

El 67 % de las reclamaciones de electricidad y gas presentadas ante las Juntas Arbitrales de Consumo fueron favorables al consumidor

- La CNMC insiste en que recurrir a entidades de arbitraje es una opción muy útil para resolver los litigios y evitar la vía judicial.
- Estos organismos duplican la tasa de éxito de las reclamaciones gestionadas ante las comercializadoras —apenas el 33 %—.
- Las compañías tienen que informar a sus clientes del derecho a reclamar ante estos organismos en segunda instancia.

Madrid, 29 de febrero de 2024.- Los consumidores, como primera opción, tienen que reclamar ante su comercializadora, donde el porcentaje de éxito es del 33 %. Este se duplica hasta superar el 66 % cuando, en segunda instancia, acuden a una Junta Arbitral de Consumo u otro organismo de intermediación. La CNMC insiste en su informe ([IS/DE/017/23](#)) en utilizar esta fórmula para resolver los conflictos y evitar la vía judicial.

Las compañías están obligadas a informar de esta posibilidad y muchas lo hacen —páginas web, información promocional, facturas, contratos, etc.—, pero en España los clientes que acudieron a las Juntas Arbitrales y otros organismos de intermediación en segunda instancia son una minoría de apenas el 0,7 %.

Resoluciones favorables

En 2022, de las 7.656 resoluciones de electricidad, el 66 % dieron la razón al cliente, mientras que de las 3.021 de gas, el 68 %. Comparado con 2021, los clientes que acudieron a estos organismos aumentaron el 127 % (electricidad) y 117 % (gas) —3.370 y 1.392 reclamaciones, respectivamente—.

La entidad de arbitraje que designen las comercializadoras debe cumplir los requisitos de la [Directiva 2013/11/UE](#). Actualmente hay 34 entidades de este tipo en nuestro país en los sectores de electricidad y gas.

Información 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.

En el contenido mínimo de la factura eléctrica debe estar la información sobre los derechos de los clientes relativa a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente.

Estos derechos también se incluyen en la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas natural y los gases renovables y del hidrógeno.

Contenido relacionado:

- [\(IS/DE/017/23\)](#)
- [Nota de prensa](#) (29/11/2022): La CNMC recuerda a las comercializadoras energéticas que deben informar a sus clientes sobre los mecanismos alternativos para resolver reclamaciones