

NOTA DE PRENSA

Más de 3.000 consumidores se dirigieron a la CNMC durante 2015 para realizar consultas y reclamaciones sobre sus suministros

- Se atendieron un total de 1.948 consultas, un 20% más que el año anterior
- El número de reclamaciones (1.378) descendió un 50% con respecto a 2014
- La CNMC trabaja para mejorar la gestión de dudas y reclamaciones en materia de consumidores.

Madrid, 11 de abril de 2016.- La CNMC atendió durante el año 2015 a un total de 3.326 consumidores que solicitaron información sobre cómo realizar una reclamación o, simplemente, plantearon dudas referentes a sus suministros de electricidad y gas. De forma desagregada, la Comisión recibió 1.948 consultas, el 20% más que el año anterior, y 1.378 reclamaciones, un 50% menos que en 2014.

En el caso de las reclamaciones, de las 1.378 quejas presentadas ante la CNMC, el 89% fueron relativas a los suministros de electricidad y el 11% a los de gas natural y propano, (79% y 21% respectivamente en 2014), proporción que se explica por la diferente cantidad de consumidores de cada tipo de energías. El descenso en el número de reclamaciones gestionadas por la CNMC (-50%, con respecto a 2014) podría deberse a mejoras en la atención a los clientes y en la resolución de las reclamaciones por parte de las compañías.

En el caso de la electricidad, la mayoría de las reclamaciones (62%) se produjeron por problemas relativos a la facturación: algunos consumidores fueron acusados por su distribuidor de manipular el contador o tuvieron problemas en la facturación de la potencia, al adecuar la potencia contratada a la tensión de 230V. Otras quejas (14%) tuvieron que ver con las altas/bajas. También fueron significativas las reclamaciones por cambios irregulares de suministrador, incluso, con casos de falsificaciones de firmas (7,2%).

Los problemas con la facturación también fueron mayoritarios en las reclamaciones relacionadas con el gas (47%). En segundo lugar, estuvieron las quejas referidas a los contratos de mantenimiento (15%). Finalmente, los retrasos en las altas o bajas del suministro (13%) y los cambios no deseados de comercializador (8%) fueron motivo de otras reclamaciones.

En cuanto a las consultas (1.948) que recibió la CNMC en 2015, un 77% fueron sobre electricidad, y, el resto, (457), sobre gases y fuel. De las consultas sobre electricidad, la mayoría de ellas (64%) se refirieron a las tarifas y contratos en

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

mercado libre. En segundo lugar estuvieron las consultas sobre la facturación (17%).

La CNMC atiende las reclamaciones de los consumidores a través tres canales: teléfono, correo electrónico y postal. El teléfono fue el medio más utilizado, con 1.353 (69%) consultas y el (55%) de las reclamaciones. Por correo electrónico se recibieron 595 consultas (31%) y 516 reclamaciones (38%). Finalmente, por correo postal llegaron 105 (8%) reclamaciones, pero ninguna consulta.

La CNMC recuerda que estos datos se refieren a las reclamaciones y consultas que gestionó durante 2015. Estas representan una pequeña muestra del total de las realizadas por los consumidores ante los órganos competentes (Industria o Consumo) de sus respectivas Comunidades Autónomas o Ayuntamientos (OMIC'S).

Más información en: <https://blog.cnmc.es/>