de 10 de mayo de 2021, la Dirección de Energía de la CNMC envió un cuestionario a una muestra de los comercializadores más importantes de los sectores eléctrico y gasista (véase ANEXO), con plazo de respuesta hasta el 1 de julio de 2021. Se trabajó sobre una muestra de 51 comercializadores de modo que en su conjunto se obtuviera una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 94% en el segmento de pequeños consumidores en electricidad y de un 98% en gas.

Las preguntas del cuestionario estaban referidas al año 2020 y se clasificaban en dos grupos:

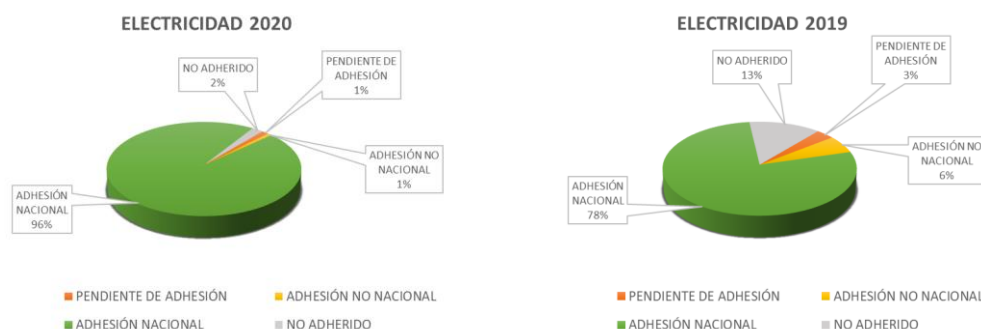
1. Aspectos legales: Si los comercializadores ofrecían un sistema de resolución alternativa de litigios conforme a las leyes sectoriales y cuáles eran en su caso, las entidades a las que estaban adheridos, si éstas cumplían con lo dispuesto en la Ley 7/2017, si informaban a los consumidores de la existencia de los procedimientos de arbitraje y mediante qué mecanismos, si cubrían todos o parte de los asuntos posibles de reclamación, etc.
2. Aspectos estadísticos: se solicitaba información estadística sobre el volumen de reclamaciones tramitadas mediante mecanismos de arbitraje y de sus resultados, sobre los tiempos medios de resolución, etc., de modo separado para mercado eléctrico y gasista.

5. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

5.1. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

De la muestra de información recopilada por la CNMC, se puede extraer que un 96,9% de los consumidores eléctricos (84% en 2019) han contratado con comercializadores que están adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE (96,1% en entidades nacionales y 0,8% en otras entidades).

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



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en junio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

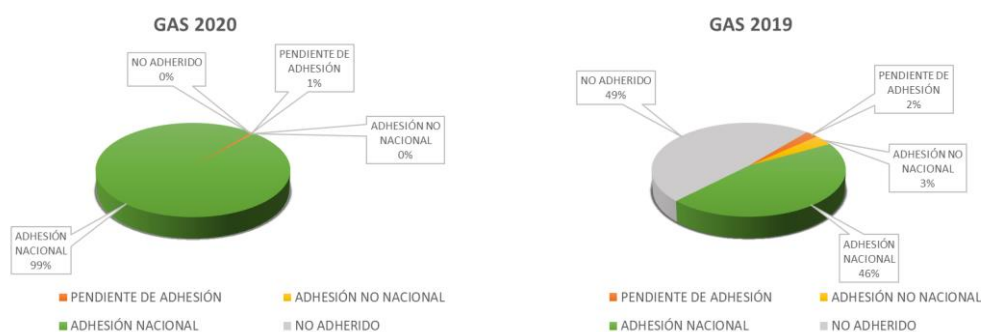
Adicionalmente, en el sector eléctrico, un 1,2% de los consumidores han contratado con comercializadores que han solicitado la adhesión, pero éstos

todavía no habían recibido confirmación por parte de la entidad competente a 31 de diciembre de 2020²⁷.

Por otra parte, los comercializadores que han informado no haber solicitado la adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios es de 7, destacando entre ellas [CONFIDENCIAL]. En particular, [CONFIDENCIAL] indican que su actividad de comercialización de electricidad y gas se dirige a consumidores profesionales o personas jurídicas, excluidos del ámbito de aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de la Ley 7/2017.

Respecto del sector gasista los consumidores que han contratado con comercializadores adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE es del 98,9% (49% en 2019) (98,8% en entidades nacionales y 0,1% en otras entidades).

Gráfico 3. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector gasista según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en junio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Respecto del sector de gas, sólo [CONFIDENCIAL]. Por su parte, las comercializadoras no adheridas son [CONFIDENCIAL].

Cabe señalar que, en caso de no estar adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el comercializador deberá igualmente facilitar al consumidor la información relativa, al menos, de una entidad que sea competente para “conocer la reclamación” que no haya sido resuelta.

El aumento de cuota de consumidores comparado con la resultante en el año 2019 se debe principalmente a la adhesión a entidades de resolución alternativa

²⁷ El número de estas comercializadoras es de 4 y cabe destacar a [CONFIDENCIAL] indican que se confirmó su adhesión en mayo de 2021.

de litigios por parte de las comercializadoras del grupo [CONFIDENCIAL] y del grupo [CONFIDENCIAL]²⁸.

Desarrollando en detalle las características de la adhesión, se observa que la mayoría de los comercializadores se encuentran adheridos a la Junta Arbitral de Consumo y, en algún caso también, a las Juntas Arbitrales de las Comunidades Autónomas (por ejemplo, [CONFIDENCIAL]. En particular, [CONFIDENCIAL] se encuentran adheridas a *Mediation Quality*, la primera comercializadora en ámbito territorial nacional y la segunda en el peninsular.

Otras empresas que se encuentran adheridas a juntas arbitrales regionales son: [CONFIDENCIAL] a la Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Ceuta, [CONFIDENCIAL] a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, [CONFIDENCIAL] se encuentra adherida a la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, y ha solicitado la adhesión a la Junta Arbitral de Consumo Nacional, [CONFIDENCIAL] al Instituto Gallego de Consumo y la Competencia. Las empresas explican que están adheridas a las juntas que coinciden con su ámbito de actuación.

Por su parte, [CONFIDENCIAL]²⁹ están adheridas a la entidad que utiliza la Junta Arbitral Nacional de Consumo (o en su caso algunas regionales) previa mediación a través de *Adigital* para las reclamaciones relativas a compras o contrataciones *online* de consumidores.

En la tabla 1 se muestra la situación efectiva de cada comercializador en función de si se encuentra adherida o no a una entidad de arbitraje.

²⁸ Véase «Informe de supervisión del Proceso de Resolución Alternativa de Litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural» de 25 de febrero de 2021 (IS/DE/017/20).

²⁹ “*Confianza Online*” es una asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital con el fin de aumentar la confianza de los usuarios en Internet tanto cuando compran como cuando navegan. Su elemento principal es el Sello. Las empresas que poseen el Sello han sido evaluadas por dicha asociación y lo utilizan en su página web para demostrar su compromiso con las buenas prácticas en Internet y Comercio Electrónico. Adicionalmente, las webs con Sello se someten a un sistema de reclamaciones que permite mediar y arbitrar entre consumidor y empresa sin ningún coste para el primero.

5.2. LÍMITES EN LA ADHESIÓN

Los comercializadores establecen límites de adhesión a los procedimientos arbitrales por dos causas. La primera, general para todos los comercializadores adheridos, se halla en el ámbito de pretensión de las reclamaciones, pues solo aceptan aquellas que no se encuentran dentro de la responsabilidad de actividad desarrollada por las empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural, como son las altas y bajas de puntos de suministro, la revisión e inspección periódica de las instalaciones, la conducción de energía y calidad e interrupción del suministro, y la lectura y calibrado de equipos de medida. Sin embargo, después de la sentencia contra la demanda de “Allianz Seguros S.A.”, la calidad del suministro no debe constituir un límite a la adhesión de los comercializadores³⁰.

³⁰Obsérvese que la STS 624/2016, del 24 de octubre establece que las comercializadoras de energía eléctrica están legitimadas pasivamente en las demandas dirigidas contra ellas por daños y perjuicios derivados de fallos en el suministro, en particular, daños por sobretensión. Allianz Seguros, S.A., interpuso demanda de juicio ordinario, contra ENDESA ENERGÍA S.A. y EGL ENERGÍA IBERIA S.L.

La codemandada ENDESA ENERGÍA S.A., en su contestación a la demanda, se opuso a la misma y argumentó, que carecía de legitimación pasiva toda vez que según el contrato suscrito con la asegurada, la relación comercial quedaba sujeta a la Ley 54/1997, norma en atención a la cual las actividades de distribución, transporte y venta de energía competían a las empresas distribuidoras y no a las comercializadoras, siendo el distribuidor el obligado a prestar el suministro de forma regular y continuada, con los niveles de calidad que se determinen en función de criterios de diferenciación de áreas geográficas y tipología de consumo (art. 41.1 a) Ley 54/1997). A su vez, AXPO IBERIA, S.L. (anteriormente denominada EGL ENERGÍA IBERIA, S.L.), también se opuso a la demanda. En este sentido, planteó su falta de legitimación pasiva con fundamento en que la acción subrogatoria ejercitada en la demanda se apoyaba en el Real Decreto Legislativo 1/2007, que aprobó el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, normativa según la cual los únicos responsables de los daños causados por los defectos de sus productos son los productores (art. 135), siendo productor de la energía eléctrica causante de los daños indemnizados en la empresa distribuidora y no las comercializadoras demandadas. Asimismo, citó los artículos señalados por ENDESA ENERGÍA, S.A.

Finalmente se estimó la demanda de Allianz Seguros S.A.

Interpuesto recurso de apelación por la representación procesal de AXPO IBERIA, S.L., la Sección 3.ª de la Audiencia Provincial de Pontevedra, dictó sentencia con fecha 20 de mayo de 2014. Se desestima el recurso de apelación interpuesto por AXPO IBERIA, S.L.

Contra la expresada sentencia interpuso recurso de casación la representación procesal de AXPO IBERIA, S.L., con apoyo en un único motivo: Infracción de los artículos 45.1 y 41.1 (k) de la Ley 54/1997.

Finalmente, el TS falla desestimando el recurso de casación interpuesto por AXPO IBERIA, S.L. indicando, entre otros: *“En el presente caso, no cabe duda de que la comercializadora, como suministradora, se vinculó contractualmente a una obligación de suministro de energía de acuerdo a unos estándares de calidad y continuidad del suministro (cláusula 1.1 del contrato). Del mismo modo que se reservó, como condición suspensiva del contrato, una facultad de control acerca de la adecuación de las instalaciones del cliente para que dicha energía pudiera ser suministrada (cláusula 1.4 del contrato). Por su parte, el cliente accedió a dicha contratación confiado en que del contrato suscrito podría razonablemente esperar, a cambio del precio estipulado, que la comercializadora respondiera de su obligación, no como una mera intermediaria sin vinculación directa, sino que cumpliera con las expectativas de «todo aquello*

La segunda causa se encuentra en el límite económico por el que aceptan los arbitrajes: [CONFIDENCIAL] (3.000 euros), [CONFIDENCIAL] (2000 euros), [CONFIDENCIAL] (3.005 euros), [CONFIDENCIAL] (600 euros), [CONFIDENCIAL] (1.000 euros).

Por su parte, no se establecen límites económicos en los arbitrajes los siguientes comercializadores: [CONFIDENCIAL]

También, en algunos casos, se especifica en el contrato que la adhesión se efectúa únicamente para consumidores domésticos que sean personas físicas.

Por último, todos los arbitrajes son vinculantes basados en derecho³¹, excepto para [CONFIDENCIAL] y para [CONFIDENCIAL] en los que se trata de arbitrajes en equidad. En su caso, el grupo [CONFIDENCIAL] aceptan el arbitraje en equidad para importes inferiores a 300 euros, mientras que para importes superiores el arbitraje es en derecho. Asimismo, para [CONFIDENCIAL] el arbitraje es también en equidad al menos que las partes opten expresamente por aplicación del derecho. [CONFIDENCIAL] permite al consumidor elegir si se aplica en equidad o en derecho.

Respecto de la acreditación de las entidades, todos los comercializadores utilizan entidades acreditadas en el Sistema Arbitral de Consumo. Por otra parte, [CONFIDENCIAL] utilizan “*Confianza Online*” que traslada las reclamaciones que no han sido resueltas favorablemente para el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo.

5.3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Los empresarios adheridos al sistema de arbitraje deben incluir tanto en sus contratos como en su página web la información identificación exacta completa de la entidad acreditada competente, conforme se establece en los artículos 40.2 y 40.4 de la Ley 7/2017.

que cabía esperar» de un modo razonable y de buena fe, con arreglo a la naturaleza y características del contrato celebrado. Integración contractual, con base al principio de buena fe, que también viene contemplada en el artículo 6102 de los PECL (principios de derecho europeo de los contratos). Como tampoco puede concebirse como caso fortuito exonerador de responsabilidad (artículo 1105 del Código Civil) un suceso que cae dentro de la esfera de control de riesgo a cargo del deudor, y al que es ajeno el cliente o consumidor.

Lo contrario, por lo demás, supondría una clara desprotección e indefensión en el ejercicio de los derechos del cliente que estaría abocado, en cada momento, a averiguar qué empresa era la suministradora de la energía sin tener con ella vínculo contractual alguno. Todo ello, sin merma del derecho a la acción de repetición que en su caso pueda ejercitar la comercializadora contra la empresa de distribución de energía eléctrica. Sin que la decisión de este recurso, limitada a la legitimación pasiva de las comercializadoras, deba interpretarse como una exoneración de las empresas distribuidoras frente a las posibles reclamaciones de los consumidores.”

³¹ Un arbitraje en derecho significa que el tribunal arbitral se fundamenta en las leyes y reglamentos que aplican al contrato. En contraposición, en un arbitraje en equidad, el tribunal arbitral no aplica ni leyes ni reglamentos para resolver la disputa, sino su entendimiento de lo que es justo y equitativo.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 40.3. los empresarios han de proporcionar información al consumidor sobre el mecanismo de arbitraje, tanto si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios como si no (en cuyo caso deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente).

Por otra parte, la Directiva 2019/944 reafirmó la obligatoriedad de las empresas comercializadoras de electricidad de ofrecer a sus clientes domésticos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios (artículo 26.3). A su vez, dentro del contenido mínimo que debe incluir la factura de energía eléctrica (artículo 18 y Anexo I de la Directiva) se estableció que se deberán incluir la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente.

Por su parte, la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia, e incluyó esta obligación desde el 1 de junio de 2021, pero no incluyó datos de contacto de la entidad de arbitraje.

En general, los comercializadores aportan **información en el contrato de suministro** en relación con la posibilidad de realizar reclamaciones mediante entidades de resolución alternativa de litigios. Esta información se completa en la web del comercializador (y también en las facturas), aunque se advierten diferencias en el nivel de detalle de las diversas páginas webs. Además, se suele alojar la información sobre resolución alternativa de litigios junto a la información relativa a los procedimientos de reclamación en el comercializador.

De la revisión de las **páginas webs** de los comercializadores se desprende que [CONFIDENCIAL] incluyen una amplia descripción sobre sistemas de reclamación alternativa de litigios de consumo.

Por su parte, [CONFIDENCIAL] incluye un enlace a “*Mediation Quality*” sin más explicaciones en su página inicial, [CONFIDENCIAL] incluyen enlaces a “*Confianza Online*”. [CONFIDENCIAL] incluye el logo de Establecimiento adherido a arbitraje de consumo. [CONFIDENCIAL] incluye la descripción dentro del apartado sobre preguntas frecuentes. [CONFIDENCIAL] incluyen el texto de las condiciones generales del contrato en su página web y dentro de él se encuentra la cláusula sobre resolución alternativa de litigios. [CONFIDENCIAL] incluye el enlace a pie de página.

Mientras que [CONFIDENCIAL], aunque se encuentra adherida a una entidad acreditada e informa en las condiciones contractuales, no lo incluye en las páginas web.

[CONFIDENCIAL] incluyen el procedimiento sobre reclamaciones en el apartado “aviso legal” al pie de página.

Por su parte, [CONFIDENCIAL] no incluyen un apartado específico. Se puede descargar las condiciones generales de contratación que incluye en su clausulado estar adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.

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

| COMERCIALIZADORA \ CANAL | FACTURAS | WEB | DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL | CANALES DE ATENCIÓN (PUNTOS PRESENCIALES, TELÉFONO DE ATENCIÓN) | NO ADHERIDO |
|--------------------------|----------|-----|---------------------------|---|-------------|
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | | | ✓ |
| | | | | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ✓ | ✓ | | |
| | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | | | ✓ |
| | | | | | ✓ |
| | | | | | ✓ |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en junio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.
(*) [CONFIDENCIAL] indican que su actividad de comercialización de electricidad y gas se dirige a consumidores profesionales o personas jurídicas.

(**) [CONFIDENCIAL] indican que se confirmó su adhesión en mayo de 2021.

A los comercializadores que suministran a personas físicas y no informan en sus páginas web o en sus contratos con los consumidores del mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se les remitirá un escrito para requerirles que proporcionen más información y recordarles la obligación que tienen al respecto, salvo que informe por otros medios de acuerdo con lo establecido en el artículo 40.3 de la Ley 7/2017³².

Por otra parte, se constata que las comercializadoras ofrecen información desigual y no en todos los canales de atención. Así se ofrece información en las páginas web, en los contratos y en las facturas de los comercializadores, y en algunos casos, en otra información promocional, pero no en todos casos con suficiente información para el consumidor, en muchos casos faltan los datos de contacto de entidad correspondiente.

Así, la Directiva 2019/944, en su artículo 18 y Anexo I dentro del contenido mínimo que debe incluir la factura de energía eléctrica, establece que se deberán incluir la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente. Por su parte, la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia incluyó esta obligación desde el 1 de junio de 2021, pero no incluyó datos de contacto de la entidad de arbitraje.

Dada la importancia de este mecanismo en materia de protección al consumidor, que ha sido destacado por la Asociación Europea de Consumidores (BEUC), esta Comisión señala la necesidad de armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y de gas, en relación a la resolución alternativa de litigios establecida en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incluyendo en las facturas los citados datos de contacto de dichas entidades, conforme establece la Directiva 2019/944.

Por ello, se propone al Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico instar una modificación legislativa, a fin de añadir las características de dicha obligación de información en los artículos 46.1 n) de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, y en el artículo 57 bis j) de Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos donde ya se citan estos mecanismos de resolución extrajudicial. El texto que se podría incluir por medio de esta modificación es el siguiente:

³² El artículo 40.3 de la Ley 7/2017 establece que, si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

“Las empresas comercializadoras de electricidad/gas tiene la obligación de informar a sus clientes domésticos de su derecho de recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incluyendo el nombre de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor. Así, mostrarán en sus páginas web, contratos y facturas de electricidad/gas esta información, incluyendo en las facturas, además, los datos de contacto de dicha entidad”.

“Las empresas comercializadoras de electricidad/gas tiene la obligación de informar a sus clientes domésticos de su derecho de recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incluyendo el nombre de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor. Así, mostrarán en sus páginas web, contratos y facturas de electricidad/gas esta información, incluyendo en las facturas, además, los datos de contacto de dicha entidad”.

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

6.1. RECLAMACIONES QUE PUEDE TRAMITAR EL CONSUMIDOR

Por lo general, en las entidades de reclamación alternativa de litigios de consumo se pueden tramitar reclamaciones que abarquen todas las actuaciones que son competencia de las comercializadoras, como, por ejemplo: facturación, cobro, contratación, atención al cliente, etc., y para todos los servicios ofertados por las comercializadoras: electricidad, gas y otros productos y servicios.

Este ámbito de actuación es especialmente relevante dado que de acuerdo con *Informe de la CNMC de supervisión de las reclamaciones planteadas por los consumidores a las empresas comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2019 (IS/DE/001/20)* los motivos más frecuentes de las reclamaciones planteadas en ambos sectores son las discrepancias sobre la medida³³, la facturación y cobro, que suponen, aproximadamente, la mitad de todas las reclamaciones recibidas, seguidas por las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro. 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.

³³ Con la reciente implantación de los equipos de medida electrónicos y tele gestionados en el sector eléctrico, es previsible que este tipo de reclamaciones tienda a reducirse.

Adicionalmente, conforme a la información ofrecida por el panel de hogares de la CNMC, que supone una encuesta demoscópica a los consumidores de los sectores regulados y que se publica trimestralmente, los motivos de insatisfacción más relevantes en los consumidores energéticos son la falta de claridad de las facturas y en los precios aplicados (que se consideran elevados), así como las condiciones contractuales, la deficiente atención al cliente, y los cobros indebidos, entre otros.

Por lo tanto, mediante el mecanismo de resolución alternativa de litigios, los consumidores tienen a su disposición un instrumento adicional para poder resolver sus reclamaciones, cuando estas no resultan procedentes por los comercializadores, antes de acudir, en su caso, a una resolución judicial.

6.2. RECLAMACIONES TRAMITADAS

El número de reclamaciones presentadas a arbitraje en 2020 fue de 1.930 (1.340 en electricidad y 590 en gas), mientras que en 2019 fue de 3.509 y en 2018 de 3.499. Sigue siendo el grupo [CONFIDENCIAL] el que tiene la mayor cuota de reclamaciones con 1.166 (820 de electricidad y 346 de gas). Los siguientes grupos son [CONFIDENCIAL] 202 (155 de electricidad y 47 de gas), [CONFIDENCIAL] con 186 (102 de electricidad y 84 de gas) y [CONFIDENCIAL] con 143 (114 de electricidad y 29 de gas).

El número de reclamaciones en arbitraje durante el 2020, año bajo pandemia COVID-19, ha disminuido del mismo modo que el número de reclamaciones en general.

Tabla 3. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2020 [CONFIDENCIAL]

| COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2020 | ELECTRICIDAD | | | GAS | | |
|---|--|-------------------------------------|----------------------|--|-------------------------------------|----------------------|
| | Cierres arbitrales favor consumidor | Cierres arbitrales favor empresa | Total presentadas | Cierres arbitrales favor consumidor | Cierres arbitrales favor empresa | Total presentadas |
| | 0 | 1 | 5 | | | |
| | 5 | 2 | 8 | | | |
| | 2 | 3 | 6 | 5 | 2 | 9 |
| | 4 | 0 | 5 | | | |
| | 1 | 0 | 2 | | | |
| | 48 | 10 | 60 | 5 | 1 | 6 |
| | 25 | 4 | 31 | 0 | 0 | 1 |
| | 13 | 6 | 20 | 43 | 19 | 84 |
| | 38 | 27 | 82 | 0 | 0 | |
| | 242 | 281 | 572 | 135 | 164 | 328 |
| | 114 | 114 | 248 | 3 | 13 | 18 |
| | 45 | 15 | 60 | 36 | 5 | 41 |
| | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| | 82 | 26 | 124 | 41 | 12 | 46 |
| | 3 | 5 | 4 | 0 | 0 | 6 |
| | 8 | 1 | 6 | | | |
| | 44 | 6 | 54 | 14 | 9 | 23 |
| | 49 | 14 | 44 | 0 | 0 | 24 |
| | 7 | 0 | 7 | 2 | 0 | 2 |
| TOTAL | 730 | 515 | 1.340 | 286 | 225 | 590 |

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Tanto en gas como en electricidad, más de un 50% de las resoluciones de arbitraje se cerraron a favor del consumidor.

Sin embargo, si se compara la utilización de los consumidores de la resolución alternativa de litigios con el número de reclamaciones desfavorables resultante para los consumidores, se aprecia la reducida utilización del mecanismo de arbitraje. Así, el número total de reclamaciones en 2020 dirigidas a los comercializadores de electricidad fue de más de 850.000³⁴ (936.414 en 2019), de las cuales, fueron procedentes para los consumidores más de 300.000, es decir, más de un 35%³⁵. Las reclamaciones dirigidas a los comercializadores de gas en 2020 fueron más de 400.000 (445.186 en 2019), siendo procedentes casi 140.000, es decir, un 35%³⁶.

En este informe se vuelve a destacar el reducido número de reclamaciones no favorables que terminan finalmente en una solicitud de arbitraje (0,24% en 2020, 0,25% en 2019 y 0,21% en 2018). Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus páginas web, información promocional y contratos, dado que este mecanismo protege de forma importante al consumidor. A continuación, se muestra la tipología de reclamaciones gestionadas mediante arbitraje.

Tabla 4. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por tipo (electricidad, 2020) [CONFIDENCIAL]

| COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2020 | Atención al cliente | Calidad de suministro | Cobro | Contratación y ventas | Facturación | Gestión de deuda | Total |
|---|------------------------|--------------------------|-------|--------------------------|-------------|---------------------|-------|
| | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 6 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | 0 | 1 | 0 | 4 | 55 | 0 | 60 |
| | 0 | 0 | 0 | 9 | 22 | 0 | 31 |
| | 4 | 1 | 4 | 3 | 8 | 0 | 20 |
| | 7 | 4 | 10 | 27 | 34 | 0 | 82 |
| | 2 | 2 | 0 | 219 | 200 | 149 | 572 |
| | 4 | 4 | 0 | 92 | 105 | 43 | 248 |
| | 0 | 6 | 0 | 37 | 10 | 7 | 60 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | 1 | 10 | 0 | 65 | 44 | 4 | 124 |
| | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 6 |
| | 0 | 0 | 0 | 10 | 44 | 0 | 54 |
| | 2 | 0 | 2 | 10 | 29 | 1 | 44 |
| | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 0 | 7 |
| TOTAL | 20 | 29 | 16 | 486 | 579 | 210 | 1.340 |

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en junio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

³⁴ Información obtenida a partir de la base de datos de reclamaciones de 2020.

³⁵ De entre los comercializadores, [CONFIDENCIAL] tiene el mayor número de reclamaciones (más de 200.000 resolviéndose un 41% a favor del consumidor), seguido de [CONFIDENCIAL] (casi 125.000 con 7% favorables) e [CONFIDENCIAL] (más de 100.000 con 38% favorables).

³⁶ [CONFIDENCIAL] tiene el mayor número de reclamaciones (más de 160.000, con un 12% resueltas favorablemente para el consumidor), seguido de [CONFIDENCIAL] (con más de 40.000 con 54% favorables) y [CONFIDENCIAL] (con más de 40.000 con 42% favorables).

Tabla 5. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por tipo (gas, 2020) [CONFIDENCIAL]

| COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2020 | Atención al cliente | Calidad de suministro | Cobro | Contratación y ventas | Facturación | Gestión de deuda | Total |
|---|------------------------|--------------------------|----------|--------------------------|-------------|---------------------|------------|
| | 3 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 9 |
| | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 35 | 5 | 3 | 18 | 23 | 0 | 84 |
| | 3 | 29 | 0 | 246 | 50 | 0 | 328 |
| | 0 | 3 | 0 | 14 | 1 | 0 | 18 |
| | 4 | 0 | 0 | 18 | 19 | 0 | 41 |
| | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 0 | 0 | 5 | 38 | 3 | 0 | 46 |
| | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 6 |
| | 21 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 23 |
| | 7 | 7 | 0 | 8 | 2 | 0 | 24 |
| | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 77 | 46 | 8 | 352 | 107 | 0 | 590 |

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en junio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

De manera semejante a la tipología de las reclamaciones, se observa como en 2020, se reproducen en las reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios los tipos más habituales de reclamación. Así, sobre facturación, el 43% en electricidad y 18% en gas, mientras que, sobre contratación y ventas, es un 36% y un 60%, respectivamente.

7. RESUMEN Y CONCLUSIONES

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

Primera. – Entidades de arbitraje. La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, entró en vigor el 5 de noviembre de 2017. En España, a fecha de 4 de febrero de 2019, el número de entidades de arbitraje acreditadas que cumplían las obligaciones establecidas en dicha Directiva era 15, de las cuales 7 se encontraban inscritas en el registro de la UE, mientras que, a 15 de octubre de 2021, el número de entidades acreditadas e inscritas en el registro de la UE es 26.

El proceso de acreditación es progresivo, por lo que en la medida en que han sido acreditadas otras entidades, los comercializadores han pasado a estar adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que cumplen con la citada Directiva.

Segunda. – Adhesión a entidades de arbitraje. La adhesión a una entidad de arbitraje no constituye una obligación de los comercializadores, conforme a lo dispuesto en las leyes sectoriales y en la Ley 7/2017, aunque sí constituye una obligación la de facilitar la información relativa de, al menos, una entidad a los consumidores, y que habrán de someterse a la resolución de ésta en caso de conflicto.

Los grandes grupos energéticos, [CONFIDENCIAL], están adheridos, para todos sus consumidores, a una entidad alternativa de litigios en materia de consumo, acreditada de acuerdo con los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

La mayoría de los comercializadores están adheridos a la Junta Arbitral Nacional de Consumo. No obstante, varios comercializadores están adheridas en el ámbito regional autonómico [CONFIDENCIAL].

Un caso particular lo constituyen [CONFIDENCIAL] que están adheridas sólo para los contratos vía *web*, utilizando el mecanismo “*Confianza Online*”, que resuelve apoyándose en la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Por otra parte, se observa que [CONFIDENCIAL] no se han adherido a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios y no han solicitado su adhesión.

Finalmente, cabe destacar el incremento significativo en el porcentaje de consumidores que tienen contrato con un comercializador adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios conforme a la normativa de la UE en el año 2020, lo que contrasta con lo que ocurría en 2019. Así, de un 84% se pasa al 96,9% en el sector eléctrico, y de un 49% se pasa a un 98,9% en el sector gasista.

Tercera. – Información a proporcionar a los consumidores. La información a los consumidores respecto a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo se ofrece, en general, en las páginas web de los comercializadores, donde existen enlaces con dichas entidades.

Además, los comercializadores adheridos a alguna entidad, hacen referencia en sus contratos a ella. Asimismo, [CONFIDENCIAL] también incluye la información de entidades en sus contratos, aunque no están adheridas.

Sin embargo, [CONFIDENCIAL] no están adheridas a entidad alguna, y no informan en sus contratos de la posibilidad de uso de los procedimientos de resolución alternativa de litigios.

A estos comercializadores que no informan en sus páginas web o en sus contratos con los consumidores del mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, salvo que lo hagan por otros medios contemplados en el artículo 40.3 de la Ley 7/2013, se les remitirá un escrito para recordarles la obligación que tienen al respecto.

Por último, [CONFIDENCIAL] no informan ni en sus webs ni en sus contratos, porque su actividad de comercialización se dirige a consumidores profesionales o personas jurídicas, por lo que están excluidos del ámbito de aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de la Ley 7/2017.

Cuarta. – Aplicación práctica del arbitraje. Aunque la mayor parte de los comercializadores informan a los consumidores mediante diversos medios o canales de atención al cliente (páginas web, contratos, etc.), acerca de la posibilidad de establecer reclamaciones a través de entidades de resolución alternativa de litigios, el número de reclamaciones gestionadas mediante estos medios es muy reducido, dado que suponen entre el 0,24% y el 0,25%, respectivamente de las reclamaciones resueltas desfavorablemente para el

consumidor³⁷. Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus páginas web, en la información promocional y en sus contratos, dado que este mecanismo es una herramienta relevante que protege al consumidor.

Quinta. – Propuesta regulatoria. La Directiva 2019/944 reafirmó la obligatoriedad de las empresas comercializadoras de electricidad de ofrecer a sus clientes domésticos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios (artículo 26.3). A su vez, dentro del contenido mínimo que debe incluir la factura de energía eléctrica (artículo 18 y Anexo I de la Directiva) se estableció que se deberán incluir la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente. Por su parte, la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia incluyó esta obligación desde el 1 de junio de 2021, pero no incluyó datos de contacto de la entidad de arbitraje.

Dada la importancia de este mecanismo en materia de protección al consumidor, que ha sido destacado por la Asociación Europea de Consumidores (BEUC), esta Comisión señala la necesidad de incluir en la factura de electricidad de los citados datos de contacto, y también su aplicación a las empresas de suministro de gas natural.

Por ello, se propone añadir las características de dicha obligación de información en el artículo 46.1 n) de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, y en el artículo 57 bis j) de Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos donde ya se citan estos mecanismos de resolución extrajudicial:

“Las empresas comercializadoras de electricidad/gas tiene la obligación de informar a sus clientes domésticos de su derecho de recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incluyendo el nombre de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor. Así, mostrarán en sus páginas web, contratos y facturas de electricidad/gas esta información, incluyendo en las facturas, además, los datos de contacto de dicha entidad”.

³⁷ En los años 2020 y 2019 se resolvieron mediante arbitraje 1.930 y 3.509, respectivamente, reclamaciones. Por su parte, las reclamaciones ante los comercializadores resueltas desfavorablemente fueron 810.000 y 1.427.000.

Sexta. – Próximos pasos. La supervisión realizada en este informe por la CNMC continuará realizándose anualmente. En particular, se deberá continuar analizando el grado de adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios y que cumplan con los requisitos establecidos en la Directiva 2013/11/UE, y, asimismo, de cómo se proporciona información sobre esta materia a los consumidores en las páginas web, en los contratos de suministro, en las facturas y en la información promocional, con el fin de fomentar el mecanismo de arbitraje, que como se ha demostrado protege al consumidor.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO. – Aprobar y comunicar este informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, al Ministerio de Consumo, a los organismos competencias de las Comunidades Autónomas y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE EL MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

1. ¿Ofrece/informa su empresa a sus consumidores del sistema de resolución alternativa de litigios, para resolver en segunda instancia las reclamaciones que resultan improcedentes para el consumidor? En su caso, indique:
 - 1.1. El ámbito territorial
 - 1.2. Entidad o entidades de las que informan a sus consumidores, para las que, en su caso, su empresa participará y se someterá al resultado del arbitraje.
 - 1.3. Entidad o entidades a las que, en su caso, se ha adherido su empresa.
 - 1.4. Si la entidad o las entidades están acreditadas según Directiva 2013/11/UE.
 - 1.5. Si la adhesión/participación es total, o excluye algún elemento de la contratación o existe un límite económico.
 - 1.6. El tipo de reclamaciones que están gestionadas bajo esta adhesión/participación.
 - 1.7. Si el arbitraje es en derecho o en equidad.
 - 1.8. Si el arbitraje es vinculante o no.
2. Si alguna Entidad no estuviera acreditada, describa la relación existente entre su empresa comercializadora y dicha Entidad.
3. Para comercializadoras verticalmente integradas con la distribuidora. En el caso de que la queja se hubiera puesto ante la comercializadora y el conflicto dependiera de la distribuidora, ¿se informa al consumidor de que no podría someter su conflicto al sistema de resolución alternativa de litigios, y que tendría que solicitarlo a la distribuidora?
4. En general, explique ¿cómo garantizan el conocimiento de los consumidores de la existencia de un sistema de resolución alternativa de litigios? En particular:
 - 4.1. ¿Qué canales de los Servicios de Atención al Cliente utiliza para informar de este sistema?
 - 4.2. ¿Se incluye la información en los contratos?
Si se incluye esta información en los contratos, aporte un modelo de contrato señalando el apartado en el que se incluye la información.
 - 4.3. ¿Se incluye en la página web? Sí/No
Si se incluye en la página web, indique el enlace web.

4.4. Respecto a las facturas:

- a) en el caso de la comercialización de electricidad, aporte modelo de factura para suministros de hasta 15 kW de potencia contratada conforme a la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia (BOE, 30 de abril de 2021).
- b) en el caso de la comercialización de gas natural, ¿se incluye esta información en las facturas de suministro? Sí/No
Si se incluye en las facturas de suministro, aporte un modelo de factura señalando el apartado en el que se incluye la información sobre el sistema de resolución alternativa de litigios.

4.5. En el caso de que su canal de contratación sea en exclusivo la web, ¿se incluye en su web un enlace a la web de Resolución alternativa de litigios de la Comisión Europea (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>)? Sí/No
Indique su enlace web.

- 5. ¿Han tenido alguna solicitud colectiva de resolución extrajudicial de conflictos en 2020? En su caso, descríbalas, e indique su resultado.
- 6. ¿Se publica el número de reclamaciones tramitadas mediante un sistema de resolución extrajudicial de litigios? ¿Se publica el resultado final de dicha tramitación? En caso de respuesta afirmativa a alguna de las anteriores preguntas, indique dónde y cómo se publica.
- 7. Informando separadamente gas y electricidad³⁸, indique el volumen de reclamaciones tramitadas mediante el sistema alternativo de litigios, el número de las iniciadas en 2020 y por tipología³⁹. Indique cuáles son los porcentajes que representan estas tramitaciones, con respecto a las reclamaciones desfavorables para el consumidor finalizadas en 2020, y por tipología. Volumen de resoluciones finales mediante mediación y arbitraje que fueron iniciadas en 2020 y que resultan favorables para el consumidor, desfavorables, pendientes de resolución y otros, y todo ello, por tipología.
- 8. Tiempo medio de respuesta empleado, en 2020 y por tipología, desde que la Entidad de resolución alternativa de litigios remite la solicitud del consumidor a la empresa para iniciar la mediación, y hasta que aquella, remite la resolución final.

³⁸ En el caso de reclamaciones para suministros conjuntos, informe también separadamente de ellos.

³⁹ La tipología se refiere a la tabla 7 de la circular 2/2016, de 28 de julio de la CNMC sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores.

