

NOTA DE PRENSA

Los consumidores presentaron 1,5 millones de reclamaciones contra las compañías de electricidad y gas durante 2017

- La mayor parte (1,13 millones) correspondieron al sector eléctrico, frente a las 369 mil del sector gasista.
- Supone una media de 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad y 5 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural
- Galicia fue la Comunidad Autónoma que acumuló más quejas en el sector eléctrico y la Región de Murcia, en el sector del gas natural.
- En el caso de consumidores domésticos con derecho a PVPC los comercializadores de referencia recibieron menos reclamaciones que los del mercado libre.

Madrid, 16 de agosto de 2018.- El sector eléctrico acaparó la mayor parte de las reclamaciones que presentaron los consumidores durante el año 2017, hasta alcanzar los 1,13 millones. Esto supone una media de 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad.

Más de la mitad de estas reclamaciones tuvieron que ver con discrepancias en la medida de los consumos y en la facturación y cobro.

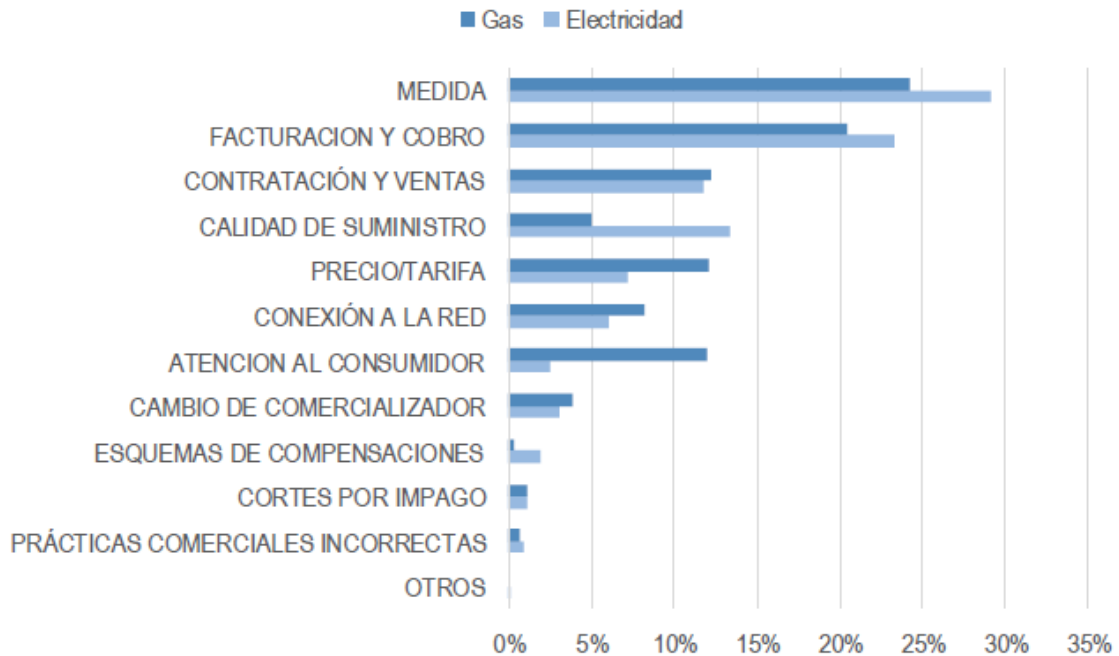
En el caso del sector gasista, se registraron más de 369.000 quejas (5 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural). El 45% de ellas estuvieron relacionadas con problemas en la medición del consumo y la facturación.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC.

El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Figura 6. Motivos de las reclamaciones en los sectores eléctrico y del gas natural. Año 2017



Fuente: CNMC

Además, en el sector eléctrico la calidad de suministro (12%) acumuló un volumen importante de quejas. Por su parte, en el sector del gas aparece, como motivo específico, la atención al consumidor (13%) (incumplimiento de la hora de realización de la revisión periódica).

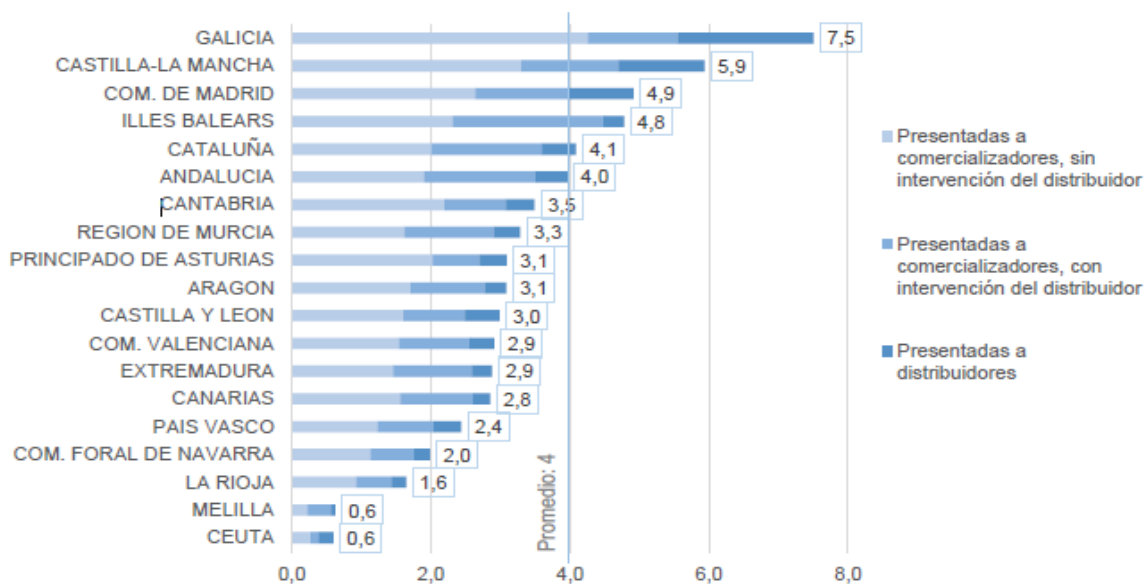
Las Comunidades autónomas en las que los consumidores presentaron mayor número de reclamaciones, en términos relativos, fueron Galicia, en el sector eléctrico, y la Región de Murcia, en el sector del gas natural.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC.

El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa.

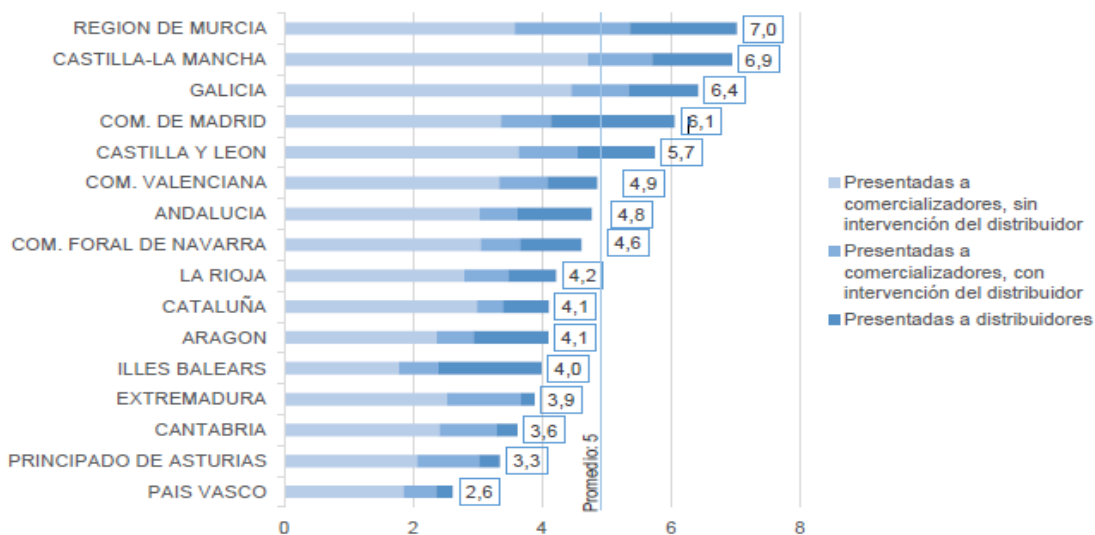
Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Figura 3. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro eléctrico por comunidad autónoma. Año 2017



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

Figura 4. Número de reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y por Comunidad Autónoma. Año 2017



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

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC.

El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2017, el 40% en el sector eléctrico y el 35% en el sector del gas natural, fueron consideradas como procedentes por las empresas, y por lo tanto resueltas de manera favorable para el consumidor. Mientras, el 56% y el 62% de las mismas se consideraron improcedentes o desfavorables, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación es el telefónico (78% en el gas y 61% en electricidad), seguido del presencial.

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

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

[IS/DE/001/18](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC.

El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.