

## **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 mediación de litigios ofrecidas por la compañía, cuando esta no resuelve sus reclamaciones favorablemente.
- Es un potente mecanismo de protección al consumidor, cuya difusión debe reforzarse a través de los contratos, páginas web o información promocional de los comercializadores energéticos.
- En 2021, más del 50% de los arbitrajes fueron favorables a los consumidores, pero esta fórmula, al ser poco conocida, solo representó el 0,20% del total de las reclamaciones.

**Madrid, 29 de noviembre de 2022.-** La CNMC ha publicado el [“Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializador y consumidores de energía eléctrica y gas natural”](#), 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 y otras entidades de mediación para resolver sus reclamaciones ([IS/DE/017/22](#)).

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 2022, se han contabilizado 62 entidades de este tipo en nuestro país, que desarrollan su actividad en diferentes sectores, incluidos los de la electricidad y el gas. En ambos casos, sus leyes específicas sectoriales detallan la citada obligación que recae sobre las compañías.

### **Reclamaciones de consumidores**

Como parte de sus labores de defensa de los consumidores, la CNMC envió un cuestionario a las comercializadoras con mayor número de clientes de los sectores eléctrico y gasista, que representan una cuota de mercado del 96% de los puntos de suministro de los pequeños consumidores de electricidad y un 98% en gas.

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**.

Concretamente, en 2021 fueron 3.370 en electricidad y 1.392 en gas, mientras que en 2020 se registraron 1.340 en electricidad y 590 en gas. Esto supone el 0,20% y 0,24% del total de las reclamaciones presentadas. Las reclamaciones más habituales fueron motivadas por **facturación** (1.744 en electricidad, 399 en gas) y por **contratación y ventas** (1.162 en electricidad, 377 en gas). Más de un 50% de los resultados de los arbitrajes fueron **favorables a los 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.

### **Información en contratos y otros medios**

Los comercializadores deben destacar esta información en sus páginas web, en su información promocional y contratos, ya que el arbitraje constituye un potente mecanismo de protección al consumidor.

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.

[IS/DE/017/22](#)