

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC analiza la obligación de los comercializadores de gas y electricidad de ofrecer mecanismos alternativos para resolver las reclamaciones de los consumidores**

- Sólo algunos comercializadores cumplen con la obligación de estar adheridos a una entidad alternativa de litigios.
- Los clientes que pueden recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por AECOSAN se limitan al 44%.
- Las reclamaciones que se presentaron ante una entidad de resolución alternativa fueron 1.579 en 2017.

**Madrid, 25 de junio de 2019.-** La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), ha publicado el “*Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores eléctrico y gasista*”. Dentro de los trabajos que se desarrollan en materia de protección al consumidor, este informe analiza el grado de cumplimiento de la obligación de los comercializadores de gas y electricidad de ofrecer a sus clientes la mediación de una entidad alternativa que resuelva las reclamaciones. La supervisión de esta obligación se realiza para proteger los derechos de los consumidores. ([IS/DE/041/18](#)).

La Ley 24/2013 del Sector Eléctrico establece que las empresas comercializadoras tienen la obligación de informar a sus clientes que tienen el derecho a exigir una vía de solución alternativa en caso de litigio. Es decir, que 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.

Asimismo, la Ley del Sector de Hidrocarburos recoge el derecho de los consumidores gasistas a exigir que sus suministradores tengan un buen nivel de servicio y tramitación de las posibles reclamaciones. Tales procedimientos de solución extrajudicial garantizan la resolución equitativa y rápida de los litigios.

La entidad alternativa que establezcan los comercializadores de gas y de electricidad debe cumplir los requisitos, garantías y obligaciones establecidos en la Directiva 2013/11/UE. Esta norma se incorporó al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

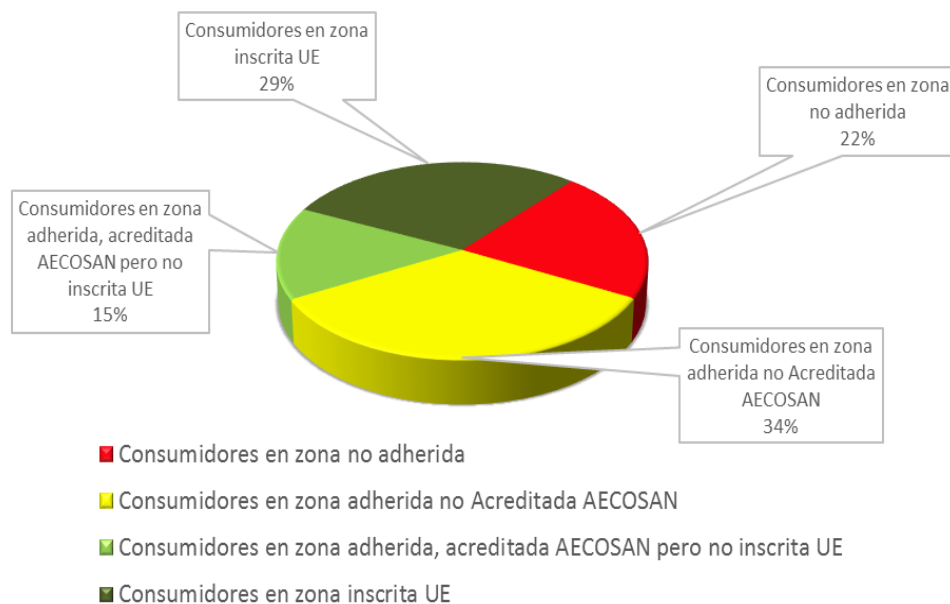
El informe analiza los 17 comercializadores que suministraban al 95% de los consumidores del mercado eléctrico en 2017 y concluye que sólo algunos cumplían con la obligación de estar adheridos a una entidad alternativa de litigios para todos

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro del informe aprobado por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

sus clientes. En algún caso, correspondía a entidades acreditadas por AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) para todos sus clientes, y en otros, sólo para una parte de ellos. El resto de los comercializadores, sólo ofrecían este mecanismo a una parte de sus clientes, e incluso algún comercializador no lo ofrecía.

En concreto, el 44% de los clientes pueden recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por AECOSAN. El 34% de los consumidores pueden acudir a una entidad no acreditada por AECOSAN y el 22% el comercializador no está adherido a entidades de resolución alternativa de litigios.

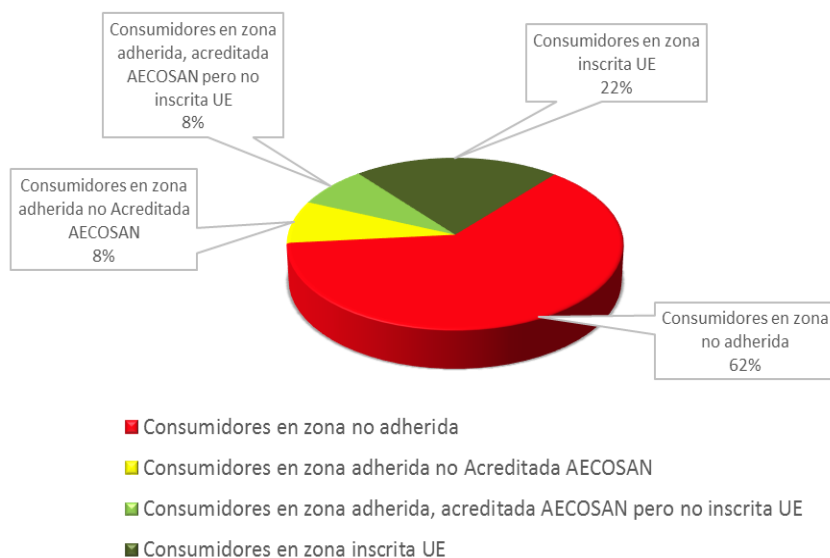
**Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector eléctrico según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios**



En el sector gasista, el porcentaje de consumidores en cuya zona de suministro el comercializador no está adherido a entidades de resolución alternativa de litigios se sitúa en el 62%.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro del informe aprobado por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

### Porcentaje de Consumidores en Comercializadores del sector gasista según resolución alternativa de litigios



Los comercializadores informan adecuadamente a los consumidores mediante diversos medios o canales de atención al cliente (páginas web, contratos, etc.), acerca de la posibilidad de establecer en segunda instancia reclamaciones a través de entidades de resolución alternativa de litigios. No obstante, el número de reclamaciones gestionadas mediante estos medios durante 2017 (unas 1.579), fue reducido, comparado con el total de reclamaciones planteadas a los comercializadores y que no fueron resueltas a favor del consumidor durante el año.

El proceso de acreditación es progresivo, por lo que en la medida en que vayan siendo acreditadas por AECOSAN otras entidades, los comercializadores que aún no lo han hecho, podrán adherirse a entidades de resolución alternativa de litigios que cumplan con la Directiva.

La supervisión iniciada en este informe por la CNMC continuará realizándose anualmente, dado que se trata de un proceso novedoso que protege al consumidor.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro del informe aprobado por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*