

El 80 % de las reclamaciones de electricidad y gas resueltas por las Juntas Arbitrales de Consumo fueron favorables a los usuarios

- La tasa fue de la mitad (40 %) cuando los clientes presentaron sus quejas en primera instancia ante las comercializadoras.
- Las Juntas Arbitrales de Consumo son una vía extrajudicial, ágil y eficaz para reclamar cuando la compañía no da la razón al cliente.
- A pesar de ello, menos del 2 % de los consumidores recurrieron a este sistema porque apenas es conocido.

Madrid, 28 de abril de 2026.- Durante 2024, 968.000 clientes presentaron una reclamación ante su compañía de electricidad y 387.999 lo hicieron en el caso del gas. De estas, un 38 % y 41 %, respectivamente, les fueron favorables. Sin embargo, las tasas se duplicaron (casi 80 % de éxito) cuando, en segunda instancia, acudieron a una Junta Arbitral de Consumo ([IS/DE/017/25](#)).

Estas entidades permiten al consumidor reclamar cuando la queja inicial ante la compañía ha sido desfavorable para sus intereses. Es una vía rápida, gratuita, eficaz y evita acudir a los tribunales. El procedimiento es sencillo, con plazos cortos y trámites mayoritariamente electrónicos.

Más de 50 entidades en España

España cuenta con 53 entidades de arbitraje en los sectores de electricidad y gas de ámbito estatal, autonómico, provincial o municipal que cumplen las obligaciones de la normativa europea.

Casi todos los clientes tienen contratos con comercializadoras adheridas a una entidad de resolución alternativa de litigios (97,8 % en electricidad y 99,2% en gas), tal como establece la normativa, pero su uso es muy limitado en España.

En el arbitraje, el laudo es vinculante para las partes en los términos previstos por el Sistema Arbitral de Consumo. En caso de mediación sin resultado satisfactorio, el consumidor puede continuar tramitando su reclamación con el arbitraje.

Con la entrada en vigor del [Real Decreto 88/2026](#), los consumidores de electricidad tienen derecho a conocer de manera clara y transparente a qué entidad está adherida su comercializadora, distribuidora y, en su caso, su agregador independiente.

La CNMC recuerda que las comercializadoras deben reforzar la visibilidad de esta vía en los contratos, facturas, páginas web, e incluso, en la información promocional, conforme a las obligaciones que va incorporando la normativa nacional.

Supervisión e información

La CNMC supervisa la información que las compañías ofrecen a los consumidores sobre estos mecanismos. Los Reales Decretos [713/2024](#) (Sistema Arbitral de Consumo) y [88/2026](#) (Reglamento general de suministro, comercialización y agregación) refuerzan las obligaciones de adhesión, información y ausencia de límites en el acceso a los mecanismos de resolución alternativa de litigios.

Durante 2026, la CNMC está priorizando la supervisión del cumplimiento de las obligaciones y ampliará el alcance de la supervisión a las distribuidoras eléctricas.

Contenido relacionado:

- [IS/DE/017/25](#)
- [Nota de prensa](#) (13/01/2025): Las Juntas Arbitrales de Consumo dieron la razón a los usuarios en más del 70 % de las reclamaciones de electricidad y gas
- [Nota de prensa](#) (29/02/2024): El 67 % de las reclamaciones de electricidad y gas presentadas ante las Juntas Arbitrales de Consumo fueron favorables al consumidor