

NOTA DE PRENSA

La CNMC recuerda a las comercializadoras energéticas que deben informar a sus clientes sobre los mecanismos alternativos para resolver reclamaciones

- Los consumidores pueden acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a otras entidades de litigios ofrecidas por la compañía, cuando esta no resuelve sus reclamaciones favorablemente.
- Se trata de un potente mecanismo de protección al consumidor, cuya difusión debe reforzarse a través de los contratos, páginas web o información promocional de las compañías.
- En 2019, más del 50% de los arbitrajes fueron a favor de los consumidores, pero esta fórmula, al ser poco conocida, solo representó el 0,25% del total de las reclamaciones.

Madrid, 19 de marzo de 2021.- La CNMC ha publicado el “*Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores eléctrico y gasista*”, en el que analiza el cumplimiento por parte de los comercializadores de electricidad y de gas de la obligación que tienen de informar a sus clientes sobre la existencia las Juntas Arbitrales de Consumo para resolver sus reclamaciones ([IS/DE/017/20](#)).

Los consumidores tienen la posibilidad de acudir en segunda instancia a una entidad alternativa de litigios en materia de consumo, cuando su reclamación inicial ante la compañía no se haya resuelto a su favor. De esta forma, evitan acudir a la vía judicial para resolver sus disputas, tal como señala la normativa.

En 2020, se contabilizaron 72 entidades de este tipo, que desarrollaron su actividad en diferentes sectores, incluidos los de la electricidad y el gas. En ambos casos, sus leyes específicas detallan la citada obligación que recae sobre las compañías.

Reclamaciones de consumidores

La entidad de arbitraje que designen las comercializadoras debe cumplir los requisitos de la Directiva 2013/11/UE, que se incorporó al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Como parte de sus labores de defensa de los consumidores, la CNMC envió un cuestionario a las 50 comercializadoras más importantes de los sectores eléctrico y gasista, que representan una cuota de mercado del 98% de los puntos de suministro de los pequeños consumidores.

En este sentido, la CNMC ha observado que, a pesar de que muchas comercializadoras informan a los consumidores acerca de los arbitrajes mediante medios o canales de atención al cliente (páginas *web*, facturas, contratos, etc.), el número de reclamaciones presentadas **ha sido muy reducido en los últimos años.**

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Concretamente, en 2018 y 2019 se registraron 3.499 y 3.509, respectivamente, lo que supone el 0,21% y 0,25% del total de las reclamaciones presentadas, respectivamente. Asimismo, las reclamaciones más frecuentes afectaron a cuestiones relacionadas con la facturación (43%) y la contratación y ventas (40%). Asimismo, en 2019, más de un 50% de los resultados de los arbitrajes fueron favorables a los consumidores.

Información en contratos y otros medios

Por todo ello, la CNMC señala que los comercializadores deben destacar esta información en sus páginas web, información promocional y contratos, dado que el arbitraje constituye un potente mecanismo de protección al consumidor. Su importancia ha sido destacada recientemente por la Asociación Europea de Consumidores (BEUC).

La Directiva 2019/944 del mercado interior de la electricidad, establece que la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos sea obligatoria.

A su vez, dentro del contenido mínimo que debe incluir la factura de energía eléctrica, se establece que se deberá incluir la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente.

La CNMC continuará supervisando este mecanismo para garantizar el cumplimiento de la normativa, y contribuir a la difusión y conocimiento del mecanismo de arbitraje, en beneficio de los consumidores