

NOTA DE PRENSA

Las reclamaciones de los consumidores de electricidad y gas natural disminuyeron un 16% durante 2019

- En 2019 se finalizó el plan de instalación de los contadores inteligentes en el sector eléctrico, lo que ha contribuido a disminuir el número de reclamaciones por la mayor precisión del consumo eléctrico.
- En total se presentaron 1.382.077 reclamaciones, de las que dos tercios se registraron en el sector eléctrico, y el resto en el sector del gas natural.
- Galicia y Castilla-La Mancha fueron los territorios donde más quejas se presentaron por cada 100 clientes de luz y gas.

Madrid, 2 de noviembre de 2020.- Los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de 1.382.077 reclamaciones durante 2019, un 16% menos que el año anterior, según el Informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural y que elabora la CNMC. ([IS/DE/001/20](#)).

Del total de reclamaciones presentadas, casi un 68% (936.862) fueron en el sector eléctrico, y un 32% (445.215) en gas natural. Sin embargo, si tenemos en cuenta el número de clientes por sector, los consumidores de gas natural presentaron más quejas: 5,6 reclamaciones por cada 100 clientes; mientras que en el sector eléctrico fueron 3,2 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro.

En comparación con 2018, la disminución en el total de reclamaciones fue más acusada en el sector eléctrico (-21% y casi 245.000 reclamaciones menos) que las presentadas en gas natural (-5% y casi 22.000 menos). La fuerte reducción experimentada en el sector eléctrico responde, en parte, al progresivo despliegue e integración de los contadores de telegestión, así como a los planes de actuación llevados a cabo por algunas empresas para mejorar los procesos.

Las reclamaciones consideradas procedentes por parte de las empresas, y por tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, suponen el 34% de las reclamaciones, en ambos sectores

Galicia, la CCAA con más reclamaciones por el suministro eléctrico

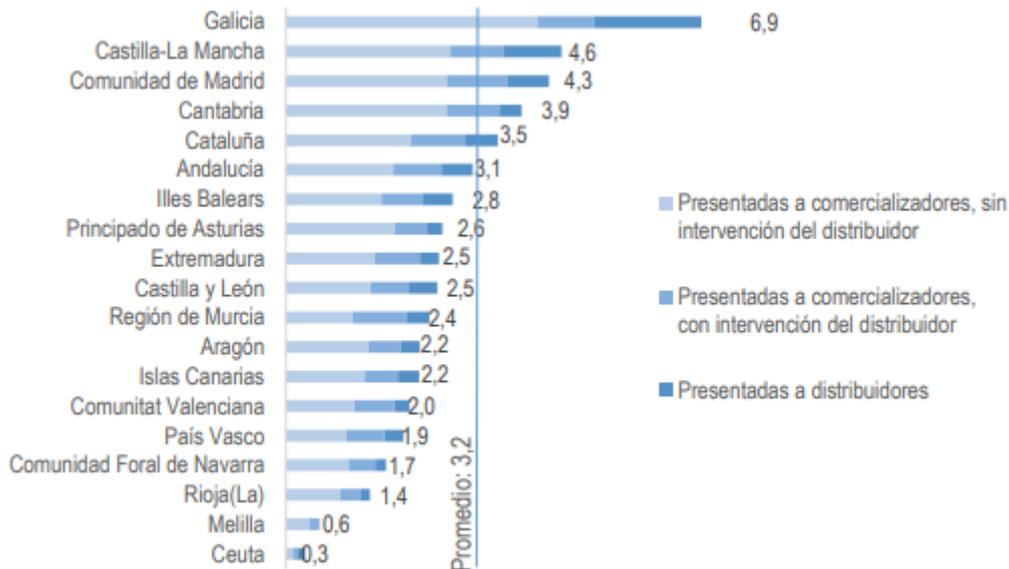
Cataluña y Andalucía fueron las comunidades autónomas donde más se redujeron las reclamaciones contra las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica en 2019, con casi 70.000 reclamaciones menos en cada territorio y una reducción del 30%. En cambio, Galicia registró un incremento de las quejas presentadas por los consumidores, con unas 10.000 más y un incremento del 10% respecto a 2018.

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.

De hecho, fue la única región española en la que se incrementó el número de reclamaciones.

En términos relativos, Galicia fue la comunidad autónoma donde más reclamaciones se presentaron en 2019 por cada 100 puntos de suministro, con 6,9. En segundo lugar, se encontró Castilla – La Mancha con 4,6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro y con una reducción en 2019 del 18% en el número de quejas. En el otro extremo, al igual que en los dos años anteriores, se situaron Ceuta (0,3 reclamaciones por cada 100 usuarios), Melilla (0,6) y la Rioja (1,4) respectivamente.

Figura 3. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro eléctrico por Comunidad Autónoma. Año 2019.



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

Reclamaciones por el suministro de gas natural

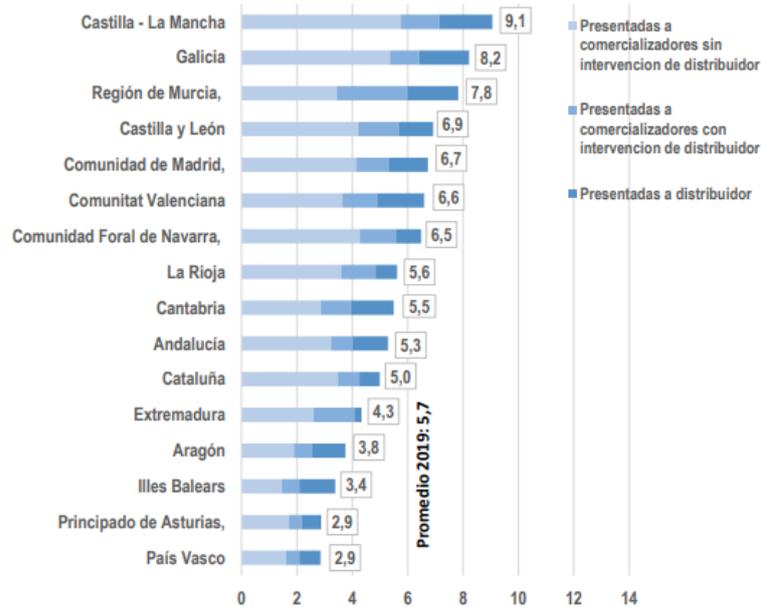
Las reclamaciones en el suministro de gas natural, se redujeron en todas las Comunidades Autónomas, salvo en Cataluña (+ 1%), Cantabria (+ 4%) y Navarra (+ 5%) que aumentaron. Por el contrario, las Islas Baleares, Extremadura y el País Vasco fueron los territorios donde el descenso en el número de reclamaciones fue superior al 15%.

No obstante, en términos relativos, donde se presentaron un mayor porcentaje de reclamaciones por cada 100 clientes fue en Castilla-La Mancha (9,1), Galicia (8,2), Murcia (7,8) y Madrid (6,9). Y donde menos, se situaron el Principado de Asturias

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.

y el País Vasco donde los consumidores presentaron menos quejas, con 2,9 reclamaciones por cada 100 clientes.

Figura 4. Número de reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y por Comunidad Autónoma. Año 2019.



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

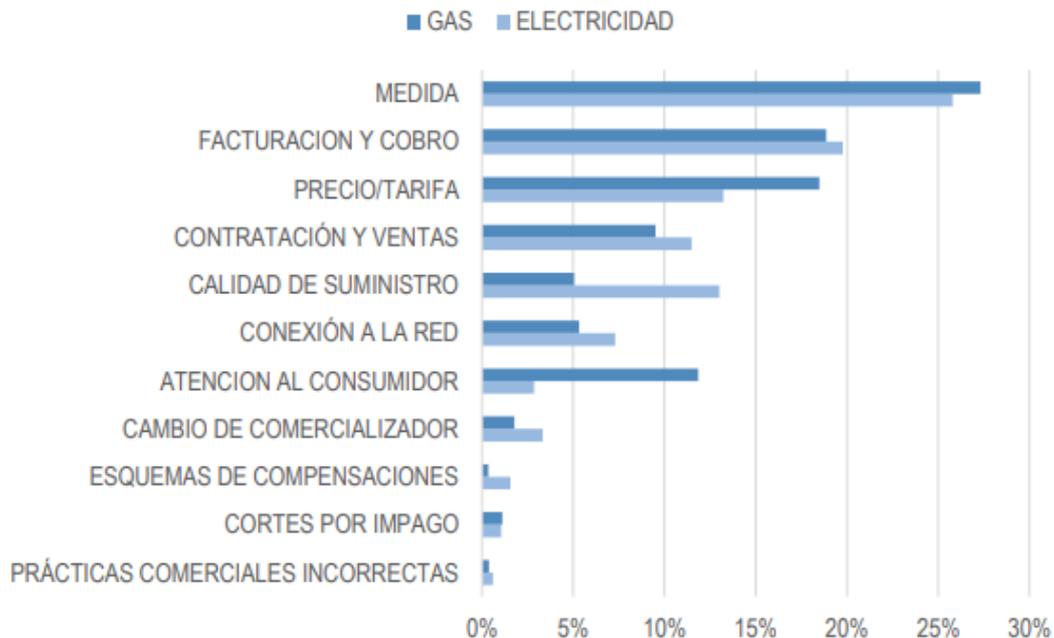
¿Cuáles son los principales motivos de las reclamaciones?

Las discrepancias en las medidas del contador junto con las discrepancias sobre la facturación y cobro fueron el objeto de casi la mitad de las reclamaciones presentadas por los consumidores: el 46% en ambos sectores.

Además, las reclamaciones por cuestiones de precios y tarifas y la contratación y ventas, supusieron el 13% y 11% del total de reclamaciones en el sector eléctrico, y el 18% y 8% del total de reclamaciones en el sector del gas.

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.

Figura 6. Porcentaje de reclamaciones presentadas en los sectores eléctrico y del gas natural en función del motivo. Año 2019.



Fuente: Circular 2/2016.

En línea con informes anteriores, la CNMC realiza una serie de recomendaciones a comercializadoras y distribuidoras, como la mejora de la formación del personal que atiende las reclamaciones, o el establecimiento de planes de acción que analicen los motivos de reclamación más frecuentes y pongan en práctica medidas de mejora concretas sobre los procesos afectados. También se recuerda la obligación de disponer de números de teléfono gratuitos para sus clientes a la hora de gestionar las reclamaciones y respetar los límites legales a la hora de imponer penalizaciones por cancelaciones de contratos por anticipado, y la necesidad de incorporar a la legislación española los derechos de los consumidores previstos en la Directiva 2019/944 entre otros. (ver listado completo de recomendaciones en el informe [IS/DE/001/20](#)).

[IS/DE/001/20](#)

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.