

Anexo 1. Evolución de las reclamaciones de consumidores en los sectores de electricidad y gas

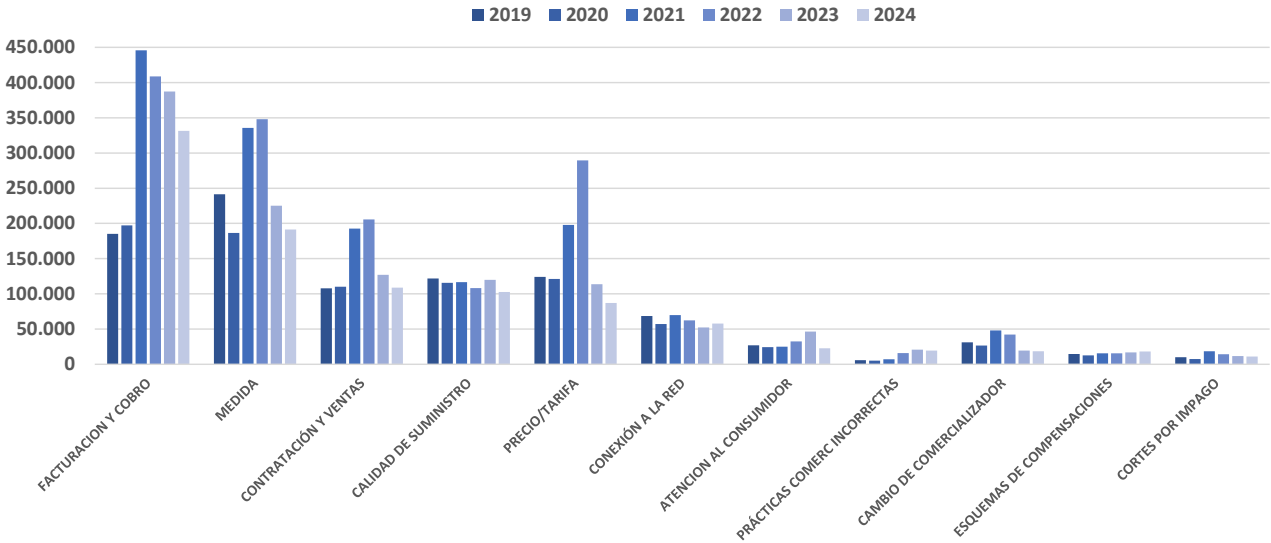
Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores de electricidad

Tipo de reclamación	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	225.444	193.321	345.398	322.016	218.560	197.543
Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	552.047	524.281	930.511	1.029.996	749.385	609.531
Reclamaciones planteadas al distribuidor	159.371	145.540	196.959	190.501	172.197	161.483
Total Electricidad	936.862	863.142	1.472.868	1.542.513	1.140.142	968.557

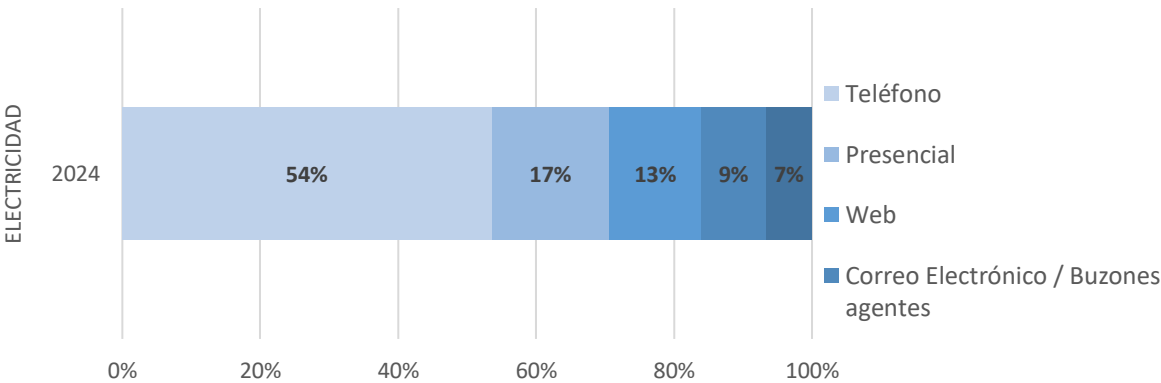
Tipo de consumidor	Número de reclamaciones	Por 100 puntos de suministro
Doméstico	846.393	2,9
Pyme	56.414	6,9
Industrial	19.881	16,7
Sin cups o contrato de acceso	45.869	-
Total Electricidad	968.557	3,2

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Motivos de las reclamaciones planteadas por los consumidores de electricidad



Canales por los que se plantean las reclamaciones de electricidad año 2024



Estado de las reclamaciones de electricidad año 2024

Resultado reclamación	Número reclamaciones	%
Procedente / Favorable	365.422	38%
Improcedente / Desfavorable	496.396	51%
No gestionable	27.084	3%
Sin información	79.655	8%
Total electricidad	968.557	100%

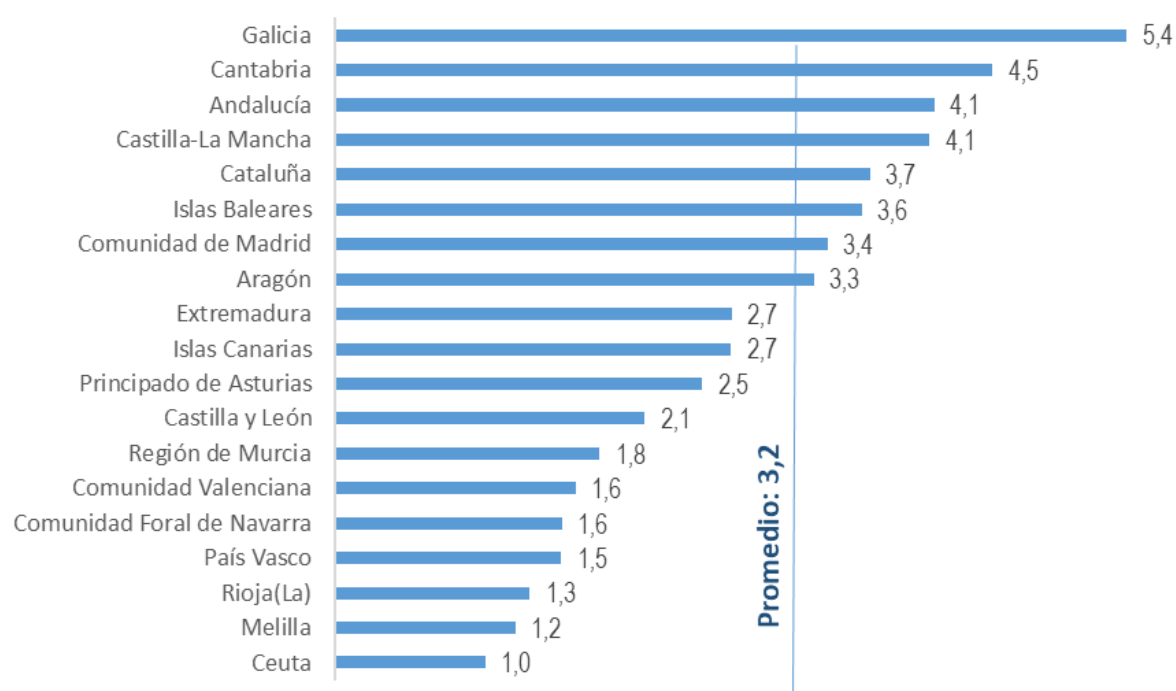
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Días hábiles empleados en la resolución de reclamaciones de electricidad

Tipo de consumidor	Tiempo del comercializador	Tiempo del distribuidor	Tiempo de otros agentes	Tiempo de resolución
Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	13,93	-	0,17	14,10
Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	8,95	9,89	0,27	19,11
Reclamaciones planteadas al distribuidor	-	11,88	1,44	13,32
Total Electricidad	10,53	4,07	0,41	15,00

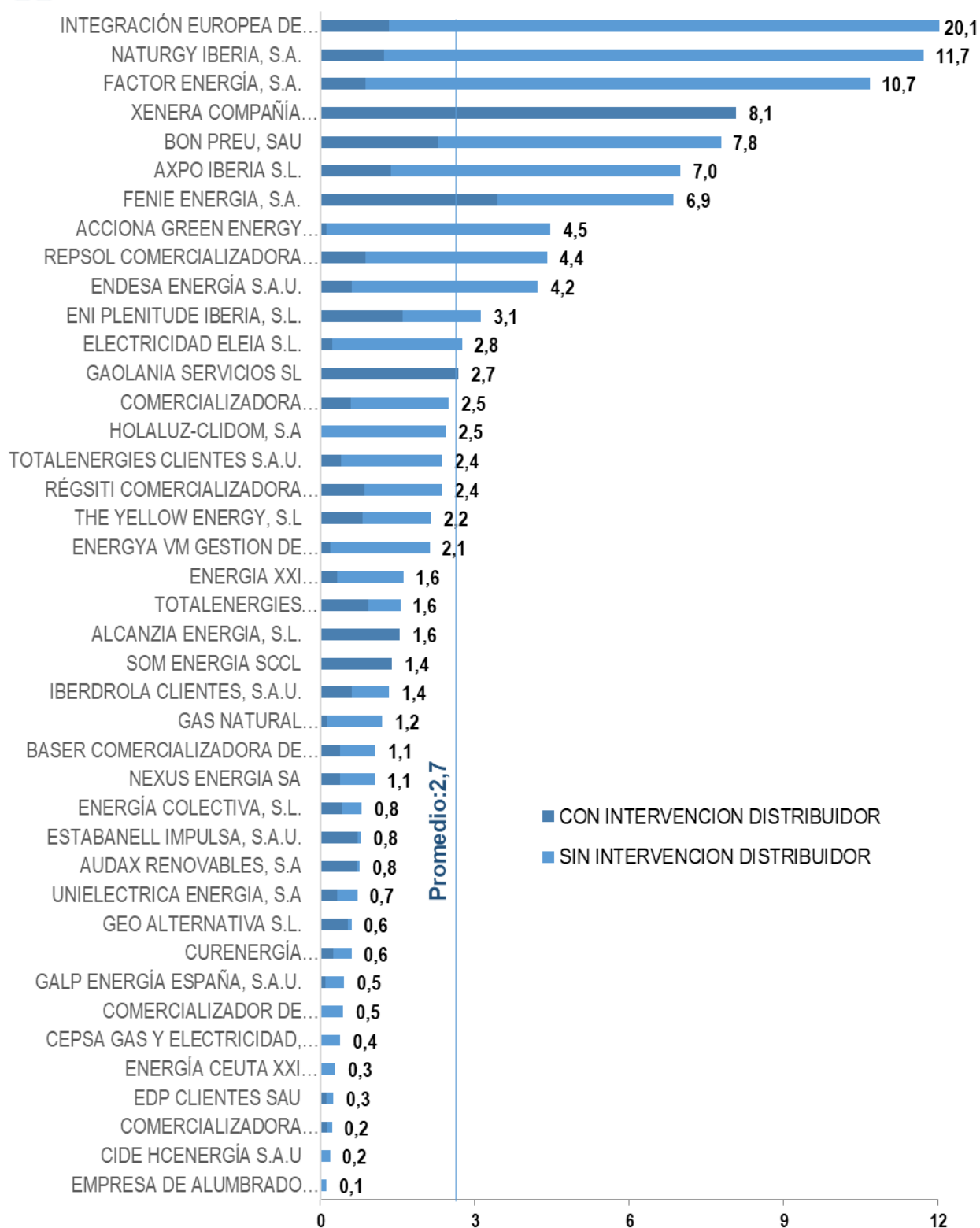
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro de electricidad por Comunidad Autónoma en 2024



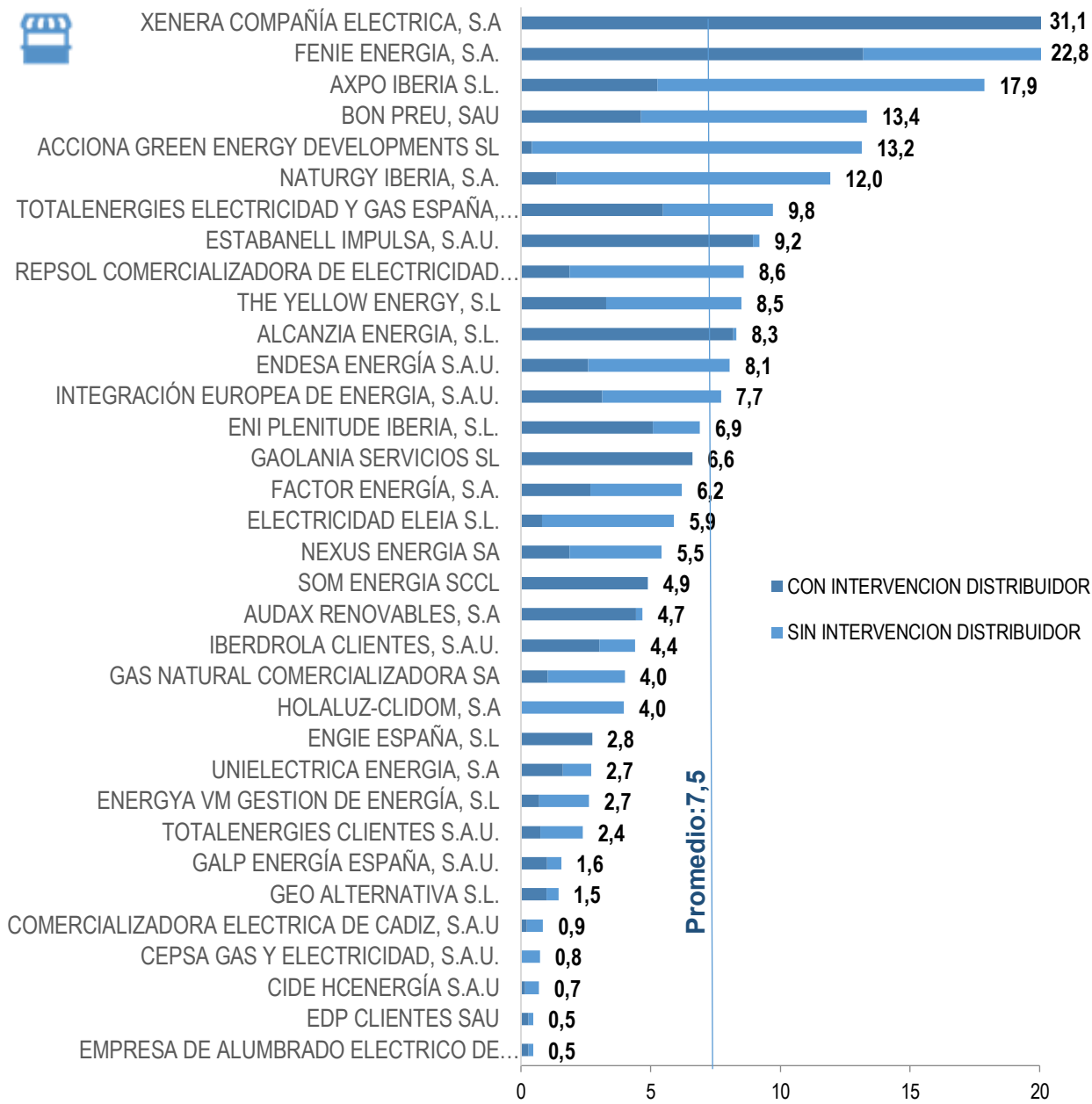
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los comercializadores por cada 100 puntos de suministro de electricidad. Segmento doméstico. Año 2024



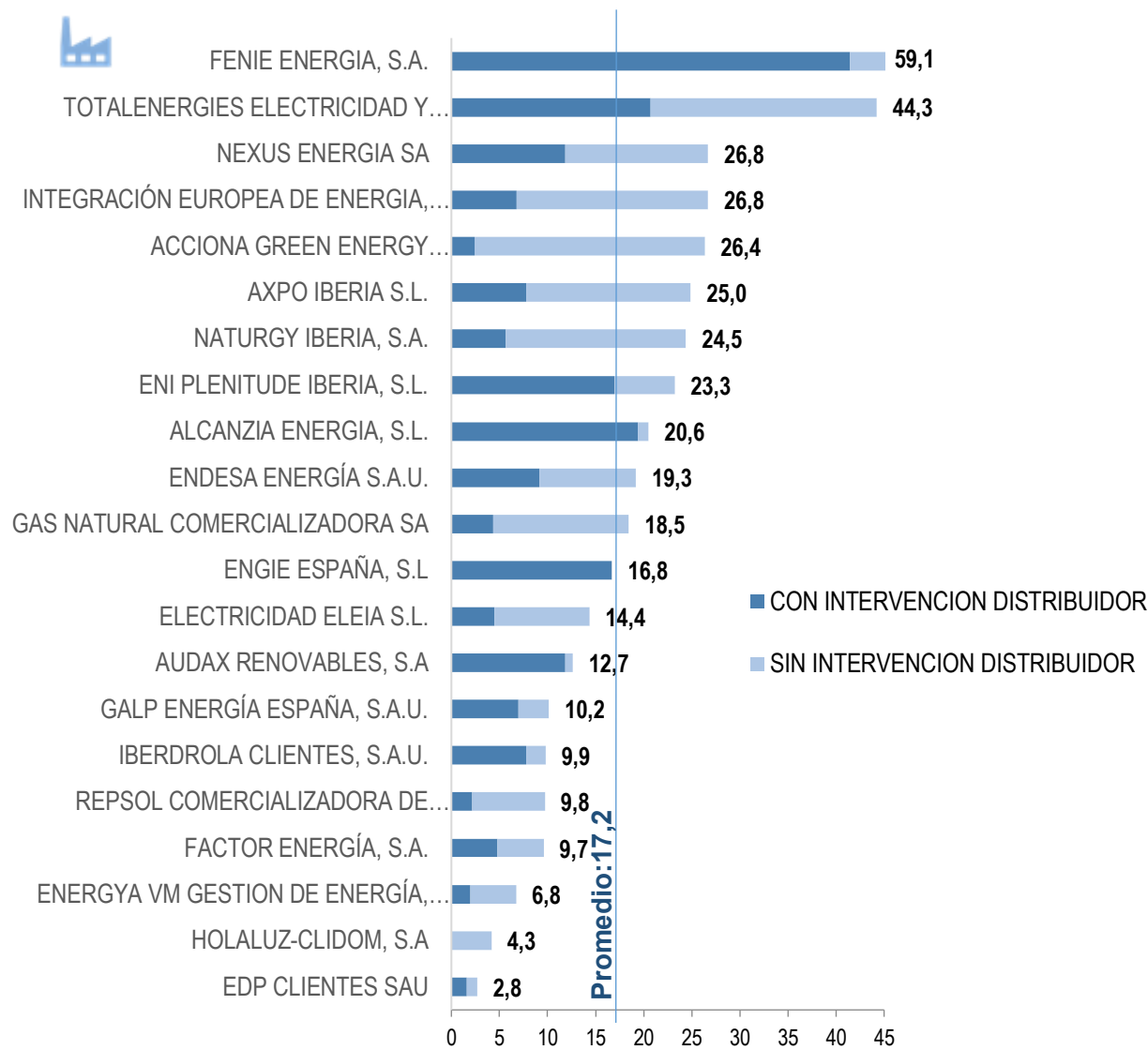
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los comercializadores por cada 100 puntos de suministro de electricidad. Segmento pyme. Año 2024



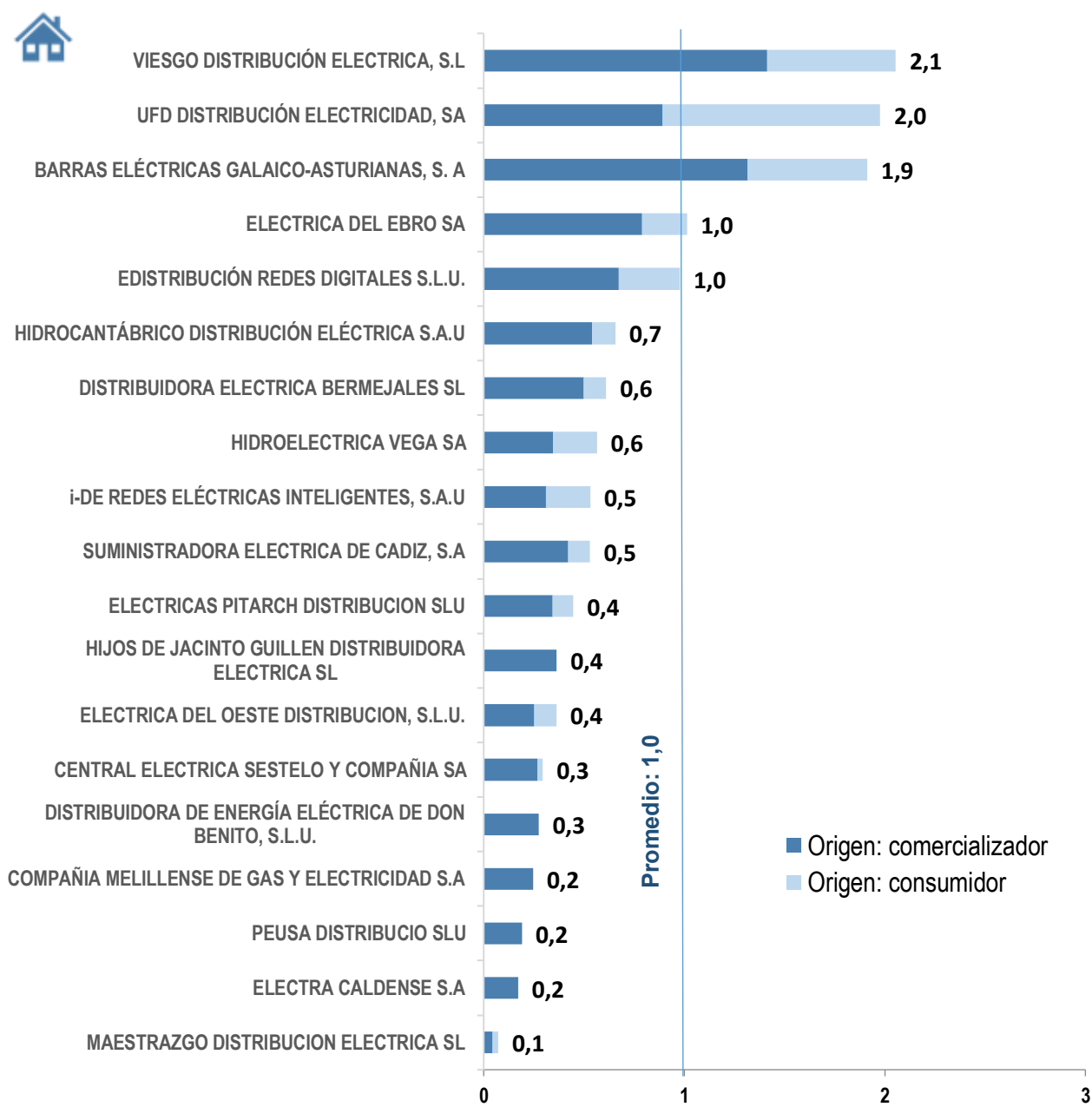
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los comercializadores por cada 100 puntos de suministro de electricidad. Segmento industrial. Año 2024



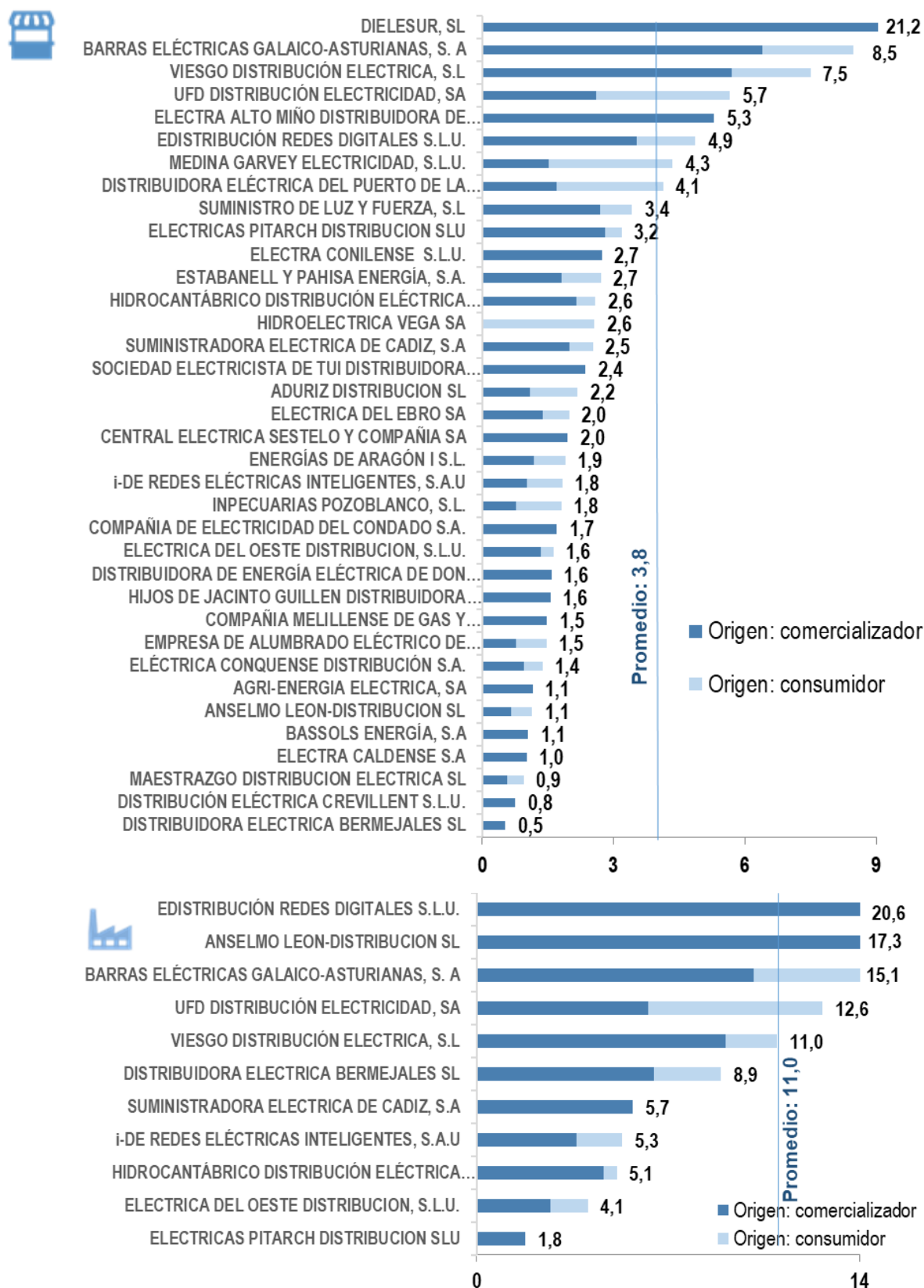
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los distribuidores por cada 100 puntos de suministro de electricidad. Segmento doméstico. Año 2024



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los distribuidores por cada 100 puntos de suministro de electricidad. Segmento pyme e industrial. Año 2024



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores de gas

Tipo reclamación	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	276.410	246.278	339.702	369.573	306.962	206.724
Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	77.249	101.839	99.664	132.298	191.008	99.542
Planteadas al distribuidor	91.556	61.917	76.724	98.799	102.154	80.719
Total reclamaciones gas	445.215	410.034	516.090	600.670	600.124	386.985

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Canales por los que se plantean las reclamaciones de gas año 2024

Canal	Número reclamaciones gas	%
Teléfono	250.433	64,7%
Presencial	50.238	13,0%
Web	32.601	8,4%
Correo Electrónico / Buzones	26.994	7,0%
Registro oficial	26.719	6,9%
	386.985	100%

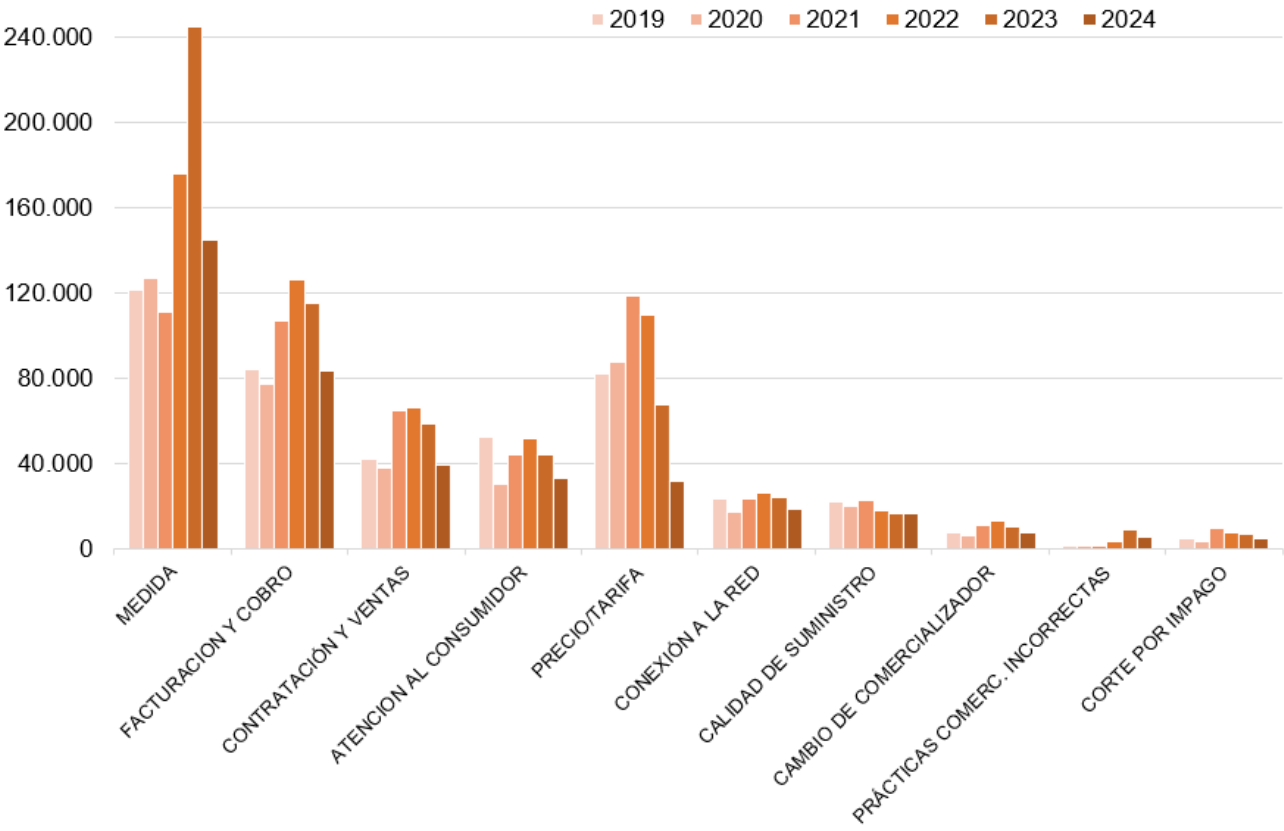
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Estado de las reclamaciones de gas año 2024 y días empleados en su resolución

Resultado reclamación	Número reclamaciones gas	%	Tiempo medio de resolución en días
Procedente / Favorable	157.597	40,7%	14
Improcedente / Desfavorable	207.934	53,7%	8
No gestionable	10.000	2,6%	20
Sin información	11.454	3,0%	
	386.985	100%	

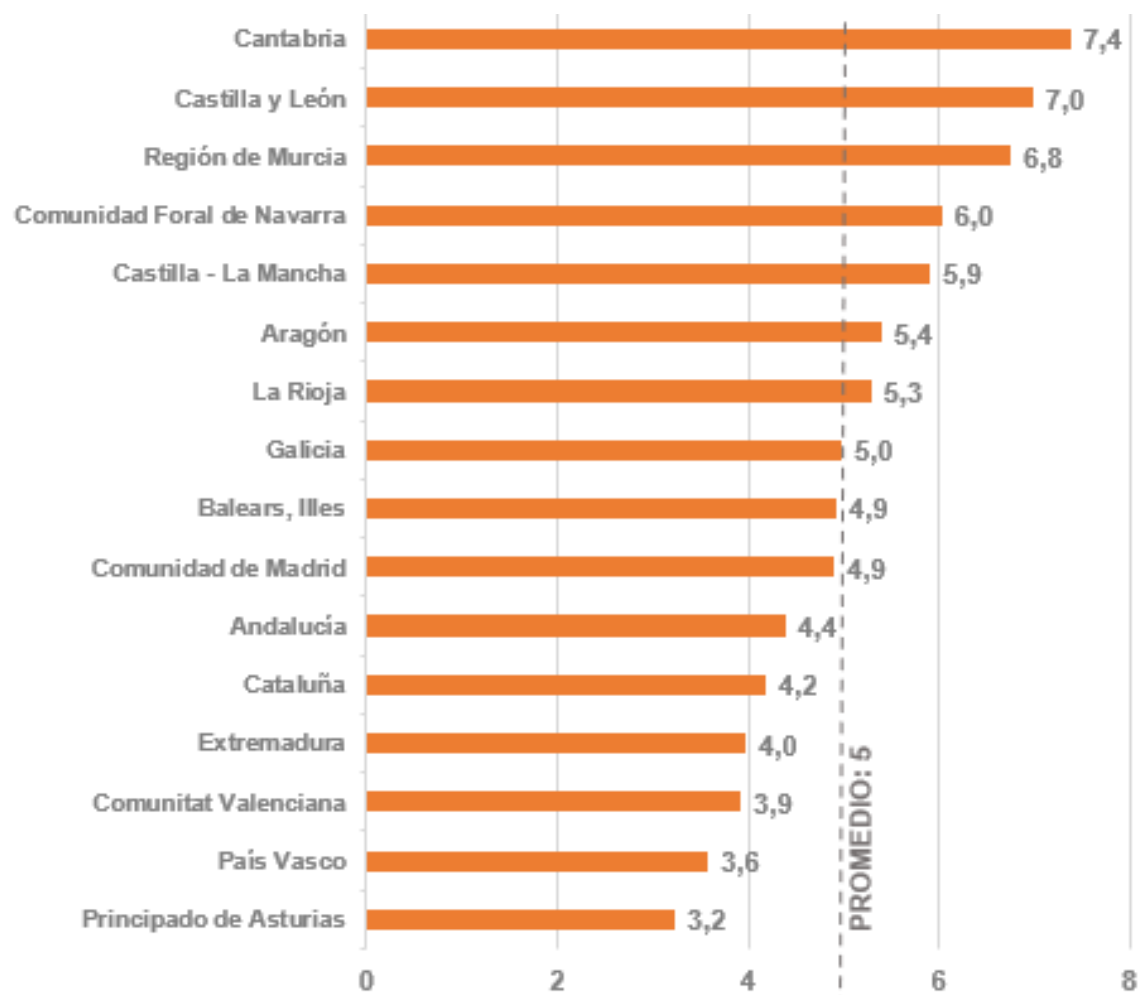
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Evolución de motivos de las reclamaciones planteadas por los consumidores de gas



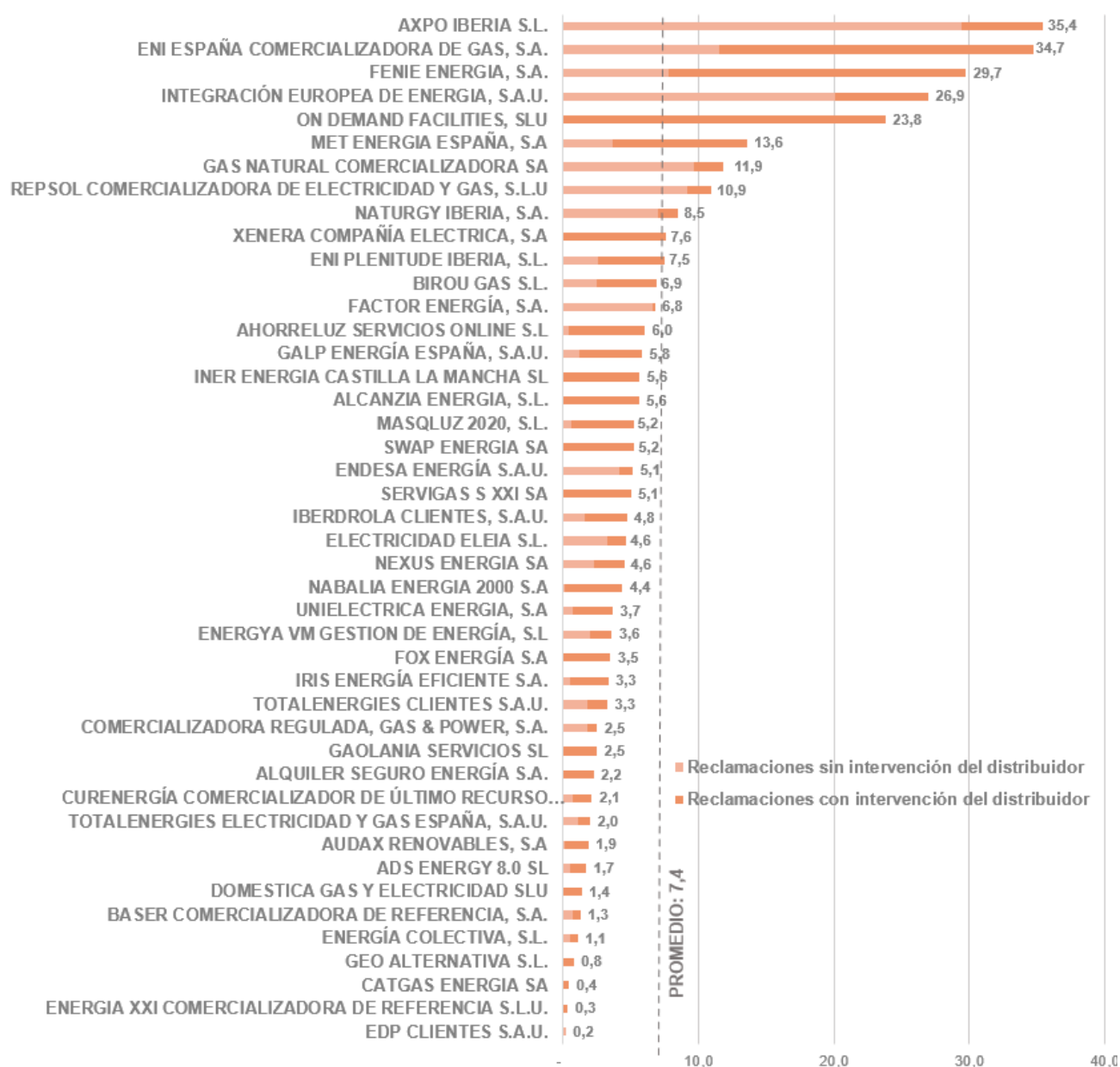
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma de gas año 2024



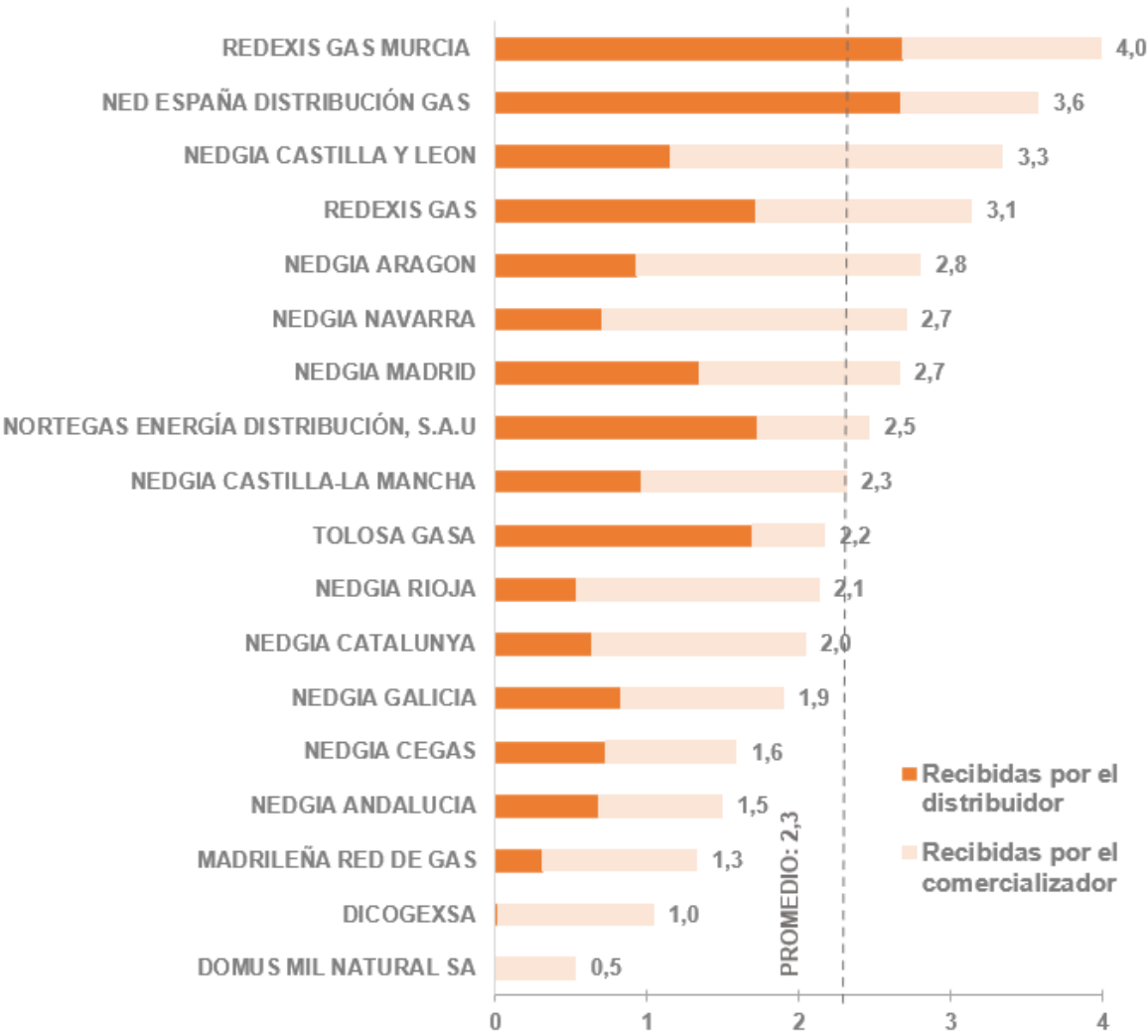
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los comercializadores por cada 100 puntos de suministro de gas año 2024



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Reclamaciones planteadas a los distribuidores por cada 100 puntos de suministro de gas año 2024



Fuente: Circular 2/2016 CNMC