

## NOTA DE PRENSA

### **Las reclamaciones de los consumidores por los servicios de electricidad y gas aumentaron un 9%, hasta superar los 1,6 millones en 2018**

- En el sector eléctrico las quejas por incidencias en la contratación del bono social se cuadruplicaron en un año, hasta alcanzar las 40.000 en 2018.
- En gas natural, aumentaron un 26% debido a discrepancias en la medición y problemas derivados de inspección periódica de las instalaciones.
- Las Comunidades con más reclamaciones, en términos relativos, fueron Galicia, en el sector eléctrico y Castilla-La Mancha, en gas natural.

**Madrid, 4 de febrero de 2020.-** La CNMC ha publicado el informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante 2018. El informe señala que se presentaron 1.648.443 reclamaciones en total, de las que la mayoría correspondieron al sector eléctrico (72%) y el resto al sector del gas natural (28%). En términos interanuales, las desavenencias entre consumidores y empresas aumentaron un 9% respecto a 2017. ([IS/DE/001/19](#)).

Los consumidores domésticos (con potencia contratada inferior a 15 kW en el caso de electricidad) representaron el mayor número de reclamaciones. El 97% de los puntos de suministro de electricidad y el 99% de los clientes de gas corresponden a este tipo de perfil de consumo.

### **Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2018.**

Tipo consumidor	Electricidad		Gas Natural	
	Número	Por 100 puntos de suministro	Número	Por 100 clientes
Doméstico	1.011.794	3,6	451.672	5,7
Pyme	101.042	11,9		
Industrial	6.851	29,2	1.897	40,1
Sin CUPS o contrato de acceso	61.660		13.527	-
<b>Total general</b>	<b>1.181.347</b>	<b>4,1</b>	<b>467.096</b>	<b>5,9</b>

Nota: En el sector del gas natural no se distingue entre consumidor doméstico y pyme. Fuente: Circular 2/2016, Circular 1/2005 CNMC, Circular 5/2008.

A pesar de la reducción en un 16% de las reclamaciones interpuestas por los consumidores gallegos, estos continuaron siendo los que más reclamaron en términos porcentuales, con 6,3 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro.

*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*

Castilla-La Mancha y Cataluña, con 5,6 y 5 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, respectivamente, son las siguientes con mayor número porcentual de reclamaciones.

En términos absolutos, Andalucía y Cataluña fueron las comunidades autónomas donde más reclamaciones de consumidores de electricidad se presentaron en 2018, y donde más crecieron.

### Número de reclamaciones de electricidad por Comunidad Autónoma. Años 2017 – 2018.

CCAA	2017	2018	Diferencia
Andalucía	193.941	222.325	28.384
Cataluña	179.404	220.720	41.316
Comunidad de Madrid	163.589	159.889	-3.700
Galicia	132.910	111.454	-21.456
Comunidad Valenciana	101.278	94.864	-6.414
Castilla-La Mancha	82.155	77.687	-4.468
Castilla y León	59.187	54.077	-5.110
Islas Canarias	34.078	34.896	818
Islas Baleares	33.669	32.330	-1.339

CCAA	2017	2018	Diferencia
País Vasco	31.326	33.064	1.738
Aragón	27.623	32.580	4.957
Región de Murcia	28.836	27.457	-1.379
Principado de Asturias	22.294	26.646	4.352
Extremadura	19.940	22.869	2.929
Cantabria	15.048	17.498	2.450
Comunidad Foral de Navarra	7.460	8.026	566
La Rioja	3.907	4.114	207
Melilla	201	240	39
Ceuta	183	151	-32
<b>Total general</b>	<b>1.137.029</b>	<b>1.180.887</b>	<b>43.858</b>

Fuente: Circular 2/2016. Nota: Existen 410 reclamaciones en las que no se informa de la provincia.

*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*

En cuanto a las reclamaciones de gas, en términos relativos, las comunidades con mayor porcentaje de reclamaciones de gas fueron Castilla-La Mancha (9,9 por cada 100 puntos de suministro), Murcia (8,2) y Galicia (7,7). En el otro extremo, se situaron el Principado de Asturias (2,8 por cada 100 clientes) y País Vasco (3,4).

Por número total de quejas, estas aumentaron en todas las CCAA, excepto en el Principado de Asturias (donde se redujeron en 1.000). Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana se situaron en los primeros puestos.

### Número de reclamaciones de gas natural por Comunidad Autónoma. Años 2017-2018.

CCAA	2017	2018	Diferencia
Comunidad de Madrid	105.198	132.873	27.675
Cataluña	89.824	107.562	17.738
Comunidad Valenciana	32.122	41.387	9.265
Castilla y León	26.658	35.015	8.357
Castilla - La Mancha	17.296	27.149	9.853
Andalucía	21.271	26.019	4.748
Galicia	16.807	21.998	5.191
País Vasco	13.990	18.448	4.458
Aragón	9.094	10.599	1.505
Comunidad Foral de Navarra	6.459	9.059	2.600
Cantabria	6.439	8.551	2.112
CCAA	2017	2018	Diferencia
Región de Murcia	6.675	8.193	1.518
Principado de Asturias	7.269	6.225	-1.044
La Rioja	3.513	4.951	1.438
Islas Baleares	4.049	4.567	518
Extremadura	3.098	4.482	1.384
<b>Total general</b>	<b>369.762</b>	<b>467.078</b>	<b>97.316</b>

Nota: Existen 18 reclamaciones en las que no se informa de la provincia. Fuente: Circular 2/2016.

*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*

## Se cuadruplican las reclamaciones por el bono social

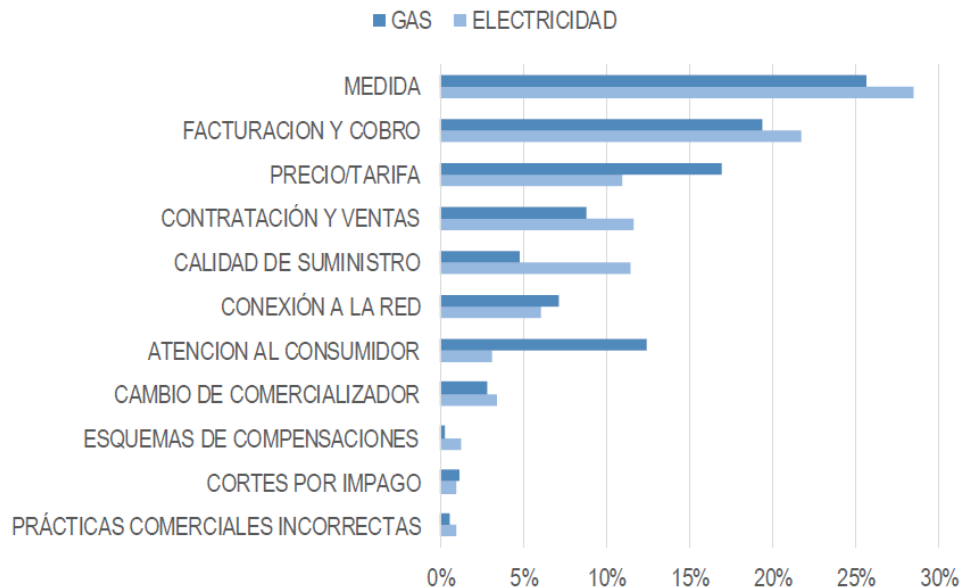
En su informe, la CNMC señala un importante aumento de las reclamaciones relativas al bono social eléctrico, que se multiplicaron por cuatro (de casi 10.000 en 2017 a unas 40.000 en 2018). Durante ese año se puso en marcha un nuevo sistema para obtener el [bono social](#), que requirió que los consumidores tuvieran que tramitar una nueva solicitud para ser considerados consumidores vulnerables, de acuerdo con la nueva normativa.

En este sentido, la Comisión está analizando la falta de diligencia en la tramitación de dichas solicitudes, por parte de algunas comercializadoras de referencia. La CNMC recuerda que tiene a disposición de los consumidores [una aplicación](#) para comprobar si tienen derecho a ser beneficiarios del bono social.

## Otro tipo de reclamaciones

Por otra parte, casi la mitad de las reclamaciones presentadas por los consumidores fueron por discrepancias en las lecturas con las compañías de suministro; a las que siguieron las disputas sobre la facturación y cobro. De hecho, este grupo representó el 50% de las registradas en el sector de electricidad, y el 45% de gas natural.

## Porcentaje de reclamaciones presentadas en los sectores eléctrico y del gas natural en función del motivo. Año 2018.



Fuente: Circular 2/2016.

*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*

En 2018, las reclamaciones consideradas procedentes por las empresas, y por tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, supusieron el 39% de las reclamaciones en el sector eléctrico y el 31% en el sector del gas natural. En comparación con el año 2017, se empeoraron los números de reclamaciones resueltas a favor del consumidor en electricidad (-1%) y gas natural (-4%).

### **Propuestas de mejora**

La CNMC en su informe realiza las siguientes propuestas. En el sector gasista:

- La posibilidad de rescindir los servicios adicionales contratados (como seguros) conjuntamente con el suministro al producirse un cambio de comercializador, del mismo modo que ocurre en la normativa eléctrica ([RD 897/2017](#)).
- Resolver el problema de la falta de un procedimiento de estimación de consumos (cuando no es posible realizar la lectura real).
- Sobre las inspecciones periódicas, sería conveniente extender al menos a 3 meses el periodo en el que el consumidor puede elegir para las inspecciones otra empresa distinta a su distribuidora. El plazo actual no da margen a otras empresas a ofertar estos servicios.

En el caso del sector eléctrico:

- Revertir las malas prácticas relativas a las visitas domiciliarias realizadas por los comercializadores sin consentimiento previo del consumidor, así como la aplicación de penalizaciones no recogidas en la normativa por pronta resolución del contrato.

La Circular 2/2016, de 28 de julio, faculta a la CNMC para analizar la información recabada sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores.

El informe de la CNMC analiza las reclamaciones presentadas en primera instancia ante las compañías de gas y electricidad. No incluye las presentadas ante los órganos competentes en materia de consumo o energía de las CCAA, ni ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) u otros organismos arbitrales de resolución de disputas.

### [IS/DE/001/19](#)

*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*