



COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

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

REF. IS/DE/017/23

Fecha 22 febrero 2024

www.cnmc.es

ÍNDICE

1. Resumen y conclusiones	4
2. Objeto.....	8
3. Antecedentes	8
4. Normativa	9
4.1. Marco jurídico europeo	9
4.2. Experiencias internacionales	15
4.2.1. Desarrollo de las obligaciones en los diferentes países.....	15
4.2.2. La visión 2030 para los consumidores de energía de la Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC).....	22
4.3. Regulación Nacional	24
5. Descripción del proceso de supervisión	30
6. Análisis del cumplimiento de la normativa.....	31
6.1. Entidades de Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo.....	31
6.2. Límites en la adhesión	37
6.3. Obligaciones de información	40
7. Utilización del procedimiento de Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo	43
7.1. Reclamaciones que puede solicitar el consumidor	43
7.2. Reclamaciones tramitadas	44
Acuerdo.....	¡Error! Marcador no definido.

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

Expediente nº: IS/DE/017/23

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de febrero de 2024

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. 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 fecha 18 de enero de 2024, el número de entidades acreditadas e inscritas en el registro de la UE es de 34.

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 sus consumidores, a la que habrán de someterse a su resolución en caso de conflicto.

Los grandes grupos energéticos, ENDESA, IBERDROLA, NATURGY, REPSOL y TOTALENERGIES, están adheridos en todas sus empresas con consumidores dentro del ámbito de la Ley 7/2017, 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 adheridos en el ámbito regional autonómico (BASSOLS ENERGIA COMERCIAL, S.L., ELECTRA ENERGÍA, S.A., EMPRESA ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A., ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A., ESTABANELL IMPULSA, S.A.U., GEOATLANTER, S.A. y XENERA COMPAÑÍA ELECTRICA, S.A).

Un caso particular lo constituyen ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., y GEO ALTERNATIVA S.L. 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 CATGAS ENERGÍA S.A., ENERGÍA COLECTIVA, S.L, FENÍE ENERGÍA S.A., GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L., HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L., MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A., PEPENERGY S.L. y TERAMELCOR, S.L. no se han adherido a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios y no han solicitado su adhesión. Por su parte, BON PREU, S.A.U. ha solicitado la adhesión al sistema arbitral.

Finalmente, cabe destacar el elevado 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 2022, que es el 98% en el sector eléctrico, y el 99,1% 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. Asimismo, los comercializadores incluyen esta información en el contrato de suministro y también en las facturas, aunque se advierten diferencias en el nivel de detalle en todos estos medios.

Todos los comercializadores, adheridos o no a una entidad, hacen referencia en sus contratos a la resolución alternativa de litigios.

No obstante, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** no incluyen en las facturas la información de la entidad alternativa de litigios a la que pueden dirigirse sus consumidores.

A través de la página web todos los comercializadores analizados informan de este mecanismo; únicamente no informan **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

A estos comercializadores que no informan en sus facturas y/o en las páginas web sobre el 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.

Las únicas comercializadoras que están adheridas únicamente a una entidad de mediación y no de arbitraje son ENI PLENITUDE IBERIA, S.L. y GEO ALTERNATIVA, S.L. Sin embargo, en el caso de que la mediación no haya sido

posible, los clientes pueden someter sus reclamaciones a la Junta Arbitral correspondiente.

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 el 0,76% de las reclamaciones resueltas desfavorablemente por el comercializador para el consumidor en el sector eléctrico y un 0,77% para el suministro de gas, aunque se ha incrementado en más del doble respecto al año 2021.

Es importante destacar que si bien en primera instancia, en las reclamaciones ante el comercializador, el consumidor obtiene resultados favorables medios del **33%** en los dos sectores, para el otro 67% con resultados desfavorables, cuando acuden a los procesos de resolución alternativa de litigios y de mediación, obtienen resultados favorables para el consumidor **del 66% y 68%**, para los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

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 la necesidad de identificar los 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.

Asimismo, como la resolución extrajudicial de conflictos es un derecho de todo consumidor eléctrico, según la Directiva (UE) 2019/944 y el resultado debe ser eficaz, se propone especificar que el resultado de dicho mecanismo sea vinculante.

En el mismo sentido, entre las medidas acordadas en el Paquete de Descarbonización del Gas, se incluye la propuesta de Directiva sobre el mercado interior del gas natural y los gases renovables y del hidrógeno (H₂), en la que se establece el derecho de los consumidores a la resolución extrajudicial de litigios y a que la participación de las compañías de gas en estos mecanismos para los clientes domésticos sea obligatoria, a menos que el Estado miembro demuestre a la Comisión que otros mecanismos son igualmente eficaces.

En cualquier caso, se vuelve a proponer al Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico instar una modificación legislativa, a fin de 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 tienen 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”.

Sexta. – Próximos pasos. Tras la publicación, el 17 de octubre de 2023, por la Comisión Europea del *Informe de evaluación de impacto. Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828*, en el que destaca, entre otros aspectos, el escaso conocimiento y participación de los consumidores en el sistema de resolución alternativa de litigios, y propone una reforma normativa que incentive la utilización de estos sistemas, la CNMC realizará una nueva supervisión a la luz, en su caso, de la nueva legislación.

2. 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 (RAL), 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 2022, y avance en 2023.

3. 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.

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>

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 escalonado y se iba realizando según las entidades solicitaban a AECOSAN³ su acreditación conforme a dichos requisitos.

Con posterioridad, se aprobaron los informes de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios en los años 2019, 2020 y 2021 (IS/DE/017/20⁴, IS/DE/017/21⁵ y IS/DE/017/22⁶).

Se constata en los diferentes informes el aumento de comercializadores adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios (RAL) que cumplen la Directiva 2013/11/UE y el mayor grado de información sobre este mecanismo que ofrecen a sus consumidores. Se concluía en este cuarto informe la necesidad de continuar con el análisis, realizando una supervisión anual del grado de implementación de estos requisitos por parte de los comercializadores, como una herramienta relevante de protección al consumidor.

4. NORMATIVA

4.1. 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>

⁵ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01721>

⁶ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01722>

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 consumo⁷ 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

⁷ 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.

mínimo el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si pese al cumplimiento general de esa garantía 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, 430 entidades de resolución alternativa han sido registradas en la Comisión de la UE (428 en mayo de 2022, 413 en octubre de 2021, 452 en octubre de 2020 y 300 en febrero 2019, incluyendo en 2019 y 2020 las entidades de Reino Unido)⁸. La Comisión también ofrece a los consumidores la posibilidad de acceder a través de la plataforma electrónica creada para 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 Comercio⁹.

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

⁸ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024] El listado de la Comisión de la UE desde 2021 no incluye las entidades de Gran Bretaña, ya que no pertenece al Espacio Económico Europeo.

⁹ Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

a los organismos de resolución alternativa de litigios transfronterizos. La plataforma se abrió para el uso de los consumidores en 2016.¹⁰

Asimismo, 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 el cliente final¹¹ 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.

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 Directiva 2019/944, 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

¹⁰ 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.º524/2013 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>

¹¹ <<Cliente final>>: entendido en la Directiva 2019/944 como el cliente que compra electricidad para consumo propio.

Consejo de Reguladores Europeos de la Energía (CEER) en el informe “*CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for all Europeans Package*”¹².

A su vez, la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas natural y los gases renovables y del hidrógeno (H₂), que sustituye a la Directiva 2009/73/CE sobre normas comunes para el mercado interior del gas, incluida en el Paquete de descarbonización del gas y cuyo texto definitivo fue acordado por el Consejo y el Parlamento en el mes de diciembre de 2023¹³, en su artículo 24, propone los mismos derechos de acceso a los consumidores finales a la resolución extrajudicial de litigios en los mismos términos que la Directiva 2019/944 determina para los consumidores finales de electricidad. Por su parte, también la propuesta de Directiva establece en su artículo 15, junto con su Anexo I, las mismas obligaciones de información.

El 17 de octubre de 2023, la Comisión Europea publicó el “*Informe de evaluación de impacto. Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828*”.¹⁴

En lo específico, señala que el sistema de RAL se enfrenta a diversos problemas que pueden resumirse en:

- El conocimiento y, por ende, la participación de las empresas y de los consumidores en la resolución alternativa de litigios es escaso. En concreto, solo un 5% de los consumidores de la UE que tuvieron un problema durante 2021 lo denunciaron ante un organismo de RAL, en contraposición al aumento en el servicio de operadores de resolución de conflictos privados en línea, a los cuales acudieron un 12% de los consumidores.

¹² 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*”.

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021PC0803&qid=1640002501099>

¹⁴ Comisión Europea. Impact Assessment Report. Proposal for a Directive amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828. https://commission.europa.eu/document/8be88573-0f6e-48f6-9ba4-cabbc04c3a8f_es

- La RAL no se utiliza suficientemente en un contexto transfronterizo, pese a que las compras a comerciantes de fuera de la UE han aumentado notablemente.
- La Directiva 2013/11/UE no es adecuada para los mercados digitales, debido al fuerte crecimiento del comercio electrónico, el cual representa el 4% del PIB de la UE, frente al 2% de finales de 2011. Esto, a su vez, desencadena en mayores prácticas comerciales desleales, además, de que los litigios en mercados digitales van más allá de cuestiones contractuales.

La reforma normativa que propone la Comisión Europea es la siguiente:

- una propuesta legislativa por la que se modifica la actual Directiva 2013/11/UE
- una propuesta legislativa para derogar el Reglamento sobre Resolución de Litigios en Línea (en adelante RLL), el Reglamento 524/2013
- una recomendación dirigida a los mercados digitales, a las asociaciones comerciales de la UE que disponen de un mecanismo de resolución de litigios y a los Estados miembros.

Los objetivos que persigue esta revisión son principalmente:

- adaptar el marco del RAL a los mercados digitales cubriendo todas las categorías de litigios relativos a los derechos de los consumidores de la UE;
- mejorar el acceso al RAL en los litigios transfronterizos mediante el uso de herramientas digitales, y la asistencia a los consumidores y a los comerciantes;
- simplificar los procedimientos del RAL para todas las partes interesadas; incluir la reducción de las obligaciones de notificación de las entidades de RAL y las obligaciones de información de los comerciantes, y animar al mismo tiempo a los comerciantes a aumentar su participación en las reclamaciones del RAL mediante la obligación de responder;
- interrumpir la plataforma de RLL y sustituirla por herramientas digitales fáciles de usar para ayudar a los consumidores a encontrar una herramienta de reparación para resolver su litigio;
- incentivar a los mercados digitales y a las asociaciones comerciales de la Unión a que dispongan de un mecanismo de resolución de litigios para que se ajusten a los criterios de calidad de la Directiva sobre RAL.

4.2. Experiencias internacionales

4.2.1. Desarrollo de las obligaciones en los diferentes países

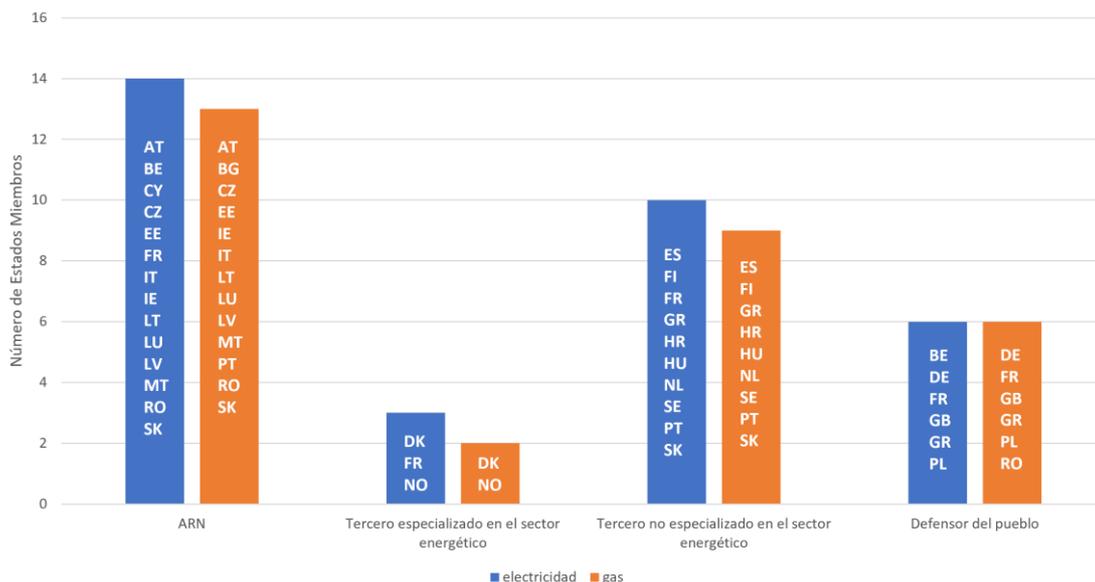
La mencionada Directiva 2019/944, establece la posibilidad de asignar la responsabilidad de la resolución alternativa de litigios a diferentes entidades, como puede ser en un defensor del pueblo en materia de energía, en un órgano de los consumidores que sea independiente, o incluso, en la propia autoridad de regulación. Los Estados miembros deben establecer procedimientos rápidos y eficaces de tramitación de las reclamaciones. En la mayoría de los Estados Miembros, los procedimientos son gratuitos para los consumidores finales, a excepción de República Checa y Suecia.

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

Los estados miembros han desarrollado procedimientos de resolución alternativa de litigios para el sector eléctrico y de gas a través de distintas entidades¹⁵.

¹⁵ *ACER/CEER Energy Retail and Consumer Protection 2023 Market Monitoring Report*
<https://www.acer.europa.eu/documents/publications>

Figura 1. Entidades encargadas de la resolución alternativa de litigios en los países miembros de la UE, en Reino Unido y en Noruega en 2023



Fuente: ACER/CEER

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 la Figura 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 en los sectores energéticos. El Defensor del Pueblo es la siguiente institución y, finalmente, la asignación a una entidad especializada en energía se produce en Dinamarca, Francia y Noruega (sector eléctrico) y en Dinamarca y Noruega (sector gas).

Por su relevancia y proximidad a nuestro país, se analizan a continuación los casos de Alemania, Francia, Portugal e Italia, y asimismo, la situación de Reino Unido por su singularidad.

Situación en Alemania:

Las entidades de resolución alternativa de litigios en Alemania son numerosas y desarrollan su actividad en diferentes sectores, siendo en su mayoría de financiación privada. Las 28 entidades en Alemania han sido inscritas por la

Junta de Arbitraje (*Verbraucherschlichtungsstelle*) y cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE¹⁶. 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.* y *Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.* (éstas últimas, para fuentes alternativas, es decir, para suministros de energías renovables de pequeña escala). Asimismo, en 2022 Alemania ha designado al Defensor del Pueblo como responsable de la mediación también en el sector del gas. En principio, el procedimiento de resolución de disputas es gratuito para los consumidores. No obstante, en caso de que el consumidor presente reclamaciones abusivas, el órgano de conciliación, previa notificación del Defensor del Pueblo podrá solicitar el pago de una tasa máxima de 30 euros al consumidor. Las empresas deberán abonar una tasa a tanto alzado en consonancia con los costes del órgano de conciliación, que asciende entre 100 euros y 450 euros por reclamación. El procedimiento tiene una duración media de 3 meses. Una vez acordado por una o ambas partes, el procedimiento es vinculante. 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 vejatorio¹⁷.
- 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.

Mientras que en 2021 se resolvieron en Alemania 7.700 reclamaciones, en el año 2022 las solicitudes de arbitraje aumentaron a unas 18.000. Por un lado,

¹⁶ https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html «Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)» de fecha 1 de enero de 2024. [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

¹⁷ 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.

esto se debe a la crisis energética y al consiguiente aumento de los precios de la energía, pero por otro, también, al comportamiento de unas pocas empresas.¹⁸

Situación en Francia:

Francia ha notificado 82 entidades de RAL sectoriales, entre las cuales, 8 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. La duración del procedimiento varía en función de la entidad encargada, pero se observa una duración media de 72 días. Asimismo, el pago de las tasas varía, algunas entidades requieren que el pago lo realice la empresa, cuya cuantía es variable, mientras que otras eximen de su pago tanto a consumidores como a empresas.

A su vez, 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 está examinando o ha 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 2021, se resolvieron 9.537 reclamaciones sobre energía en Francia, mientras que en 2022 se resolvieron 2.012 reclamaciones en el sector del gas, y 5.499 en el sector de la electricidad. En total se resolvieron 7.511 reclamaciones en 2022.¹⁹

¹⁸ <https://www.schlichtungsstelle-energie.de/presse/presseartikel/taetigkeitsbericht-2022-der-schlichtungsstelle-energie.html> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

¹⁹ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2022. Retail and Consumer Protection Volume*.

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 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. Para resolver litigios tanto en el sector del gas como de la electricidad, en Portugal el consumidor puede dirigirse a un tercero no especializado en el sector energético.

Portugal ha notificado 12 entidades de RAL. Hay 3 centros de arbitraje sectoriales específicos, 7 centros de arbitraje general con jurisdicción geográfica específica, 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 y un Centro de Arbitraje Nacional, pero no exclusivo de consumo. 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 2021, se resolvieron 1.087 reclamaciones sobre energía, de las cuales 538 fueron mediante mediación/conciliación y 275 mediante arbitraje en Portugal²⁰.

²⁰ Información aportada por ERSE, que ha firmado protocolos con siete centros de arbitraje y esta información corresponde a la aportada por estos siete centros. El total de centros de arbitraje en Portugal es 9. <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>

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: *Ministero dello Sviluppo economico, Ministero della Giustizia, Banca d'Italia, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB) y l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (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. La lista propia 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); para los sectores en los que no existe una autoridad reguladora independiente y para aquellos en los que, aun existiendo una autoridad reguladora, ésta no ha adoptado y aplicado en la práctica disposiciones específicas relativas al registro de este tipo de organismos. Actualmente participan dos organismos: *Conorzio Netcomm, y Poste Italiane S.P.A.*²¹

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 N° 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.

²¹<https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

Italia ha notificado ante la Comisión Europea 53 entidades de RAL sectoriales, entre las cuales, 37 se dedican a temas relacionados con energía.²²

En 2022, se resolvieron 7.699 reclamaciones sobre energía en Italia, 4.714 en electricidad y 2.985 en gas.²³ En 2021, se resolvieron 6.579 reclamaciones sobre energía.

Situación en Reino Unido:

Ofgem, la Autoridad Nacional de Regulación del Sector Energético en Gran Bretaña, es el ente competente para certificar a las entidades de RAL del sector. *The Energy Ombudsman*, el Defensor del Consumidor de la Energía, se fundó en 2006 y es el único sistema alternativo de resolución de conflictos en el sector energético de Reino Unido.

Con respecto al procedimiento de resolución de las disputas, la duración media por parte del *Energy Ombudsman* es de 6 semanas y es gratuito para el consumidor, pero no para las empresas, quienes harán frente a unas tasas de cuantía variable. Además, es vinculante para ambas partes.

Los motivos por los cuales la autoridad podría denegar su tramitación son:

- El consumidor no ha intentado ponerse en contacto primero con el comerciante para tratar de resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.
- La reclamación está siendo examinada o ha sido examinada previamente por otro organismo de resolución de litigios o por un tribunal.
- El consumidor no ha presentado la reclamación ante el organismo de resolución de litigios en el plazo establecido.
- La tramitación del litigio afectará gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

²² <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [Fecha de consulta: 18 de enero de 2024]

²³ Información aportada por los reguladores para el *Market Monitoring Report 2023*.

En 2022 tramitaron más de 105.000 litigios sobre proveedores del sector energético.²⁴

4.2.2. 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 45 organizaciones independientes de consumidores de 31 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*²⁵ (*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 razonable²⁶ (*affordability*);
- Simplicidad²⁷ (*simplicity*);

²⁴ <https://www.energyombudsman.org/> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

²⁵ *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*

²⁶ 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

²⁷ 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

- Protección²⁸ (*protection*);
- Inclusividad²⁹ (*inclusiveness*);
- Fiabilidad³⁰ (*reliability*) y
- Empoderamiento³¹ (*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 litigios³².

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.

²⁸ 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.

²⁹ 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

³⁰ 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

³¹ 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 los 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

³² *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.*

4.3. 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 con el 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.*

Además, 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 establece en su artículo cuarto el contenido mínimo a incluir en la factura que debe remitir la Comercializadora de Referencia, a los consumidores con derecho a PVPC, y la comercializadora de mercado libre, a los consumidores en condiciones de libre mercado cuyo suministro se realice en baja tensión de hasta 15 kW de potencia:

r) Información sobre los derechos del consumidor respecto de las vías de resolución de reclamaciones.

s) Dirección postal, número de teléfono gratuito, número de fax o dirección de correo electrónico, a los que los consumidores puedan dirigir 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.

t) Información relativa a la entidad de resolución alternativa de litigios a la que se encuentra adherida la comercializadora y un teléfono de contacto de la misma.

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 España son 69 y desarrollan su actividad en diferentes sectores, incluidos los sectores de electricidad y gas^{33 34}.

Las entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España son 54, de las cuales ya están homologadas 37, y de estas, 34 son

³³<https://consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

³⁴<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

competentes en los sectores de electricidad y gas. Estas últimas entidades de consumo, inscritas en la Comisión de la UE, son³⁵:

Asociación de Mediación “Mediation Quality³⁶”
Comité de Mediación de la Asociación “Confianza Online”
Junta Arbitral de Consumo de Cantabria
Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha
Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León
Junta Arbitral de Consumo de Cataluña
Junta Arbitral de Consumo de Euskadi
Junta Arbitral de Consumo de Extremadura
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 de la zona noroeste de la Comunidad de Madrid
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Barcelona
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de L’Hospitalet de Llobregat
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Vilafranca del Penedés
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza
Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias
Junta Arbitral de Consumo Municipal del Ayuntamiento de León
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Almería
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Cádiz
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Córdoba
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Huelva
Junta Arbitral Nacional de Consumo
Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana de Consumo

³⁵ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

³⁶ Esta entidad está en el listado que publica la Comisión Europea, pero en su página web muestran un aviso de que deja de prestar sus servicios el 31 de diciembre de 2023.

Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios.

Esto es:

- A la Junta arbitral nacional, si la actividad de la empresa que realiza la oferta pública de adhesión consiste en la comercialización de bienes y servicios en más de una Comunidad Autónoma.
- A la Junta arbitral autonómica, si dicha actividad se desarrollara principalmente en su ámbito territorial.
- A la Junta arbitral provincial si la empresa ejerciera su actividad comercial en diversos municipios de una provincia.
- A la Junta arbitral municipal si su actividad se llevara a cabo en un solo municipio.

Si no hubieran sido constituidas Juntas Arbitrales en su ámbito provincial o municipal la oferta de adhesión se efectuará al de inmediato ámbito territorial superior (por ejemplo, si no existiera municipal, se efectuaría la oferta de adhesión a la junta arbitral provincial y si no existiera ésta a la junta arbitral autonómica).³⁷

Las juntas arbitrales realizan su actividad en los ámbitos nacional, autonómico, provincial, de mancomunidad y municipal. El procedimiento establecido en todos los casos es gratuito, tanto para los consumidores como para las empresas, así como vinculante para ambas partes, excepto en el caso de MEDIATION QUALITY y CONFIANZA ONLINE, ante las cuales la empresa debe pagar unas tasas de cuantía variable y cuyo procedimiento no es vinculante. Por otra parte, no es vinculante el resultado de la Sección de Consumo Europeo y del Servicio de Mediación, en ambos casos, de la Agencia Catalana de Consumo. La

³⁷ <https://consumo.gob.es/es/consumo/adhesi-n-al-sistema-arbitral-de-consumo> [Fecha de consulta 18 de enero de 2024]

tramitación del procedimiento en todos los casos tiene una duración media de 90 días

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.

Por último, conviene realizar una distinción entre los conceptos de mediación y de la resolución alternativa de litigios. Mientras que el primero, se refiere a la actividad de una persona/entidad de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio, el segundo se refiere al procedimiento reglado establecido en la Directiva 2013/11/UE. Los resultados de las entidades de mediación no serían vinculantes para las partes. Por ello, los comercializadores que ofrecen a los consumidores la mediación, si la resolución no es favorable para éstos, a continuación, le ofrecen el proceso de arbitraje del RAL.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Para realizar el análisis de supervisión recogido en este informe, con fecha de 31 de mayo de 2023, la Dirección de Energía de la CNMC envió un oficio a una muestra de los comercializadores más importantes de los sectores eléctrico y gasista con un cuestionario (véase ANEXO), con plazo de respuesta hasta el 1 de julio de 2023. Se trabajó sobre una muestra de 54 comercializadores, en el que se han incluido a todas las de referencia y de último recurso, y a las de mercado libre de modo que en su conjunto se obtuviera una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 97% en el segmento de pequeños consumidores en electricidad y de un 98% en gas a fecha 31 de diciembre de 2022. Asimismo, se incluyen aquellas que, en el último informe, aprobado el 10 de noviembre de 2022, tuvieran alguna deficiencia de información al consumidor.

Tras la respuesta de las comercializadoras, se descartaron tres de ellas, ASAL ENERGÍA, S.L. porque informó que fue absorbida por ON DEMAND FACILITIES, S.L.U., que está incluida en el requerimiento, y a GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A. y TOTAL ENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U. porque declararon que sus clientes no tienen la consideración de domésticos.

Por tanto, el informe se realiza respecto a las respuestas facilitadas por 51 comercializadoras.

Las preguntas del cuestionario estaban referidas al año 2022 y se clasificaban en dos grupos:

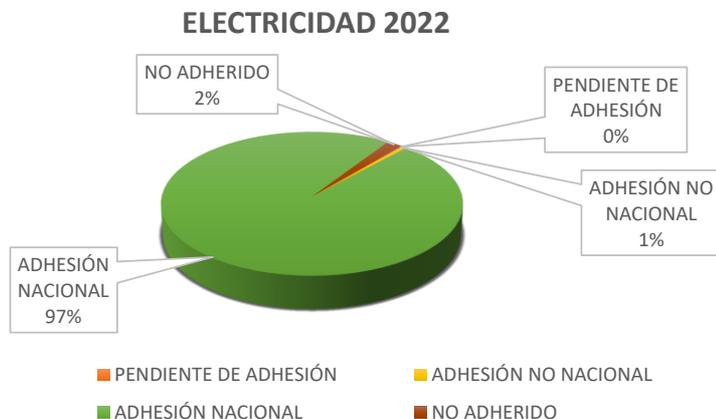
1. Aspectos legales: Si los comercializadores ofrecían un sistema de resolución alternativa de litigios conforme a las leyes sectoriales y cuáles eran en su caso, las entidades a las que estaban adheridos, si éstas cumplían con lo dispuesto en la Ley 7/2017, si informaban a los consumidores de la existencia 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.

6. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

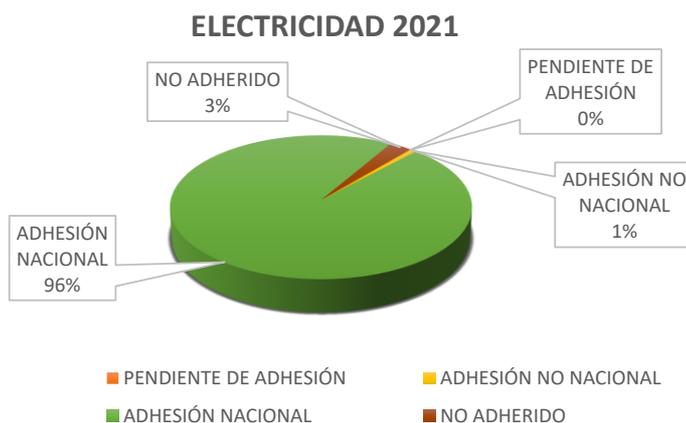
6.1. Entidades de Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo

De la muestra de información recopilada por la CNMC, se puede extraer que un 98,0% de los consumidores eléctricos (un 96,9% en 2021) han contratado con comercializadores que están adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE (97,5% en entidades nacionales y 0,5% en entidades de ámbito local).

Figura 2. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector eléctrico según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios, años 2022-2021



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en mayo 2022 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Asimismo, disminuye el porcentaje de consumidores en comercializadoras no adheridas, siendo únicamente el 1,8% (era del 2,7% en 2021).

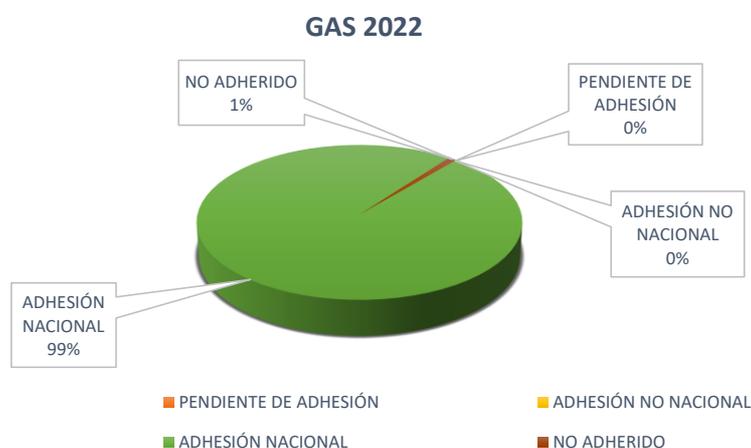
En 2022, solo una comercializadora, BON PREU, S.A.U., afirmó que estaba pendiente de respuesta a su solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña y de la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Por otra parte, el número de los comercializadores que informaron no haber solicitado la adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios es de 8, destacando entre ellos FENÍE ENERGÍA con una cuota de 1,7% de

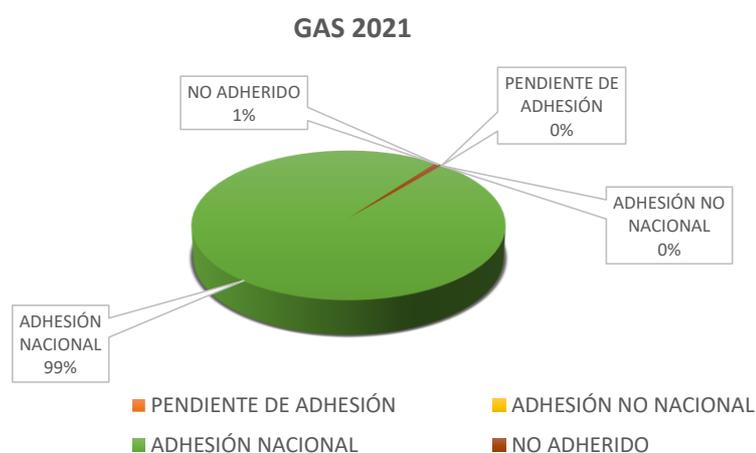
consumidores en mercado libre, siendo las otras comercializadoras CATGAS ENERGÍA, S.A., ENERGÍA COLECTIVA, S.L., GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L., HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L., MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A., PEPEENERGY, S.L. y TERAMELCOR, S.L.

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 99,1%, el mismo dato que en 2021; y todos ellos a entidades de ámbito nacional.

Figura 3. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector gasista según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios, años 2022-2021



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en mayo 2022 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Por su parte, las comercializadoras no adheridas en el sector gasista son cuatro, esto es, CATGAS ENERGÍA, S.A., ENERGÍA COLECTIVA, S.L, FENIE ENERGÍA, S.A. y MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A., en conjunto con una cuota de mercado en el segmento libre doméstico de poco más del 1%.

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 a su favor.

Desarrollando en detalle las características de la adhesión, se observa que la mayoría de los comercializadores se encuentran adheridos a la Junta Arbitral Nacional de Consumo y 7 lo están a Juntas de Ámbito Autonómico; por otra parte, ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., GEO ALTERNATIVA, S.L. y HOLALUZ-CLIDOM, S.A. están adheridas a CONFIANZA ONLINE, aunque en el caso de la última, también lo está a la Junta Arbitral Nacional.

Asimismo, WATIUM, S.L., como en el año 2021, es la única adherida a MEDIATION QUALITY, pero desde el mes de mayo de 2023 lo está adicionalmente al Sistema Arbitral de Consumo.

Las empresas que están adheridas a Juntas Arbitrales regionales son BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L y ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA y ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA a la Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Ceuta, ELECTRA ENERGÍA, S.A. a las Juntas Arbitrales de Consumo de Aragón y de la Comunidad Valenciana, GEOATLANter, S.A. a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y, por último, XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A. al Instituto Gallego de Consumo y la Competencia.

Nótese que CONFIANZA ONLINE es una asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital para aumentar la confianza de los usuarios en Internet. Las páginas web que cumplen con su Código de Conducta pueden utilizar el *Sello* de “*Confianza Online*” para demostrar su compromiso con las buenas prácticas en Internet. Por último, CONFIANZA ONLINE informa en su página web que si el consumidor tiene algún problema con una web que muestre su *Sello*, podrá

reclamar de forma gratuita ante CONFIANZA ONLINE³⁸. Es, por tanto, un mecanismo para contrataciones online.

Nótese también que MEDIATION QUALITY informa en que³⁹:

- *Derivado del mismo principio de voluntariedad, incluso una vez iniciado el procedimiento de mediación, tanto las partes como la entidad acreditada, pueden apartarse de la continuación del procedimiento en cualquier momento sin dar más explicaciones que las que quieran dar.*
- *El procedimiento puede finalizar porque las partes desisten en cualquier momento o con acuerdos totales o parciales o sin ellos. En cualquier caso, recordar que, salvo que las partes hayan llegado a un acuerdo, en el resto de casos el consumidor siempre tendrá abiertas otras vías de reclamación contra la empresa, incluida la vía judicial o la reclamación ante un organismo administrativo de consumo.*

Por lo tanto, tanto CONFIANZA ONLINE como MEDIATION QUALITY son entidades de mediación, y no de arbitraje, por lo que sus laudos no serían vinculantes para las partes. No obstante, algunos comercializadores remiten las reclamaciones no resueltas favorablemente para el consumidor en la mediación a la Junta Arbitral de Consumo.

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.

³⁸ <https://www.confianzaonline.es/>

³⁹ Esta entidad dejó de prestar sus servicios de mediación el 31 de diciembre de 2023: https://mediationquality.com/cese-prestacion-servicios/?avia_forced_reroute=1

Tabla 1. Adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios

COMERCIALIZADORA	NO SE ENCUENTRA ADHERIDA	ADHERIDA A ENTIDAD NO ACREDITADA DIRECTIVA 2013/11/UE	ADHERIDA A ENTIDAD SI ACREDITADA DIRECTIVA 2013/11/UE
AUDAX RENOVABLES, S.A.			✓
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.			✓
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.			✓
BIROU GAS, S.L.			✓
BON PREU, S.A.U.	✓		
CATGAS ENERGÍA, S.A.	✓		
CIDE HCENERGÍA, S.A.U. S.L.U.			✓
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.			✓
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CADIZ, S.A.U.			✓
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.			✓
ELECTRA ENERGÍA, S.A.		✓	✓
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.			✓
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A.			✓
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.			✓
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.			✓
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	✓		
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.			✓
ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U.			✓
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.			✓
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.			✓
ESTABANELL IMPULSA, S.A.U.			✓
FACTOR ENERGÍA, S.A.			✓
FENIE ENERGÍA, S.A.	✓		
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.			✓
GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L.	✓		
GEO ALTERNATIVA, S.L.			✓
GEOATLANter, S.A.			✓
GESTERNOVA, S.A.			✓
GOIENER S.COOP.			✓
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.	✓		
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.			✓
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.			✓
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.			✓
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.			✓
MASQLUZ 2020, S.L.			✓
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	✓		
NATURGY IBERIA, S.A.			✓
NEXUS ENERGÍA, S.A.			✓
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.			✓
PEPEENERGY, S.L.	✓		
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.			✓
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.			✓
SOM ENERGÍA, SCCL			✓
TERAMELCOR, S.L.	✓		
THE YELLOW ENERGY, S.L.			✓
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.			✓
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.			✓
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.			✓
WATIUM, S.L.			✓
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.			✓

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio de 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

6.2. 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 “Alianz Seguros S.A.”, la calidad del suministro no debería constituir un límite a la adhesión de los comercializadores⁴⁰.

Asimismo, otro límite en las condiciones de adhesión a un sistema de resolución alternativa de litigios es el económico. Aunque la mayoría de comercializadores no establece ningún límite económico, sí que lo hacen 9 de ellos, que varían entre los 600 euros que fija FACTOR ENERGÍA, S.A. hasta los 10.000 euros de GEOATLANTER, S.A. Los 7 restantes limitan la pretensión a 1.000 euros (BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.), 2.000 euros (COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A., ELECTRICIDAD ELEIA, S.L., NATURGY IBERIA, S.A.) o 3.000 euros (CIDE HCENERGÍA, S.A.U., COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U., ELECTRA ENERGÍA, S.A.). Aunque RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U. y REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U. tenían establecido el límite económico en 1.000 euros en 2022, han eliminado esta limitación en el mes de marzo de 2023.

⁴⁰ Obsérvese 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. Para una descripción más detallada de esta Sentencia se puede consultar la página 28 del Informe de Supervisión del Proceso de Resolución Alternativa de Litigios entre Comercializadores y Consumidores de Energía Eléctrica y Gas Natural aprobado el 10 de noviembre de 2022 (Referencia IS/DE/017/22): <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01722>

Otra de las características de la adhesión es si el arbitraje se realiza en derecho o en equidad⁴¹. Aunque 7 comercializadoras admiten el arbitraje en equidad, BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L., BIROU GAS, S.L., CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., ESTABANELL IMPULSA, S.A.U., GOIENER S.COOP., HOLALUZ-CLIDOM, S.A. e IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., para el resto se realiza en derecho, pero 6 de estas también admiten el arbitraje en equidad cuando se trata de reclamaciones poco complejas y de importes pequeños, usualmente inferiores a 300 euros (las dos comercializadoras del grupo NATURGY y las cuatro del grupo ENDESA). Por último, INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U., afirma que el tipo de arbitraje es a elección del consumidor.

En la siguiente tabla se expone un resumen de los límites de la adhesión con indicación del tipo de arbitraje al que se adhieren por cada comercializadora.

⁴¹ 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.

Tabla 2. Límites de la adhesión

COMERCIALIZADORA	Límite económico	Resolución en derecho	Resolución en equidad
AUDAX RENOVABLES, S.A.		✓	
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.		✓	
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	✓		✓
BIROU GAS, S.L.			✓
CIDE HCENERGÍA, S.A.U.	✓	✓	
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	✓	✓	✓
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CADIZ, S.A.U.		✓	
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO			✓
ELECTRA ENERGÍA, S.A.	✓	✓	
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.	✓	✓	
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A.		✓	✓
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.		✓	✓
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.		✓	✓
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.		✓	
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U.		✓	✓
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.		✓	
ESTABANELL IMPULSA, S.A.U.			✓
FACTOR ENERGÍA, S.A.	✓	✓	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.		✓	
GEOATLANTER, S.A.	✓	✓	
GESTERNOVA, S.A.		✓	
GOIENER S.COOP.			✓
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.			✓
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.			✓
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.		✓	✓
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.		✓	
MASQLUZ 2020, S.L.		✓	
NATURGY IBERIA, S.A.	✓	✓	✓
NEXUS ENERGÍA, S.A.		✓	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.		✓	
RÉGSMI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.		✓	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.		✓	
SOM ENERGÍA, SCCL		✓	
THE YELLOW ENERGY, S.L.		✓	
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.		✓	
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.		✓	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.		✓	
WATIUM, S.L.		✓	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.		✓	

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio de 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Respecto de la acreditación de las entidades, todos los comercializadores utilizan entidades acreditadas en el Sistema Arbitral de Consumo. Asimismo, ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., HOLALUZ-CLIDOM, S.A. y GEO ALTERNATIVA, S.L. utilizan CONFIANZA ONLINE que además, traslada las reclamaciones que no han sido resueltas favorablemente para el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo. No obstante, HOLALUZ-CLIDOM, S.A. a su vez está adherida a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

En el caso de WATIUM, S.L., aunque está adherida a MEDIATION QUALITY cuyos resultados no son vinculantes, desde el mes de mayo de 2023 también lo está a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, aunque como se ha mencionado, esta entidad dejó de prestar sus servicios de mediación el 31 de diciembre de 2023.

6.3. Obligaciones de información

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

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). 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 deberá contener 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.

La Directiva sobre el mercado interior del gas natural y los gases renovables y del hidrógeno (H₂), cuyo texto definitivo aprobaron el Consejo y el Parlamento Europeo en diciembre de 2023, incluye en el artículo 24 la misma obligatoriedad para las compañías de gas en cuanto a la participación en los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, y en la información en la factura (artículo 15 y Anexo I).

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 la obligación ofrecer a sus clientes domésticos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios desde el 1 de junio de 2021, aunque no se especificaron los datos de contacto de la entidad de arbitraje.

De la revisión de las páginas webs de los comercializadores se desprende que, todas las comercializadoras proporcionan información relativa a la resolución alternativa de litigios, a excepción de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

CIDE HCENERGÍA, S.A.U., COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U., COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A., CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., ELECTRA ENERGÍA, S.A., ELECTRICIDAD ELEIA, S.L., EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A., ENDESA ENERGÍA, S.A.U., ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A., ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U., ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L., FACTOR ENERGÍA, S.A., GAOLANIA SERVICIOS, S.L., GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L., IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A., MASQLUZ 2020, S.L., NATURGY IBERIA, S.A., SOM ENERGÍA, SCCL, TERAMELCOR, S.L., TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U., TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U., UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A. y WATIUM, S.L. incluyen en sus páginas web una amplia descripción sobre sistemas de reclamación alternativa de litigios de consumo.

AUDAX RENOVABLES, S.A., BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A., BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L., COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CADIZ, S.A.U., GOIENER S. COOP., NEXUS ENERGÍA, S.A., RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U., REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U. y THE YELLOW ENERGY, S.L. incluyen la descripción dentro del apartado sobre preguntas frecuentes. GEOATLANter, S.A., publicita la información sobre resolución alternativa de litigios en el apartado de preguntas frecuentes, pero no se ha podido acceder a dicha página para comprobar la respuesta facilitada. Asimismo, las comercializadoras del grupo NEXUS, NEXUS ENERGÍA, S.A. y THE YELLOW ENERGY, S.L., y GOIENER S.COOP., facilitan a pie de página el logo de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. En el caso de las primeras, el logo redirige a su página de preguntas frecuentes y en el segundo a la página web del Ministerio de Consumo.

INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, ENERGÍA COLECTIVA, S.L. y ENI PLENITUDE IBERIA, S.L. incluyen a pie de página el enlace a la página web de la Comisión Europea para la resolución de litigios en línea.

BIROU GAS, S.L., CATGAS ENERGÍA, S.A., ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L., ESTABANELL IMPULSA, S.A.U., FENIE ENERGÍA, S.A., GESTERNOVA, S.A., HOLALUZ-CLIDOM, S.A., MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A., ON DEMAND FACILITIES, S.L.U., PEPEENERGY, S.L. y XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A. 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.

ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., GEO ALTERNATIVA, S.L. y HOLALUZ-CLIDOM, S.A. incluyen el logo de CONFIANZA ONLINE con un enlace a su página web. Asimismo, HOLALUZ-CLIDOM, S.A. publica anualmente un informe integrado en el que dedica un apartado a las reclamaciones y menciona la posibilidad para los clientes de acudir a los procedimientos extrajudiciales previstos en la normativa vigente. La compañía reportará en el siguiente ejercicio el detalle de las reclamaciones que han sido favorables y desfavorables.

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.

No obstante, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** no incluyen en las facturas información sobre los derechos de los clientes finales de acudir al sistema arbitral de consumo.

Con respecto al informe anterior, se observa que BIROU GAS, además de haberse adherido a una entidad, ha resuelto sus deficiencias de información, ya que facilita información sobre el mecanismo de resolución alternativa de litigios tanto en su página web, como en el contrato y en la factura.

THE YELLOW ENERGY, S.L., y ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L. también han resuelto sus deficiencias. En el caso de la primera, añadiendo la información de los procedimientos de resolución alternativa en su página web y en el segundo caso, informando en las facturas.

Por último, ON DEMAND FACILITIES, S.L.U. ha incorporado la información de los procedimientos de RAL en su página web. Por su parte, ENI PLENITUDE IBERIA, S.L. traslada que está realizando el desarrollo para la inclusión específica de RAL en las facturas.

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Por tanto, todos los comercializadores ofrecen información sobre el RAL en la documentación contractual, aunque esta sea desigual; solo se han encontrado deficiencias en la información que proporcionan algunos comercializadores a través de las facturas y en las páginas web. Asimismo, algunos también hacen referencia al RAL a través de otros canales, como las ofertas promocionales, las oficinas presenciales, en la locución automática de bienvenida a la línea telefónica de reclamaciones, etc.

A los comercializadores que suministran a consumidores domésticos y no informan en sus facturas o en sus páginas web del mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se les remitirá un escrito para requerirles que proporcionen más información y asimismo, recordarles la obligación que tienen al respecto.

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, y de forma consistente con lo señalado en el informe IS/DE/017/22 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 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 tienen 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”.

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

7.1. Reclamaciones que puede solicitar 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 el *Informe de Supervisión de los Mercados Minoristas de Gas y Electricidad Año*

2021 y avance 2022 (IS/DE/027/22) los motivos más frecuentes de las reclamaciones planteadas en el sector eléctrico son la facturación y el cobro, las discrepancias sobre la medida, los precios y tarifas y la contratación y ventas; en el sector de gas, los motivos son discrepancias en la medida, facturación y cobro, y los precios y tarifas aplicados.

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, el motivo de insatisfacción más relevante en los consumidores energéticos es el precio aplicado, pues se considera elevado. La falta de claridad de las facturas y la falta de información sobre las condiciones contractuales son, también, causas de insatisfacción.

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.

7.2. Reclamaciones tramitadas

De las solicitudes presentadas en conjunto ante el Sistema Arbitral de Consumo en 2022, casi un 30% fueron dirigidas a los sectores de electricidad y gas, (24% y 6% respectivamente). El sector de las telecomunicaciones presenta un dato similar, ya que un 28,5% del total de las solicitudes se dirigieron a este sector en 2022, casi la mitad de estas en telefonía móvil. Son los sectores con mayor volumen de solicitudes de arbitraje.

En la tabla siguiente se muestran las solicitudes anuales recibidas y resueltas:

Tabla 4. Evolución de las solicitudes recibidas y atendidas por el sistema arbitral: 2019-2022⁴²

AÑO	RECIBIDAS	RESUELTAS
2019	59.835	59.148
2020	52.823	46.559
2021	60.555	65.245
2022	59.487	*

⁴² Los datos de 2021 han sido modificados con respecto al Informe de Supervisión RAL anterior debido a la actualización de los datos por parte del Ministerio de Consumo.

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022 de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo. <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-consumo#:~:text=A%20trav%C3%A9s%20del%20sistema%20arbitral,misma%20eficacia%20que%20una%20Sentencia>

**Este dato no ha sido publicado.*

De la información facilitada por las comercializadoras en respuesta al requerimiento de información que se les remitió, el número de reclamaciones presentadas a arbitraje en 2022 por el conjunto de compañías a las que se ha dirigido el requerimiento fue de 10.677 (7.656 en electricidad y 3.021 en gas), mientras que en 2021 fue de 4.762 (3.370 en electricidad y 1.392 en gas), en 2020 fue de 1.930 Y en 2019 de 3.509. Por tanto, se observa, respecto al año anterior, un aumento de más del doble en la utilización por parte de los consumidores del sistema de resolución alternativa de litigios y que no se corresponde con el número de las reclamaciones planteadas ante las compañías, ni con el número de las desfavorables para el usuario.

En la siguiente tabla se muestran las reclamaciones recibidas, por tipología⁴³ y por comercializadora a través de un sistema de resolución alternativa de litigios, excepto las 10 empresas que han declarado no haber recibido ninguna reclamación, esto es, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Tanto en el sector eléctrico como en el de gas, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** es la comercializadora que declara más reclamaciones del total de las sometidas al RAL (el 30,7% en electricidad y el 39,2% en gas); en el sector eléctrico, la siguiente es **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** con un 23,8% de reclamaciones y a continuación, las respectivas comercializadoras de referencia de ambos grupos **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**. En gas, la segunda comercializadora con mayor porcentaje de reclamaciones es **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** (18,4%) seguida de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** (16,2%).

Respecto al último informe, hay que destacar el aumento de reclamaciones presentadas a través de un mecanismo de resolución alternativa de litigios, que en ambos sectores se ha más que duplicado (un 127 % en electricidad y un 117%

⁴³ 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

en gas) respecto a los datos del año 2021, a pesar de que las reclamaciones en ambos sectores respecto a 2021 se incrementaron en menos de un 8%.

Respecto a la tipología de la reclamación, en 2022 el 86% de las solicitudes de arbitraje en electricidad versan sobre precio/tarifa, medida, contratación y ventas y facturación, y cada una de estas 4 casuísticas suponen en torno a un 20%. Estas mismas tipologías son las mayoritarias en gas (84% entre todas ellas), pero tienen un peso mayor las relacionadas con medida y con el precio/tarifa que son el 30% y 25% del total, respectivamente. Estos tipos son también los más habituales de reclamación ante las comercializadoras.

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Respecto a las resoluciones del mecanismo de RAL, como se refleja en la siguiente tabla, en **electricidad** más del 38,3% fueron a favor del consumidor y por otra parte, al menos el 28% se han resuelto favorablemente en mediación antes del arbitraje, lo que totaliza que **al menos el 66 % de las reclamaciones resultaron favorables para el consumidor**. En este sentido, hay que tener en cuenta que las dos comercializadoras del grupo **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** son las que han declarado en ambos sectores que tuvieron más del 80% del total de las reclamaciones resueltas en mediación, y ambas han afirmado que todas han sido favorables al consumidor.

En **gas**, el 27,9% de los laudos arbitrales fueron favorables al consumidor, y por otra parte, al menos el 40% se han resuelto favorablemente en mediación antes del arbitraje, lo que supone que **al menos el 68% de las reclamaciones resultaron favorables para el consumidor**. Como ocurre en electricidad tanto **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** afirmaron que la totalidad de sus resoluciones de mediación terminaron a favor del consumidor.

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Por tipología de reclamación, en la mayoría de las categorías en el suministro eléctrico hay un porcentaje mayor de reclamaciones terminadas en mediación. Aunque hay 4 tipos en los que el porcentaje mayor es de laudos desfavorables al consumidor, todas ellas tienen un número reducido de reclamaciones ante el RAL, excepto en la tipología contratación y ventas, en la que es prácticamente el mismo porcentaje que favorables.

En gas, en todas las tipologías excepto facturación y cobro (más laudos favorables al consumidor), contratación y ventas (mayoría favorable al comercializador) y esquema de compensaciones (solo dos resueltas, por lo que el resultado no es significativo) el porcentaje mayor es la terminación en mediación.

En las siguientes tablas, se muestran los datos señalados.

Tabla 8. Reclamaciones resueltas mediante resolución alternativa de litigios, por tipología (electricidad, 2022)

RECLAMACIÓN POR TIPOLOGÍA	Cierre arbitral favorable al consumidor		Cierre arbitral favorables a la empresa		Finalizadas en mediación		Total Resueltas
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Medida	537	40,2%	419	31,3%	381	28,5%	1337
Facturación y Cobro	590	46,0%	417	32,5%	277	21,6%	1284
Precio/Tarifa	406	30,2%	109	8,1%	828	61,7%	1343
Calidad de Suministro	17	27,0%	27	42,9%	19	30,2%	63
Contratación y Ventas	619	42,3%	657	44,9%	187	12,8%	1463
Conexión a la Red	19	25,7%	10	13,5%	45	60,8%	74
Cambio de Comercializador	15	31,9%	25	53,2%	7	14,9%	47
Atención al Consumidor	88	27,5%	29	9,1%	203	63,4%	320
Esquema de Compensaciones	8	32,0%	0	0,0%	17	68,0%	25
Cortes por Impago	1	9,1%	9	81,8%	1	9,1%	11
Prácticas Comerciales Incorrectas	60	31,1%	26	13,5%	107	55,4%	193
Total	2360	38,3%	1728	28,1%	2072	33,6%	6160

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Tabla 9. Reclamaciones resueltas mediante resolución alternativa de litigios, por tipología (gas, 2022)

RECLAMACIÓN POR TIPOLOGÍA	Cierre arbitral favorable al consumidor		Cierre arbitral favorables a la empresa		Finalizadas en mediación		Total Resueltas
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Medida	157	25,7%	134	21,9%	321	52,5%	612
Facturación y Cobro	118	35,6%	102	30,8%	111	33,5%	331
Precio/Tarifa	160	23,9%	46	6,9%	464	69,3%	670
Calidad de Suministro	13	22,0%	9	15,3%	37	62,7%	59
Contratación y Ventas	145	37,6%	155	40,2%	86	22,3%	386
Conexión a la Red	7	20,0%	7	20,0%	21	60,0%	35
Cambio de Comercializador	4	26,7%	5	33,3%	6	40,0%	15
Atención al Consumidor	29	20,9%	21	15,1%	89	64,0%	139
Esquema de Compensaciones	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	2
Cortes por Impago	2	15,4%	4	30,8%	7	53,8%	13
Prácticas Comerciales Incorrectas	19	22,9%	27	32,5%	37	44,6%	83
Total	654	27,9%	511	21,8%	1180	50,3%	2345

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Sin embargo, si se compara la utilización por los consumidores del mecanismo de la resolución alternativa de litigios con el número de reclamaciones desfavorables resultantes para los consumidores, se aprecia que continúa la reducida utilización de este mecanismo. Así, el número total de reclamaciones en 2022 dirigidas a los comercializadores de electricidad fue de más de 1.500.000⁴⁴ (1.472.868 en 2021, 863.142 en 2020 y 936.862 en 2019), de las cuales, **fueron procedentes para los consumidores en torno a un 33%**. Las reclamaciones dirigidas a los comercializadores de gas en 2022 fueron más de 600.000 (en 2021 fueron 516.090, 410.034 en 2020 y 445.215 en 2019), siendo favorables al consumidor el mismo porcentaje que en electricidad. Por otro lado, el 67% de las reclamaciones con resultados desfavorables, cuando han acudido a los procesos de resolución alternativa de litigios y de mediación, los resultados **favorables para el consumidor son del 66% y 68%**, para los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

Como ya se ha destacado, se ha producido un importante incremento en la utilización del sistema de resolución alternativa de litigios respecto al año 2021, siendo en 2022 el 0,76% en electricidad y el 0,77% en gas el porcentaje de reclamaciones no favorables que terminan en una solicitud de arbitraje.

Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus páginas web, información promocional, contratos y facturas, dado que este mecanismo protege de forma importante al consumidor.

Por último, se indica a continuación el número de reclamaciones gestionadas mediante el mecanismo de resolución alternativa de litigios, por comunidad o ciudad autónoma, por cada 1.000 puntos de suministro.

La comunidad autónoma que más utiliza el sistema de arbitraje por cada 1.000 puntos de suministro es Cantabria en electricidad e Islas Baleares en gas, que también es la segunda en uso para el suministro eléctrico; en gas, la segunda comunidad autónoma es Castilla y León.

⁴⁴ Información obtenida a partir de la base de datos de reclamaciones de 2022.

Tabla 10. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por Comunidad Autónoma (año 2022)

Comunidad Autónoma	Electricidad	Gas	por 1.000 PS electricidad	por 1.000 PS gas
Andalucía	878	163	0,169	0,344
Aragón	543	155	0,576	0,621
Principado de Asturias	119	44	0,162	0,194
Islas Baleares	487	119	0,662	1,015
Canarias	200	0	0,162	0,000
Cantabria	368	161	0,835	0,866
Castilla y León	688	482	0,332	0,937
Castilla-La Mancha	122	46	0,083	0,159
Cataluña	687	351	0,151	0,161
Comunidad Valenciana	381	123	0,104	0,192
Extremadura	73	15	0,095	0,160
Galicia	840	124	0,449	0,422
Comunidad de Madrid	1.541	683	0,446	0,379
Región de Murcia	330	88	0,360	0,860
Comunidad Foral de Navarra	82	52	0,205	0,339
País Vasco	257	383	0,193	0,674
La Rioja	59	32	0,233	0,351
Ciudad Autónoma de Ceuta	1	0	0,000	0,000
Ciudad Autónoma de Melilla	0	0	0,000	0,000
TOTAL	7.656	3.021		

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE EL MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS REFERIDO AL AÑO 2022⁴⁵

1. ¿Ofrece/informa su empresa a sus consumidores información sobre el sistema de resolución alternativa de litigios para resolver, en segunda instancia, las reclamaciones que resultan improcedentes para el consumidor?

En el caso de respuesta afirmativa, indique todas las entidades de las que informa a sus consumidores para las que, en su caso, está adherida o para la que se somete al resultado del arbitraje. Para cada una de ellas, facilite la siguiente información:

- 1.1. Nombre de la entidad
 - 1.2. Si la entidad está acreditada según la Directiva 2013/11/UE.
 - 1.3. El ámbito territorial
 - 1.4. Si la adhesión/participación es total, o excluye algún elemento de la contratación o existe un límite económico. En su caso, informe de las causas de exclusión y del importe económico limitado.
 - 1.5. El tipo de reclamaciones que están gestionadas bajo esta adhesión/participación.
 - 1.6. Si el arbitraje es en derecho o en equidad.
 - 1.7. Si el arbitraje es vinculante o no.
 - 1.8. Otras cuestiones relacionadas con el procedimiento arbitral.
2. Si alguna entidad no estuviera acreditada según la Directiva 2013/11/UE, describa la relación existente entre su empresa comercializadora y dicha entidad.
 3. En el caso de que una queja se hubiera puesto ante la comercializadora pero 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, o su empresa lo traslada 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. Para todos los casos, indique cómo se informa de la entidad de arbitraje. En particular:
 - 4.1. ¿Qué canales de los Servicios de Atención al Cliente utiliza para informar de este sistema?

⁴⁵ Informe separadamente, si procede, entre el suministro de electricidad y gas.

- 4.2. ¿Se incluye la mención a la posibilidad de acudir a un sistema de resolución alternativa de litigios en su información promocional? Si es así, aporte el protocolo de información promocional donde se indique esta mención.
- 4.3. ¿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.
- 4.4. ¿Se incluye en su página web? Si se incluye en la página web, indique el enlace a la web.
- 4.5. Respecto a las facturas:
- 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).
 - En el caso de la comercialización de gas natural, ¿se incluye esta información en las facturas de suministro? 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.
- 4.6. En el caso de que se pueda contratar directamente través de la página 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>)? Indique, en su caso, el enlace a su página web en el que consta la información.
- 4.7. En el caso específico de las reclamaciones del consumidor, cuando las respuestas tienen un resultado desfavorable, o bien si hubieran transcurrido 30 días sin facilitar la resolución de la reclamación, ¿se informa al consumidor sobre las vías posteriores de que dispone? En particular, ¿se le informa de que tiene la posibilidad de acceder al sistema de resolución alternativa de litigios?

Adjunte copia del modelo de respuesta en caso de que la respuesta sea desfavorable al consumidor o de que hubieran transcurrido 30 días sin resolver la reclamación, especificando si se remite en ambos casos.

5. ¿Han conocido la tramitación de solicitudes colectivas de resolución extrajudicial de conflictos en 2022? En su caso, descríbalas, e indique en su caso, el resultado.
6. ¿Su empresa 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. Informe del número total de las solicitudes o tramitaciones recibidas en su empresa a través de un sistema alternativo de litigios en el año 2022, indicando el número de

las aceptadas y de las no aceptadas por la comercializadora, así como el porcentaje que representan respecto al total de reclamaciones desfavorables para el consumidor emitidas⁴⁶.

7.1. Respecto a las no aceptadas por la comercializadora, indique, con desglose por Comunidad Autónoma y por tipología⁴⁷, la causa de no aceptación.

7.2. Respecto a las aceptadas por la comercializadora, indique, con desglose por Comunidad Autónoma y por tipología, los siguientes datos:

7.2.1. Iniciadas en 2022.

7.2.2. Finalizadas en 2022, distinguiendo en las que el arbitraje ha sido favorable para el consumidor, desfavorable para el consumidor, terminadas en acuerdo, pendientes de resolución, desistimiento del consumidor, y cualquier otro.

7.2.3. Tiempo medio de respuesta para 2022 desde que la entidad de resolución alternativa de litigios remite la petición del consumidor a la empresa solicitando el arbitraje hasta que se emite la resolución final, se llega a un acuerdo o se desiste del arbitraje.

⁴⁶ Responda separadamente para electricidad y gas, y también en el caso de reclamaciones para suministros conjuntos.

⁴⁷ 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