CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

ACUERDO POR EL QUE SE EMITE INFORME SOBRE ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN EN MATERIA DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN CON LOS SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD Y DE GAS.

Expediente nº: IS/DE/001/16

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta
Dª. María Fernández Pérez

Consejeros
D. Eduardo García Matilla
Dª Clotilde de la Higuera González
D. Diego Rodríguez Rodríguez
Dª Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain

Secretario de la Sala
D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo.

En Madrid, a 21 de julio de 2016

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) establece, en su artículo 7.15, como función la de supervisar el grado y efectividad de la apertura del mercado y competencia del mercado minorista, entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y de gas natural.

La CNMC no es un órgano de resolución de reclamaciones de los consumidores en materia de suministros de electricidad y de gas, pero debe velar por que las empresas distribuidoras y comercializadoras dispongan de un procedimiento eficaz y efectivo para la tramitación de éstas.

El consumidor puede plantear reclamaciones a su comercializadora, esto es, la empresa con la que tiene contratado el suministro de energía y por tanto realiza la facturación del suministro o a la distribuidora que es la compañía que posee la infraestructura de red para hacer llegar la electricidad o el gas al consumidor en su zona de suministro.

De acuerdo con lo dispuesto en la regulación[1], los comercializadores deben disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente para presentar sus reclamaciones.

Además, los comercializadores de gas deben disponer de un sistema de acuse de recibo con indicación de fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista seguridad de que la reclamación del ciudadano ha tenido entrada.

Por otra parte, las empresas distribuidoras de gas y electricidad tienen la obligación de disponer de un servicio de asistencia telefónica, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse los consumidores ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones. Dicho número, además debe figurar claramente identificado en las facturas.

En caso de insatisfacción ante la respuesta a la reclamación, la empresa comercializadora o distribuidora debe informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la función de supervisar las reclamaciones planteadas por los consumidores, durante el 2015, la Dirección de Energía ha recabado información de empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad y de gas natural.

A estos efectos se entiende como reclamación cualquier hecho que ponga de manifiesto la disconformidad del consumidor sobre la prestación del servicio.

En función de los resultados obtenidos, esta Sala de Supervisión Regulatoria podrá determinar las actuaciones de supervisión en materia de reclamaciones, así como las recomendaciones que sean necesarias.

1. INFORMACIÓN RECABADA

En el sector eléctrico, se ha solicitado información a los cinco grandes grupos distribuidores, que representan el 96% del total de puntos de suministro[2], y a 23 comercializadoras (17 grupos empresariales distintos), que representan el 98% del total de puntos de suministro.

[1] En gas, el Real Decreto-Ley 13/2012. En electricidad, la Ley 24/2013.

[2] En el sector eléctrico a 31 de diciembre de 2015 había un total de 28.900.000 consumidores

En el sector gasista, se ha solicitado información a los cinco grandes grupos distribuidores, representando el 100% del total de puntos de suministro[3], y a 5 grupos de comercializadoras, que representan el 99,7% del total de clientes.

A efectos de utilizar una clasificación homogénea para analizar las reclamaciones, la petición de información se realizó conforme a las Guías de Buenas Prácticas en la tramitación, información y clasificaciones de reclamaciones elaborada por el Grupo de Reguladores Europeos de la Energía CEER (Council of European Energy Regulators[4].

Los motivos de reclamación se califican en las siguientes categorías:

Figura 1: Clasificaciones de las reclamaciones

CLASIFICACION CEER ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	Quejas sobre la atención del personal propio o contratista de la distribuidora /comercializadora/ incumplimiento cita
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION AL CONSUMIDOR	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	Reclamaciones del cliente relativas a los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos
ATENCION AL CONSUMIDOR	INSPECCIÓN PERIÓDICA	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	Cliente muestra disconformidad por la conducta del inspector en la visita de la inspección periódica. Falta de respeto, falta acreditación , presuntos delitos (robo, hurto…)
ATENCION AL CONSUMIDOR	INSPECCIÓN PERIÓDICA	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	Incumplimiento, demora o vista no atendida de Inspección periódica de gas
ATENCION AL CONSUMIDOR	RECOBRO	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	Reclamación sobre conducta inadecuada de la comercializadora en la acción de recobro
ATENCION AL CONSUMIDOR	RETRASOS EN TRAMITACIÓN DE	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS	Reclamación por incumplimiento de los plazos legales establecidos reglamentariamente

[3] En el sector gasista a 31 de diciembre de 2015 había un total de 7.586.000 consumidores

[4] De acuerdo con las Guías de Buenas Prácticas en la tramitación, información y clasificaciones de reclamaciones elaborada por el Grupo de Reguladores Europeos de la Energía. ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010).

CLASIFICACION CEER (ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
	RECLAMACIONES	RECLAMACIONES	
CALIDAD DE SUMINISTRO	CALIDAD DE ONDA	CALIDAD DE ONDA	Reclamación por alteraciones en la calidad del suministro (tensiones, oscilaciones, microcortes, etc.).
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	Reclamación por molestias causadas por averías técnicas y cortes programados en las redes de distribución.
CALIDAD DE SUMINISTRO	DISCONFORMIDAD INSPECCIÓN PERIODICA	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	Desacuerdo con la ejecución de la inspección periódica y/o el resultado de la misma.
CALIDAD DE SUMINISTRO	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	Reclamación por daños producidos por averías técnicas y cortes programados en las redes de distribución.
CALIDAD DE SUMINISTRO	OTROS	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	Reclamaciones por situaciones que conlleven un posible incumplimiento de la política, gestión, o actuaciones ambientales.
CALIDAD DE SUMINISTRO	OTROS	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	Reclamación que conlleve una intervención en la red de distribución (mal estado de cable, riesgo de instalaciones, etc.) pero que no suponga un peligro inminente para personas o bienes. Estos casos son avisos de incidencias y deben tratarse urgentemente a través del teléfono de averías del distribuidor.
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	CAMBIO NO DESEADO	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Reclamaciones por disconformidad con el cambio de comercializador activado.
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	RETRASO	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para el cambio de comercializador
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	RETRASO	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para el cambio de comercializador
CONEXIÓN A LA RED	FACTURACIÓN DE LA CONEXIÓN	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS	Disconformidad con el presupuesto o facturación de una solicitud de nuevos suministros.

CLASIFICACION CEER ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
		ECONÓMICOS / COBROS	
CONEXIÓN A LA RED	FACTURACIÓN DE LA CONEXIÓN	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	Disconformidad con los criterios y con la solución técnica indicados en el presupuesto y / o desperfectos y discrepancias en la realización de la acometida/CUI.
CONEXIÓN A LA RED	OBSTACULOS A LA CONEXIÓN	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	Reclamaciones por disconformidad con el motivo alegado por la distribuidora para rechazar la solicitud de ATR
CONEXIÓN A LA RED	RETRASO	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DEL ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para la alta de un nuevo suministro
CONEXIÓN A LA RED	RETRASO	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para la alta de un nuevo suministro
CONEXIÓN A LA RED	RETRASOS	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	Reclamación por retraso en la contestación / presentación de presupuesto de una solicitud de nuevo suministro.
CONEXIÓN A LA RED	RETRASOS	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	Reclamación por retraso en la ejecución de una solicitud de nuevos suministros que el cliente ya ha pagado
CONEXIONES A LA RED	SOLICITUDES DE BAJA	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE LA BAJA DE UN SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para la baja de un suministro
CONEXIONES A LA RED	SOLICITUDES DE BAJA	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN DE UNA BAJA DEL SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para la baja de un suministro
CONTRATACION Y VENTAS	DATOS DE CONTRATACIÓN	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	Reclamaciones por disconformidad con los datos de tarifa, potencia, titular PS, dirección PS o fecha de activación

CLASIFICACION CEER (ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DERECHO DE DESESTIMIENTO	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	Derecho de desistimiento no respetado por parte de la comercializadora
CONTRATACIÓN Y VENTAS	FALTA DE INFORMACIÓN	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	Información no completa en el momento de la contratación
CONTRATACIÓN Y VENTAS	MALAS PRÁCTICAS COMERCIALES	FACTURACION DE OTROS SERVICIOS TRAS LA CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO	Reclamaciones por facturación de otros servicios tras la cancelación del contrato de suministro
CONTRATACIÓN Y VENTAS	MALAS PRÁCTICAS COMERCIALES	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	Reclamación por dificultad de contratación de la tarifa de último recurso de gas o el PVPC de electricidad
CONTRATACION Y VENTAS	DATOS DE CONTRATACION	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para las modificaciones contractuales excepto el cambio de comercializador
CONTRATACION Y VENTAS	DATOS DE CONTRATACION	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para las modificaciones contractuales excepto el cambio de comercializador
CONTRATACIÓN Y VENTAS	RESCISIÓN DEL CONTRATO	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	Reclamaciones de clientes relativas al reintegro del importe pagado en su día como fianza al realizar una baja o una baja-alta,por no constar ya como titular del punto de suministro
CORTES POR IMPAGO	CORTES INCORRECTOS	EJECUCCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	Reclamación por corte incorrecto (no incluye las reclamaciones por cortes temporales por averías o mantenimiento).
CORTES POR IMPAGO	REENGANCHE	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	Reclamación por retraso en la ejecución del reenganche solicitado

CLASIFICACION CEER ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	Reclamación por el retraso en el pago de indemnización originada por una reclamación calidad procedente.
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	Reclamaciones por daños ocasionados a bienes materiales o personas derivados de la realización de obras o por la rotura o la caída de elementos de las instalaciones
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	Daños producidos en el curso de una intervención de urgencia del distribuidor
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	Reclamaciones por daños causados durante la inspección periódica de gas
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	FACTURACIÓN INCORRECTA	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	Disconformidad sobre el importe abonado por calidad de suministro o por la falta de abono.
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION INCORRECTA	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	Reclamación por duplicado de la misma factura o de dos facturas distintas que corresponden al mismo concepto.
FACTURACION Y COBRO	FALTA DE FACTURACIÓN	REFACTURACION NO RECIBIDA	Reclamación por no recepción de una rectificación de factura o abono.
FACTURACION Y COBRO	DATOS BANCARIOS	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	Reclamación sobre los datos bancarios /forma de pago
FACTURACION Y COBRO	DATOS BANCARIOS	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	Abonos generados y no recibidos
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION INCORRECTA	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	Reclamaciones por disconformidad en facturaciones complementarias de anomalía / fraude.
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION INCORRECTA	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	Desacuerdo con el concepto facturado por inspección periódica.

CLASIFICACION CEER (ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
FACTURACION Y COBRO	FACTURACIÓN INCORRECTA	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO	Disconformidad sobre el importe facturado como cargo fijo y/o cargo variable autoconsumo
FACTURACION Y COBRO	FACTURACIÓN INCORRECTA	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	Reclamaciones sobre conceptos repercutidos por la distribuidora (alquiler, derechos de extensión de acceso, penalización de ICP, derechos de reconexión, canon IRC, etc.).
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION NO JUSTIFICADA	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	El consumidor (CUPS) no pertenece o contrato no vigente en la comercializadora en el periodo de la factura.
FACTURACION Y COBRO	FALTA DE FACTURACIÓN	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	Reclamaciones sobre suministros con contrato en vigor, en los que se detecta que el proceso de facturación está suspendido por alguna causa imputable a distribuidora.
FACTURACIÓN Y COBRO	FALTA DE FACTURACIÓN	RETRASO FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	El consumidor reclama el retraso o la falta de facturación por parte del comercializador
FACTURACION Y COBRO	PERIODO PERMANENCIA	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	Disconformidad con la aplicación de la penalización por rescisión de contrato
FACTURACION Y COBRO	RESCISIÓN DEL CONTRATO	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	Disconformidad con el fraccionamiento realizado o con los gastos especiales cobrados
MEDIDA	FRAUDES	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	Disconformidad con el expediente de anomalía y fraude pero sin que la factura haya sido emitida.
MEDIDA	FUNCIONAMIENTO DEL CONTADOR	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	Reclamaciones derivadas de cualquier tipo de incidencia detectada en el Equipo de Medida
MEDIDA	FUNCIONAMIENTO DEL CONTADOR	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	Reclamaciones con petición de indemnización por daños derivados de cualquier tipo de incidencia originada por el Equipo de Medida.

CLASIFICACION CEER ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		TIPO	DESCRIPCION
NIVEL 1	NIVEL 2		
MEDIDA	LECTURA CONTADOR	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	Reclamaciones disconformidad con la lectura facturada. Se aplica también en caso de estimaciones acumuladas o consumos cero que requieren una lectura real, y toda aquella facturación cuyo periodo es superior a un año.
MEDIDA	OTROS	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	Reclamaciones originadas por posibles contadores mal asignados.
MEDIDA	OTROS	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	Reclamaciones relacionadas con la aplicación del factor de conversión o de PCS
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	FALTA DE CLARIDAD CONDICIONES CONTRACTUALES	Reclamación sobre cláusulas contractuales abusivas.
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	Reclamación relacionadas con la venta del suministro energetico
PRECIO/TARIFA	BONO SOCIAL	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	Incidencias en contratación Bono Social
PRECIO/TARIFA	TARIFA INCORRECTA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	Reclamaciones y quejas sobre el precio o conceptos aplicados en la facturación
PRECIO/TARIFA	TRANSPARENCIA	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	Reclamación sobre la falta de información en la factura o cláusulas contractuales abusivas.

El cuestionario de petición de información sobre las reclamaciones tramitadas durante el año 2015 es acorde al primer nivel de categorías o motivos de las reclamaciones que recomienda CEER, y no refleja el grado de detalle de los subtipos incluidos en cada criterio.

De acuerdo con la información recabada, en el año 2015, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de y 1.604.900 reclamaciones, de las cuales 449.294 correspondieron al sector del gas natural y 1.155.606 al sector

eléctrico. Esto supondría una media de 6 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad.

En el caso de las reclamaciones de los clientes de electricidad, 309.181 fueron presentadas ante los distribuidores mientras que el resto fueron presentadas ante los comercializadores. Lo que supone que por cada 100 puntos de suministro, se presentaron 1,11 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 2,99 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

De las 449.294 reclamaciones de los clientes de gas natural, 105.049 correspondieron a reclamaciones presentadas ante los distribuidores y el resto fueron presentadas a los comercializadores. Lo que supone que por cada 100 puntos de suministro, se presentaron 1,64 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 4,29 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

2. RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL SECTOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE 2015

Durante el año 2015 se tramitaron un total de 1.155.606 reclamaciones relacionadas con el suministro de energía eléctrica a consumidores finales, lo que supone una media de 4 reclamaciones por cada 100 clientes.

De ellas, 801.701 se presentaron a través de los canales de atención al cliente de los comercializadores y 287.075 a través de los canales de atención al cliente de los distribuidores. El resto de reclamaciones se presentaron ante organismos públicos competentes al respecto (63.174) o ante Juntas Arbitrales de Consumo (3.696).

Figura 2: **Reclamaciones sector energía eléctrica. Año 2015**

CLASIFICACIÓN RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015				Nº total reclamaciones
	Canales atención Comercializador	Canales atención Distribuidor	Por Organismos públicos	Por sistemas ADR*	
ALTA DE SUMINISTROS	3.817	1.099	474	0	5.390
ATENCION AL CONSUMIDOR	17.396	7.795	1.147	23	26.361
BONO SOCIAL	1.766	0	103	0	1.869
CALIDAD DE SUMINISTRO	71.529	105.675	2.812	760	180.776
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	36.178	11.758	1.463	231	49.630
CONEXION A LA RED	16.153	23.560	2.120	115	41.948
CONTRATACION Y VENTAS	75.944	225	3.392	155	79.716
DESCONEXIONES POR IMPAGOS	22.358	9.933	1.239	97	33.627

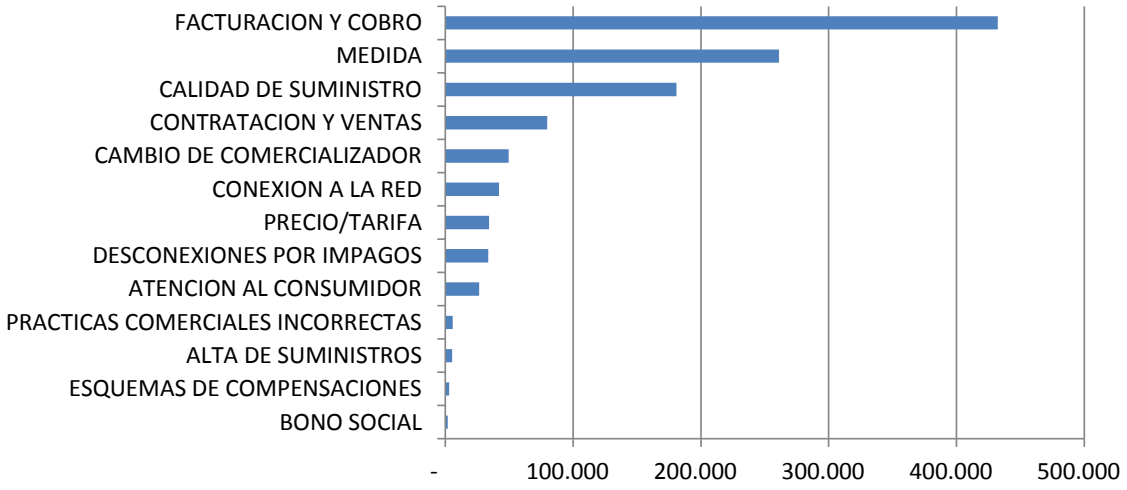
CLASIFICACIÓN RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015				Nº total reclamaciones
	Canales atención Comercializador	Canales atención Distribuidor	Por Organismos públicos	Por sistemas ADR*	
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	1.306	1.527	112	40	2.985
FACTURACION Y COBRO	352.215	43.816	34.613	1.598	432.242
MEDIDA	164.425	81.687	14.434	580	261.126
PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	5.176	0	512	32	5.720
PRECIO/TARIFA	33.438	0	713	65	34.216
Total reclamaciones 2015	**801.701**	**287.075**	**63.134**	**3.696**	**1.155.606**

*Alternative Dispute Resolution, como las Juntas Arbitrales de Consumo.

Fuente: CNMC

De las reclamaciones recibidas, la facturación y cobro es objeto del 37% de las mismas. En segundo y tercer lugar figuran discrepancias en la medida y en la calidad del suministro, con un 23% y16%, respectivamente.

Figura 3: Motivos de reclamaciones. Año 2015



Fuente: CNMC

2.1 Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica durante 2015

En 2015 los distribuidores recibieron un total de 309.181 reclamaciones de los consumidores, de las cuales 287.075 llegaron a través de los canales de atención

al consumidor de los distribuidores y las otras 22.106 reclamaciones fueron presentadas ante otros organismos públicos y las Juntas Arbitrales de Consumo.

En promedio anual, durante 2015 los distribuidores han recibido 1,1 reclamaciones de consumidores por cada 100 puntos de suministro[5].

Figura 4: : Reclamaciones tramitadas por los distribuidores. Año 2015

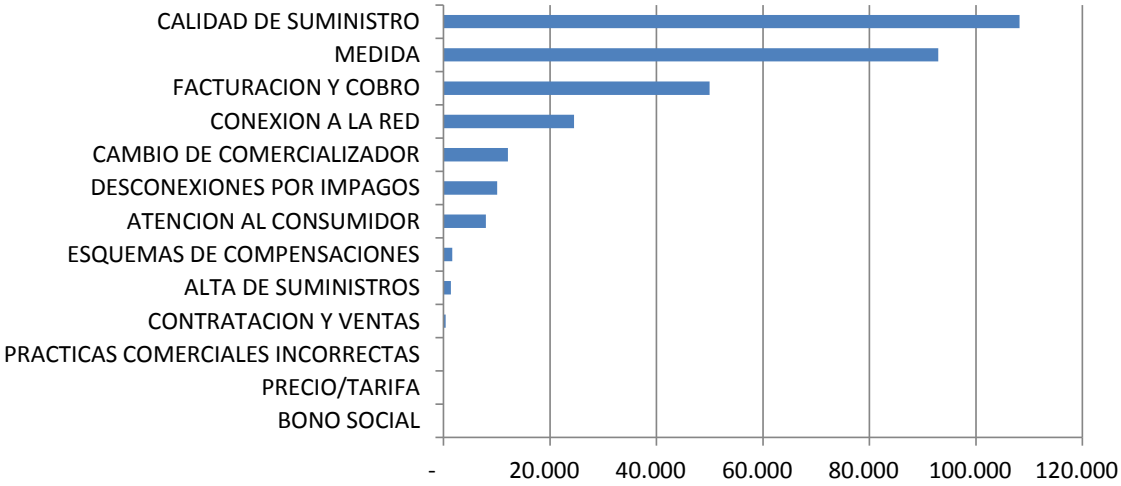
CLASIFICACIÓN RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015			Nº total reclamaciones
	Canales atención Distribuidor	Por Organismos públicos	Por sistemas ADR	
ALTA DE SUMINISTROS	1.099	306		1.405
ATENCION AL CONSUMIDOR	7.795	147	8	7.950
BONO SOCIAL	0	0	0	0
CALIDAD DE SUMINISTRO	105.675	1.959	588	108.222
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	11.758	309	16	12.083
CONEXION A LA RED	23.560	943	32	24.535
CONTRATACION Y VENTAS	225	153	13	391
DESCONEXIONES POR IMPAGOS	9.933	126	14	10.073
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	1.527	55	38	1.620
FACTURACION Y COBRO	43.816	5.724	442	49.982
MEDIDA	81.687	11.031	202	92.920
PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	0	0	0	0
PRECIO/TARIFA	0	0	0	0
Total reclamaciones	**287.075**	**20.753**	**1.353**	**309.181**

Fuente: CNMC

[5] Este dato puede incluir también reclamaciones cuya responsabilidad recae sobre la actividad del comercializador.

El mayor número de reclamaciones se produce por aspectos relacionados con la calidad de suministro (35%) seguido de incidencias o discrepancias en la medida (30%). Adicionalmente, las reclamaciones relacionadas con la facturación y el cobro y la conexión a la red representan el 16% y el 8%, respectivamente.

Figura 2: Motivos de reclamaciones. Distribuidores Año 2015



Fuente: CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas por cada grupo distribuidor, lógicamente, su número depende de los puntos de suministro de cada uno, existiendo una variabilidad entre las empresas distribuidoras entre 0,46 reclamaciones y 2,62 por cada 100 consumidores.

[INICIO SECCIÓN CONFIDENCIAL]

[FIN SECCIÓN COFIDENCIAL]

2.2. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica durante 2015

En 2015 los comercializadores tramitaron un total de 846.425 reclamaciones, de las cuales 801.701 llegaron a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores, 42.381 reclamaciones fueron presentadas ante otros organismos públicos y las otras 2.343 restantes a través de las Juntas Arbitrales de Consumo.

En promedio anual, las comercializadoras han recibido 2,99 reclamaciones de consumidores por cada 100 puntos de suministro[6].

Figura 5: Reclamaciones tramitadas por los comercializadores. Año 2015

CLASIFICACIÓN RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015			Nº total reclamaciones
	Por canal atención comercializador	Por Organismos públicos	Por sistemas ADR	
ALTA DE SUMINISTROS	3.817	168	0	3.985
ATENCION AL CONSUMIDOR	17.396	1.000	15	18.411
BONO SOCIAL	1.766	103	0	1.869
CALIDAD DE SUMINISTRO	71.529	853	172	72.554
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	36.178	1.154	215	37.547
CONEXION A LA RED	16.153	1.177	83	17.413
CONTRATACION Y VENTAS	75.944	3.239	142	79.325
DESCONEXIONES POR IMPAGOS	22.358	1.113	83	23.554
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	1.306	57	2	1.365
FACTURACION Y COBRO	352.215	28.889	1.156	382.260
MEDIDA	164.425	3.403	378	168.206
PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	5.176	512	32	5.720
PRECIO/TARIFA	33.438	713	65	34.216
Total reclamaciones	**801.701**	**42.381**	**2.343**	**846.425**

Fuente: CNMC

[6] Este dato puede incluir también reclamaciones cuya responsabilidad recae sobre la actividad del distribuidor.

De las reclamaciones tramitadas por los comercializadores, el 45% corresponde a incidencias en la facturación y el cobro, seguidas de las incidencias en la medida, con un 20%. Adicionalmente, las discrepancias en la contratación y ventas junto con la calidad del suministro constituyen, ambas, un 9% de las reclamaciones.

Figura 6: Motivos de reclamaciones. Comercializadores Año 2015

Fuente: CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas por cada grupo comercializador, se observa también una variabilidad entre las empresas comercializadoras entre 0,04 reclamaciones y 31,22 por cada 100 consumidores.

[INICIO SECCIÓN CONFIDENCIAL]

[FIN SECCIÓN CONFIDENCIAL]

3. RECLAMACIONES EN EL SECTOR DEL GAS NATURAL DURANTE 2015

Durante el año 2015, se han tramitado y resuelto un total de 449.293 reclamaciones relacionadas con el suministro de gas natural a consumidores finales, lo que supone una media de 5,95 reclamaciones por cada 100 clientes.

De ellas, 310.350 reclamaciones fueron formuladas a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores, mientras que 121.774 reclamaciones se formularon a través de los canales de los distribuidores. El resto de reclamaciones (17.169) fueron tramitadas por las Juntas arbitrales de Consumo (642) o por los Organismos públicos competentes al respecto (16.527).

***Figura 7:* Total reclamaciones en el sector del gas natural: Año 2015**

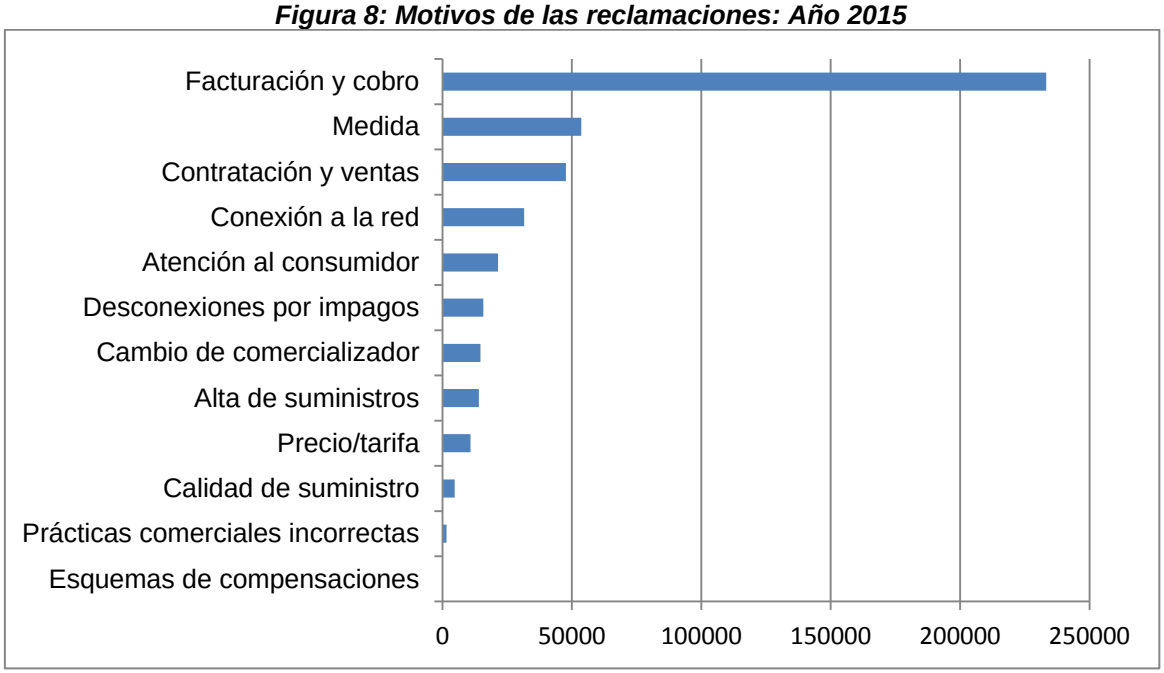
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015	Número de Reclamaciones

	Canales atención comercializador	Canales atención distribuidor	Por Sistemas de ADR*	Por Organismos públicos	
Facturación y cobro	190.658	35.021	322	7.259	**233.260**
Medida	22.926	28.764	92	1.845	**53.627**
Contratación y ventas	37.206	8.356	52	2.105	**47.719**
Conexión a la red	17.281	11.932	34	2.293	**31.540**
Atención al consumidor	6.035	14.389	1	1.043	**21.468**
Desconexiones por impagos	6.415	8.601	14	725	**15.755**
Cambio de comercializador	13.314	591	103	656	**14.664**
Alta de suministros	1.762	12.054	0	206	**14.022**
Precio/tarifa	10.313	286	12	200	**10.811**
Calidad de suministro	3.224	1.438	2	58	**4.722**
Prácticas comerciales incorrectas	1.048	342	10	131	**1.531**
Esquemas de compensaciones	168	0	0	7	**175**
Total Reclamaciones 2015	**310.350**	**121.774**	**642**	**16.527**	**449.294**

* Alternative Dispute Resolution, como las Juntas Arbitrales de consumo.
Fuente: CNMC

De las reclamaciones recibidas, la facturación y cobro es objeto del 51,92% de las mismas. En segundo y tercer lugar figuran discrepancias en la medida y en la contratación y ventas, con un 11,94% y 10,62%, respectivamente.

Figura 8: Motivos de las reclamaciones: Año 2015



Fuente: CNMC

3.1. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas natural durante 2015

En 2015, los distribuidores recibieron un total de 125.059 reclamaciones de consumidores, de las cuales 121.774 llegaron a través de los canales de atención al consumidor de los distribuidores y las otras 3.285 reclamaciones fueron presentadas ante otros Organismos Públicos y las Juntas Arbitrales de consumo.

En promedio anual, durante 2015 los distribuidores han recibido 1,64 reclamaciones de consumidores por cada 100 puntos de suministro[7].

[7] Este dato puede incluir también reclamaciones cuya responsabilidad recae sobre la actividad del comercializador.

Figura 9: Reclamaciones tramitadas por los distribuidores 2015

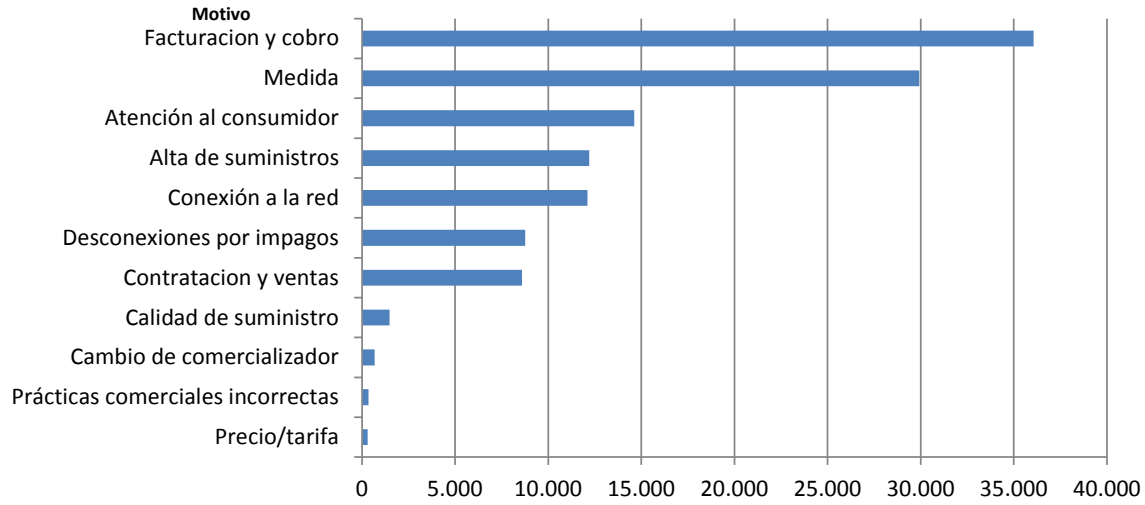
CLASIFICACION RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas en el año 2015			Nº total de Reclamaciones durante 2015
	Por canales de atención del Distribuidor	Por Sistemas de ADR*	Por Organismos públicos	
CONEXIÓN A LA RED	11.932	19	151	12.102
MEDIDA	28.764	14	1.146	29.924
CALIDAD DE SUMINISTRO	1.438	0	47	1.485
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	342	0	2	344
CONTRATACION Y VENTAS	8.356	5	230	8.591
ALTA DE SUMINISTROS	12.054	0	149	12.203
DESCONEXIONES POR IMPAGOS	8.601	1	158	8.760
FACTURACION Y COBRO	35.021	79	960	36.060
PRECIO/TARIFA	286	0	11	297
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	0	0	0	0
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	591	0	86	677
ATENCION AL CONSUMIDOR	14.389	1	227	14.617
Total Reclamaciones 2015	**121.774**	**119**	**3.166**	**125.059**

* Alternative dispute resolucion, como las Juntas Arbitrales de consumo.

Fuente: CNMC

El mayor número de reclamaciones se produce por aspectos relacionados con la facturación y cobro (28,8%) seguido de incidencias o discrepancias en la medida (23,9%). Adicionalmente, las reclamaciones relacionadas con la atención al consumidor, altas de nuevos suministros y conexiones a la red, representan el 11,69%, 9,76% y 9,68%, respectivamente.

Figura 10: Motivos de reclamaciones: Distribuidores Año 2015



Fuente: CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas por cada grupo distribuidor de gas, se observa también una variabilidad entre las empresas distribuidoras entre 0,15 reclamaciones y 7,87 por cada 100 consumidores.

[INICIO SECCION CONFIDENCIAL]

[FIN SECCION CONFIDENCIAL]

3.2. Reclamaciones de las comercializadoras de gas natural durante 2015

En 2015, los comercializadores tramitaron un total de 324.234 reclamaciones, de los cuales 310.350 llegaron a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores, 13.361 reclamaciones fueron presentadas ante otros Organismos Públicos y las otras 523 a través de las Juntas Arbitrales de consumo.

En promedio anual, durante 2015 los comercializadores han recibido 4,29 reclamaciones de consumidores por cada 100 puntos de suministro[8].

Figura 11: Reclamaciones tramitadas por los comercializadoras: Año 2015

CLASIFICACION RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015			Nº total de Reclamaciones 2015
	Por canales de atención del comercializador	Por Sistemas de ADR*	Por Organismos públicos	
FACTURACION Y COBRO	190.658	243	6.299	197.200
CONTRATACION Y VENTAS	37.206	47	1.875	39.128
MEDIDA	22.926	78	699	23.703
CONEXIÓN A LA RED	17.281	15	2.142	19.438
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	13.314	103	570	13.987
PRECIO/TARIFA	10.313	12	189	10.514
DESCONEXIONES POR IMPAGOS	6.415	13	567	6.995

[8] Este dato puede incluir también reclamaciones cuya responsabilidad recae sobre la actividad del distribuidor.

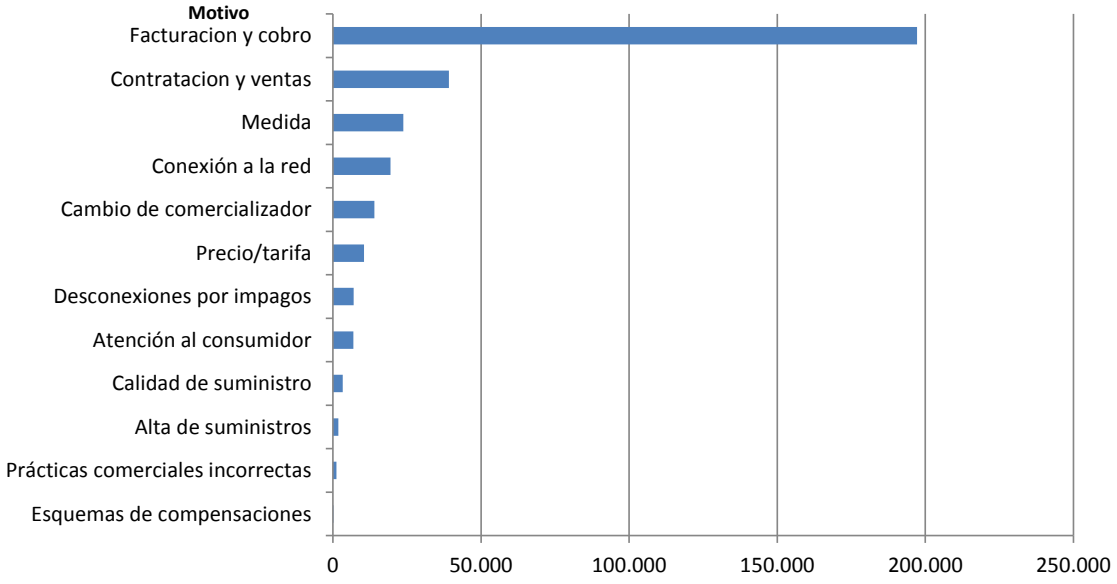
CLASIFICACION RECLAMACIONES	Reclamaciones tramitadas y resueltas en el año 2015			Nº total de Reclamaciones 2015
	Por canales de atención del comercializador	Por Sistemas de ADR*	Por Organismos públicos	
ATENCION AL CONSUMIDOR	6.035	0	816	6.851
CALIDAD DE SUMINISTRO	3.224	2	11	3.237
ALTA DE SUMINISTROS	1.762	0	57	1.819
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	1.048	10	129	1.187
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	168	0	7	175
Total Reclamaciones 2015	**310.350**	**523**	**13.361**	**324.234**

* Alternative dispute resolucion, como las Juntas Arbitrales de consumo.

Fuente: CNMC

De las reclamaciones tramitadas por los comercializadores, el 60,8% se corresponde con incidencias en la facturación y cobro seguido del proceso de contratación y ventas con un 12,07%. Adicionalmente, las discrepancias con la medida junto con las conexiones a la red constituyen el motivo del 7,3% y del 6% de las reclamaciones presentadas, respectivamente.

Figura 12: Motivos de reclamaciones de comercializadores: Año 2015



Fuente: CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas por cada grupo comercializador, se observa también una variabilidad entre las empresas comercializadoras entre 1,54 reclamaciones y 6,84 por cada 100 consumidores.

[INICIO SECCION CONFIDENCIAL]

[FIN SECCION CONFIDENCIAL]

4. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE ELECTRICIDAD Y GAS

En las siguientes figuras se presenta una comparativa del número de reclamaciones por grupo empresarial en ambos sectores.

[INICIO SECCIÓN CONFIDENCIAL]

[FIN SECCION CONFIDENCIAL]

El Market Monitoring report de ACER, que recoge información del número de reclamaciones presentadas en algunos países europeos en el ámbito de la energía, muestra grandes diferencias entre países: en 2014, el país en el que los consumidores presentan más reclamaciones es el Reino Unido (10 reclamaciones por cada 100 clientes), mientras que el número es mucho más reducido en Portugal (1,8) o en Italia (0,6).

En el sector del gas natural en España, del total de reclamaciones, 310.350 reclamaciones se presentaron a través de los canales de atención de los comercializadores y 121.774 a través de los canales de atención de los distribuidores. En ellas se incluyen las reclamaciones recibidas por escrito, por correo electrónico y a través del teléfono gratuito para reclamaciones de dichas empresas. El resto de reclamaciones se presentaron ante los Organismos públicos competentes al respecto (16.527) o ante las Juntas Arbitrales de Consumo (642).

Mientras, en el sector eléctrico, 801.701 reclamaciones se presentaron a través de los canales de atención al cliente de los comercializadores y 287.075 a través de los canales de atención al cliente de los distribuidores. El resto de reclamaciones se presentaron ante organismos públicos competentes al respecto (63.174) o ante Juntas Arbitrales de Consumo (3.696).

En cuanto a los motivos de las reclamaciones, el principal motivo en el sector del gas natural es la facturación y cobro del suministro, suponiendo estas reclamaciones casi el 52% del total, seguidas a mucha distancia de las discrepancias en la medida (11,94%) y el proceso de contratación del suministro (10,62%). También son relevantes las reclamaciones relacionadas con los nuevos clientes: las reclamaciones sobre la conexión a la red suponen un 7,02% y sobre las altas de suministro un 3,12%. Por el contrario, los procesos o áreas que presentan menos reclamaciones son la calidad de suministro de gas 1,05%, el cambio de suministrador 3,26%, las desconexiones por impagos 3,51% y los servicios de atención al consumidor 4,78%.

En el sector eléctrico, el principal motivo de las reclamaciones está relacionado con la facturación y cobro del suministro, suponiendo estas reclamaciones el 37% del total, seguido por las discrepancias en la medida, 23% de las reclamaciones, y la calidad del suministro, 16%. También son relevantes las reclamaciones relacionadas con contratación y ventas, que suponen un 6% del total de

reclamaciones y las de cambio de comercializador y conexión a la red, ambos un 4%. Por el contrario, las áreas que presentan menos reclamaciones son las relacionadas con altas de suministros, esquemas de compensaciones, prácticas comerciales incorrectas y bono social.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el año 2015, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de 1.604.900 reclamaciones, de las cuales 449.294 correspondieron al sector del gas natural y 1.155.606 al sector eléctrico. Esto supone una media de 6 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad.

2. El promedio de reclamaciones recibidas por las distintas empresas varía notablemente, desde menos de 0,5 reclamaciones por cada 100 clientes y llegando en algún caso a 30 reclamaciones por cada 100 clientes. La CNMC continuará analizando esta casuística y en el futuro publicará información desglosada de las reclamaciones por empresas o grupos empresariales.

3. A efectos de realizar adecuadamente la función de supervisión de las reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores del gas y la electricidad, la CNMC está preparando una propuesta de Circular de petición de información, para disponer de información periódica más detallada sobre el número y los motivos de las reclamaciones presentadas por los consumidores, lo cual permitirá detectar posibles deficiencias y proponer mejoras en los procesos.

   En dicha Circular se establecerán los procedimientos de registro de las reclamaciones, de tal forma que, una vez que se implante dicha Circular, todas las empresas utilizarán los mismos criterios para reportar esta información. Esta Circular permitirá, por tanto, homogeneizar la información sobre reclamaciones, y permitir un análisis más profundo de las mismas que el realizado en este informe.

Recomendaciones

1 Se recomienda a las empresas y a las administraciones y organismos públicos con competencias en la resolución de reclamaciones la utilización del sistema de clasificación de reclamaciones propuesto por el Grupo de Reguladores Europeos de la Energía CEER (descrito en el apartado 1 de este informe), a efectos de disponer de información homogénea de las mismas.

2 Las empresas y a las administraciones deben mejorar la información que se facilita a los consumidores sobre los procedimientos que disponen para la tramitación y resolución de sus reclamaciones en el ámbito de la energía, facilitando toda la información relativa a los derechos de los consumidores, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos que disponen en caso de litigios.

3 Se sugiere al MINETUR impulsar la coordinación entre las Administraciones competentes para la resolución de reclamaciones.