

Las Juntas Arbitrales de Consumo dieron la razón a los usuarios en más del 70 % de las reclamaciones de electricidad y gas

- En electricidad, la tasa de éxito de sus reclamaciones fue del 78 % y en gas, del 74 %.
- Recurrir a las Juntas Arbitrales es una fórmula muy eficaz para dirimir los conflictos y evitar la vía judicial.
- En España hay 33 habilitadas para ello y las compañías deben informar a sus clientes del derecho que tienen a reclamar ante estos organismos.

Madrid, 13 de enero de 2025.- Los consumidores que no resuelven su reclamación ante la compañía de electricidad o gas —el éxito es del 37 % y del 41 %, respectivamente—, como segunda opción pueden acudir a una Junta Arbitral de Consumo, donde las tasas se duplican —74 % en electricidad y 78% en gas—, según recuerda la CNMC en el informe ([IS/DE/017/24](#)).

En España una minoría de clientes, apenas el 1,20 % (electricidad) y el 1,65 % (gas), recurren a las Juntas Arbitrales en segunda instancia, aunque es un sistema muy eficaz de resolver los conflictos y evitar la vía judicial.

Las compañías están obligadas a informar de esta posibilidad a sus clientes. Lo hacen en sus páginas web, facturas y contratos, y, en ocasiones, mediante información promocional.

Porcentaje de resoluciones

En 2023, de las 8.503 resoluciones emitidas por las Juntas Arbitrales en materia de electricidad, el 74 % dieron la razón al cliente, mientras que de las 5.830 de gas, el 78 %.

Comparado con 2022, los clientes que acudieron a estos organismos aumentaron el 11 % (electricidad) y 93 % (gas) —7.656 y 3.021 reclamaciones, respectivamente—.

La entidad de arbitraje que designen las comercializadoras debe cumplir los requisitos de la [Directiva 2013/11/UE](#). Actualmente hay 33 entidades de este tipo en nuestro país en los sectores de electricidad y gas.

Información al consumidor

La normativa europea (Directiva 2019/944 y 2024/1788) establece que la participación de empresas en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos sea obligatoria.

En España, la Ley 7/2017 establece que esa información debe ofrecerse para los clientes domésticos en los contratos y en las páginas web de las empresas. En la factura de electricidad de consumidores con potencia contratada hasta 15 kW se debe incluir, como contenido mínimo, la información sobre los derechos de los clientes relativa a la resolución extrajudicial de litigios y los datos de contacto de la entidad correspondiente.

Contenido relacionado:

- [IS/DE/017/24](#)
- [IPN/CNMC/023/24](#)
- [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