

Las comercializadoras energéticas tienen que informar a sus clientes sobre los mecanismos alternativos para resolver las reclamaciones

- Los clientes pueden reclamar ante las Juntas Arbitrales de Consumo u otras entidades de mediación, cuando la compañía no resuelve su reclamación favorablemente.
- Se trata de un potente mecanismo de protección al consumidor, que las comercializadoras deben difundir a través de los contratos, sus páginas web o la información promocional.
- A pesar de que en 2020 más del 50% de los arbitrajes fueron favorables a los consumidores, solo representaron el 0,24% del total de las reclamaciones.

Madrid, 26 de noviembre de 2021.- La CNMC ha publicado el informe en el que analiza el cumplimiento de la obligación que tienen las comercializadoras de electricidad y de gas de informar a sus clientes sobre la existencia las Juntas Arbitrales de Consumo y otras entidades de mediación para resolver sus reclamaciones ([IS/DE/017/21](#)).

Cuando un consumidor presenta una reclamación ante su compañía eléctrica o gasista, y esta no se resuelve favorablemente, siempre puede acudir, en segunda instancia, a una Junta Arbitral de Consumo u otra entidad de mediación de litigios. De esta forma, el cliente evita la vía judicial para resolver la disputa.

En 2021, se contabilizaron 66 entidades de este tipo en nuestro país, que están activas en diferentes sectores, incluidos el de la electricidad y el del gas. En ambos casos, las leyes sectoriales detallan que la compañía deberá designar una entidad de arbitraje, de acuerdo con los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Reclamaciones de los consumidores

Como parte de sus labores de defensa de los consumidores, la CNMC envió un cuestionario a las 51 comercializadoras con mayor número de clientes. Estas representan una cuota de mercado del 94% de los puntos de suministro de los pequeños consumidores de electricidad y un 98% en gas.

En su análisis, la CNMC observó que, a pesar de que muchas de ellas informan a los consumidores acerca de los arbitrajes mediante medios o canales de atención al cliente (páginas web, información promocional, facturas, contratos, etc.), el número de reclamaciones presentadas ha sido muy reducido en los últimos años.

Concretamente, en 2019 y 2020 se registraron 3.509 y 1.930 (1.340 en electricidad y 590 en gas) solicitudes de arbitraje respectivamente, lo que supone el 0,25% y 0,24% del total de las reclamaciones presentadas.

Asimismo, los tipos de reclamaciones más habituales fueron contratación y ventas con 838 (486 en electricidad, 352 en gas) y facturación con 686 (579 en electricidad, 107 en gas). Igualmente, en 2020, 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 las comercializadoras deben destacar esta información en sus páginas web, información promocional y contratos. El arbitraje constituye un potente mecanismo de protección al consumidor, cuya importancia ha sido destacada 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, 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.