



**INFORME SOBRE LAS
RECLAMACIONES PLANTEADAS POR
LOS CONSUMIDORES A LAS
COMERCIALIZADORAS Y
DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA
ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DURANTE
EL AÑO 2017**

Expediente IS/DE/001/18

12 de julio de 2018

ÍNDICE

1. Objeto	3
2. Normativa aplicable	4
3. Empresas obligadas a remitir información según la Circular CNMC 2/2016	5
4. Análisis de las reclamaciones presentadas en el año 2017	6
4.1. Aspectos generales de las reclamaciones presentadas en 2017	6
4.1.1. Reclamaciones por tipo de consumidor	6
4.1.2. Canal de presentación de las reclamaciones	7
4.1.3. Reclamaciones según el sujeto que presenta la reclamación	8
4.1.4. Reclamaciones presentadas por Comunidad Autónoma	8
4.1.5. Resultado de las reclamaciones	10
4.1.6. Tiempo de resolución de las reclamaciones	11
4.1.7. Motivos de las reclamaciones	15
4.2. Reclamaciones en el sector de energía eléctrica durante 2017	19
4.2.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica	19
4.2.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica	24
4.3. Reclamaciones en el sector del gas natural durante 2017	28
4.3.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de gas	28
4.3.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas	30
5. Comparativa europea	33
6. Conclusiones	36
ANEXO	39

INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES PLANTEADAS POR LOS CONSUMIDORES A LAS COMERCIALIZADORAS Y DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DURANTE EL AÑO 2017

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

IS/DE/001/18

Presidenta

D^a María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo.

En Madrid, a 12 de julio de 2018

La Sala de Supervisión Regulatoria, en el ejercicio de la función de supervisar el grado y efectividad de la apertura del mercado y competencia del mercado minorista, del artículo 7.15 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), emite el siguiente informe de supervisión de reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y gas natural durante el año 2017.

1. Objeto

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en su artículo 7.15, asigna a este organismo la función de supervisar el grado y efectividad de la apertura del mercado y competencia del mercado minorista, incluyendo, entre otros aspectos, la supervisión de 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 las reclamaciones planteadas por los consumidores.

Con la finalidad de dar cumplimiento a las funciones de supervisión, con fecha 19 de agosto de 2016, se publicó en el BOE la Circular 2/2016, de 28 de julio, de

la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores¹.

El presente informe tiene por objeto analizar la información recabada al amparo de la circular mencionada, en particular el número y la tipología de las reclamaciones tramitadas por los comercializadores y distribuidores de gas y electricidad, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores de energía, tal y como lo establece la disposición adicional undécima, apartado sexto.1.h), de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, como apartado de la citada disposición adicional que continúa vigente.

En el informe se analizan las reclamaciones presentadas en primera instancia por los consumidores directamente ante las compañías suministradoras de gas y electricidad; el análisis no incluye las reclamaciones presentadas por los consumidores ante los órganos competentes en materia de consumo o energía de las Comunidades Autónomas o ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), ya que la CNMC no dispone de dicha información.

En este primer informe se muestran los datos obtenidos al amparo de la mencionada Circular sin entrar en valoraciones. En futuros informes, será necesario analizar la razonabilidad y evolución de los datos, de tal forma que puedan servir de base para propuestas normativas, ya que esta Comisión no tiene competencia, como ya se ha dicho anteriormente, en esta materia.

2. Normativa aplicable

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, y que es responsable, entre otros aspectos, de la calidad y continuidad del suministro.

De acuerdo con lo dispuesto en la regulación sectorial, los comercializadores deben disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de

¹ http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-7979

forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada.

Por otra parte, las empresas distribuidoras de gas y electricidad tienen la obligación de disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito, 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.

De acuerdo con lo dispuesto en la regulación sobre consumo, y en caso de que el consumidor no haya quedado conforme con la resolución de su reclamación, la empresa comercializadora o distribuidora deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una entidad de resolución de litigios. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.²

3. Empresas obligadas a remitir información según la Circular CNMC 2/2016

De acuerdo con la Circular 2/2016 los comercializadores y distribuidores de gas y electricidad, deben remitir información trimestral a la CNMC sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas, conforme a los criterios de selección establecidos en esta normativa. El primer envío de información se realizó durante la primera quincena del mes de abril de 2017 y corresponde a las reclamaciones abiertas durante el último trimestre de 2016.

En el año 2017, y conforme a los criterios de selección establecidos en la Circular, en el sector eléctrico han remitido la información un total de 34 comercializadores y 36 distribuidores, representando un 98% del número total de puntos de suministro a 31 de diciembre de 2017³,

En el sector gasista, se ha recibido la información de todos los distribuidores, que representan el 100% del total de puntos de suministro⁴, y de 17

² Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

³ En el sector eléctrico, a 31 de diciembre de 2017, había un total de 29.247.770 puntos de suministro, según la información remitida por los distribuidores a través de la Circular 2/2005 de la CNMC.

⁴ En el sector gasista, a 31 de diciembre de 2017, había un total de 7.782.000 consumidores.

comercializadores, que representan el 99,7% del total de clientes, conforme a los criterios establecidos en la Circular.

Cabe señalar que la información aportada por los comercializadores y distribuidores no ha sido auditada, si bien ha sido contrastada con la disponible en esta Comisión.

4. Análisis de las reclamaciones presentadas en el año 2017

De acuerdo con la información recabada en el año 2017, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de **1.506.749 reclamaciones**, de las cuales **1.136.987 correspondieron al sector eléctrico y 369.762 al sector del gas natural**. Esto supone una media de 5 reclamaciones/año por cada 100 clientes de gas natural y 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad.

De las 1.136.987 reclamaciones de los clientes de electricidad, 172.920 fueron presentadas ante los distribuidores mientras que el resto fueron presentadas ante los comercializadores. Esto supone que, por cada 100 puntos de suministro, se presentaron 0,6 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 3,4 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

De las 369.762 reclamaciones de los clientes de gas natural, 80.805 correspondieron a reclamaciones presentadas ante los distribuidores y el resto fueron presentadas a los comercializadores. Esto supone que por cada 100 consumidores de gas, se presentaron 1,04 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 3,71 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

4.1. Aspectos generales de las reclamaciones presentadas en 2017

4.1.1. Reclamaciones por tipo de consumidor

Teniendo en cuenta que el 97% de los puntos de suministro de electricidad y el 99% de los clientes de gas corresponde a clientes domésticos, el mayor número de reclamaciones provino de este colectivo.

Se observa sin embargo que, el número de reclamaciones planteadas se incrementa, proporcionalmente, con el tamaño del consumidor. De esta manera, en el sector eléctrico, el 23% de los industriales habrían presentado una reclamación, frente al 11% en el segmento pyme o el 3% en el segmento doméstico. En el sector gasista, prácticamente uno de cada dos consumidores industriales habría presentado una reclamación en el año 2017, frente al 5% de consumidores que presentaron una reclamación en el sector doméstico.

Tabla 1. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2017

<i>Tipo consumidor</i>	<i>Electricidad</i>		<i>Gas Natural</i>	
	<i>Número</i>	<i>Por 100 puntos de suministro</i>	<i>Número</i>	<i>Por 100 clientes</i>
Doméstico	975.925	3,5	357.052	4,7
Pyme	93.744	11,2		
Industrial	5.659	24,4	2.154	46,6
Sin CUPS o contrato de acceso	61.659	-	10.556	-
Total general	1.136.987	4,0	369.762	4,8

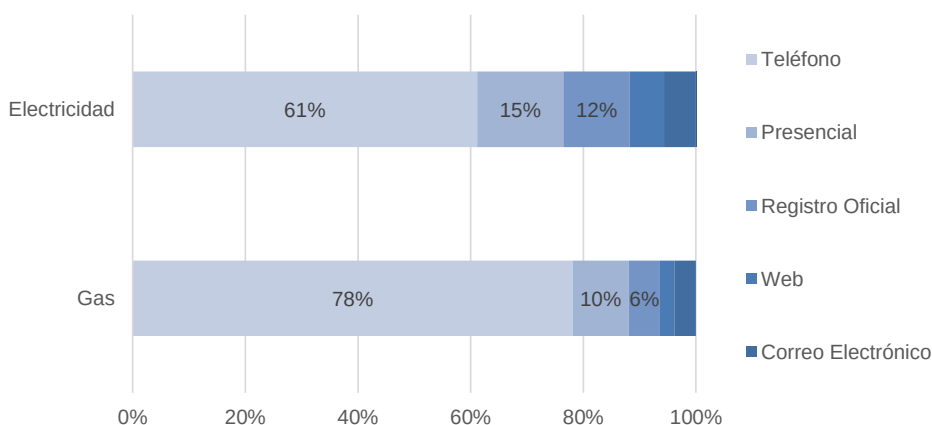
Nota: En el sector del gas natural no se distingue entre consumidor doméstico y pyme.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

4.1.2. Canal de presentación de las reclamaciones

En cuanto al canal de remisión de las reclamaciones, los reclamantes utilizaron mayoritariamente el canal telefónico en ambos sectores, especialmente en el sector del gas, con un 78% de las reclamaciones interpuestas por esta vía (61% en el sector eléctrico). El 15% y el 10% de las reclamaciones, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente, fueron interpuestas presencialmente en las oficinas. Telemáticamente sólo se presentaron el 12% de las reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica y, un valor inferior, el 6% de las reclamaciones, en el caso de los consumidores de gas natural.

Figura 1. Reclamaciones según el canal de presentación. Año 2017



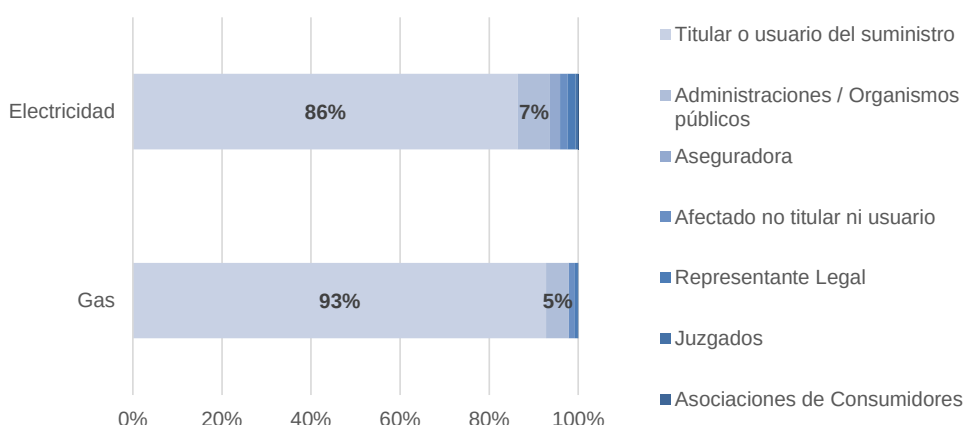
Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

La disponibilidad de un número de teléfono gratuito para la atención al consumidor por parte de los comercializadores⁵ y ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones, por parte de los distribuidores⁶ favorece la utilización de este medio para la presentación de reclamaciones, además de que resulta más accesible para ciertos colectivos, como personas de mayor edad.

4.1.3. Reclamaciones según el sujeto que presenta la reclamación

La mayor parte de las reclamaciones recibidas por distribuidoras y comercializadoras fueron interpuestas por los propios usuarios: el 86% en el sector eléctrico y el 93% en el sector del gas. Las administraciones u organismos públicos interpusieron el 7% y el 5% de las reclamaciones en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente (este dato puede ser indicativo del número de reclamaciones presentadas por los consumidores ante estas administraciones). El número de reclamaciones interpuesto por el resto de agentes (aseguradoras, representantes legales, afectados no titulares ni usuarios, juzgados y asociaciones de consumidores), estuvo por debajo del 3%, para cada uno de ellos, del total de reclamaciones, en ambos sectores.

Figura 2. Número de reclamaciones por agente reclamante. Año 2017



Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

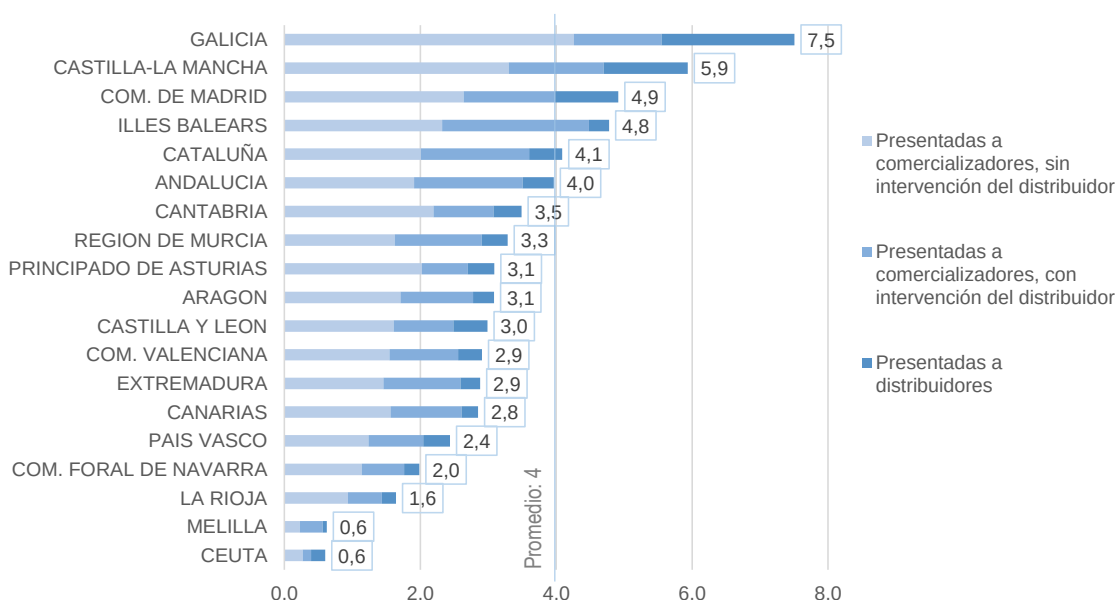
4.1.4. Reclamaciones presentadas por Comunidad Autónoma

⁵ Artículo 46.1.o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y artículo 81.2.n) de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos

⁶ Artículo 44.1.o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y artículo 35 del Real Decreto 1334/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

En relación con la distribución territorial de las reclamaciones de consumidores de electricidad, Galicia, Castilla - La Mancha y la Comunidad de Madrid son, en este orden, las comunidades autónomas con mayor número de reclamaciones, aglutinando casi el 60% del total de reclamaciones. Sin embargo, en términos relativos, la Comunidad Autónoma de Galicia es la que más reclamaciones recibe, con 7,5 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro⁷. La siguen Castilla-La Mancha y la Comunidad de Madrid, con 5,9 y 4,9 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, respectivamente. En el otro extremo se sitúan Ceuta y Melilla, donde sólo 0,6 de cada 100 usuarios mostraron discrepancias en relación con su suministro eléctrico (mismo valor en ambas ciudades autónomas). Las siguen La Rioja, donde se presentaron 1,6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro.

Figura 3. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro eléctrico por comunidad autónoma. Año 2017



Fuente: Circulares 2/2016 y 1/2005 de la CNMC

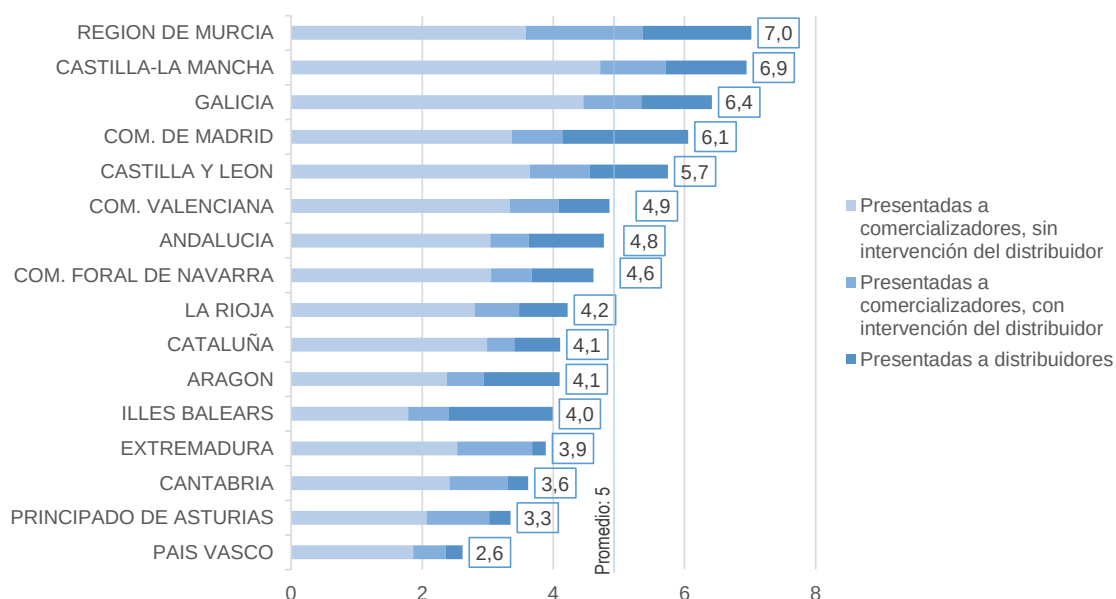
En el suministro de gas natural, Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Andalucía son las regiones que absorben el mayor número de reclamaciones de consumidores, sumando entre ellas 275.073 reclamaciones, lo que representa el 74% del total nacional.

Desde la perspectiva del número de reclamaciones en términos relativos, las Comunidades de Murcia, Castilla-La Mancha y Galicia con un 7,0, 6,9 y 6,4,

⁷Este valor se debe al elevado número de reclamaciones recibidas por empresas con elevadas cuotas en Galicia, en particular por Gas Natural SUR y Gas Natural Servicios SDG SA, por una parte, y por Unión Fenosa Distribución SA, por otra. En ambos casos, incrementan el ratio en aproximadamente punto y medio.

reclamaciones por cada 100 clientes, respectivamente, superan a la Comunidad de Madrid donde, el porcentaje de reclamaciones por cada 100 clientes es de 6,06. Por el contrario, en el País Vasco y el Principado de Asturias es donde los usuarios mostraron menos discrepancias con 2,6 y 3,3 reclamaciones por cada 100 clientes, respectivamente.

Figura 4. Número de reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y por Comunidad Autónoma. Año 2017



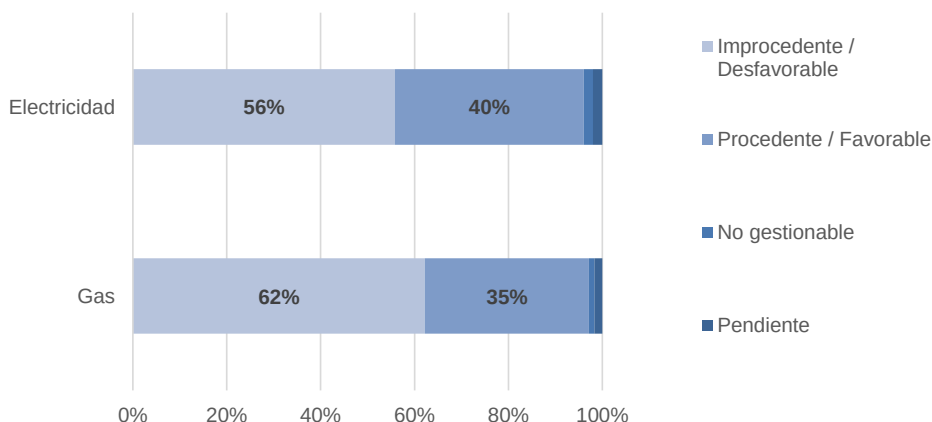
Fuente: Circular 2/2016 y 5/2008 de la CNMC

4.1.5. Resultado de las reclamaciones

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2017, el 40% en el sector eléctrico y el 35% en el sector del gas natural, fueron consideradas por las empresas como procedentes, y por lo tanto resueltas de manera favorable para el consumidor. Mientras, el 56% y el 62% de las mismas se consideraron improcedentes o desfavorables, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

El resto de las reclamaciones fue considerado como no gestionable por parte de comercializadores y distribuidores (1% en el sector eléctrico y 2% en el sector gasista), o bien estaba aún pendiente de resolución en el periodo de presentación de la información a esta Comisión (2% del total de las reclamaciones en ambos sectores).

Figura 5. Resultados de las reclamaciones. Año 2017



Nota: Gas Natural Comercializadora no ha informado del resultado de sus reclamaciones en el primer trimestre.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

4.1.6. Tiempo de resolución de las reclamaciones

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2017, menos de un 2%, en ambos sectores, quedó sin resolver durante el periodo de presentación de la información a esta Comisión. En términos trimestrales, suelen quedar abiertas algo más de 5.000 reclamaciones de los consumidores de energía y unas 1.000 reclamaciones de los consumidores de gas natural⁸

Según establece la Circular 2/2016, los agentes deben realizar los envíos de la información solicitada durante la primera quincena del cuarto mes siguiente a la finalización del trimestre al que se refiere dicha información. Esto significa que las reclamaciones informadas como “abiertas” tardaron más de tres meses y medio en resolverse (22.666 en el sector eléctrico y 6.340 en el sector gasista).

A pesar de ello, en conjunto, las reclamaciones, tanto de electricidad como de gas, se resolvieron en un promedio de 10 días hábiles.

⁸ En ambos sectores se aprecia un componente estacional, con un mayor número de reclamaciones en el primer y último trimestres del año.

Tabla 2. Días hábiles empleados por los distintos agentes en la resolución de reclamaciones de electricidad y gas. Año 2017

Sector	Tipo reclamación	Tiempo del comercializador	Tiempo del distribuidor	Tiempo de otros agentes*	Tiempo de resolución
Electricidad	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	6,5		0,6	7,1
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	6,9	8,8	0,4	16,1
	Reclamaciones planteadas al distribuidor		10,3	1,0	11,2
Total Electricidad		5,7	4,3	0,6	10,6
Gas	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	5,5		0,4	5,9
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	13,4	15,2	0,3	28,9
	Planteadas al distribuidor		10,8	0,0	10,8
Total Gas		5,3	4,3	0,3	9,9

*Incluye el tiempo empleado por el cliente, en su caso.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Aquellas reclamaciones que implican la actuación de comercializadores y distribuidores son las que, en promedio, más tardan en resolverse: 16 días en las reclamaciones de electricidad y casi 29 en las reclamaciones sobre gas natural. En el sector del gas, estas reclamaciones solo representan el 18% de las reclamaciones atendidas por los comercializadoras y que se deben principalmente a incidencias en los equipos de medida o discrepancias en la lectura facturada.

También cabe señalar que el distribuidor emplea, en promedio, más tiempo en resolver las reclamaciones que el comercializador, tanto en las que recibe directamente del usuario como en aquellas que el usuario dirige al comercializador y el distribuidor debe intervenir para su resolución. Esto pudiera estar motivado por el hecho de que los tipos de reclamaciones que resuelven los distribuidores pueden necesitar actuaciones en campo, y por tanto, requieren un mayor tiempo de resolución.

La normativa establece una serie de plazos para la resolución de reclamaciones. Por una parte, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora el régimen general de la protección de los consumidores y usuarios, y establece el plazo máximo de un mes para la resolución de las reclamaciones de los clientes:

*«Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.
Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.»*

Ahora bien, estos plazos sólo serían aplicables a consumidores o usuarios en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, es decir, las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, según queda establecido en su artículo 3.

En el sector eléctrico, considerando como consumidores en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aquellos con tarifas de acceso 2.0x y 2.1x según la información aportada por los agentes, el 86% de las reclamaciones habría sido resuelto en menos de un mes. Mientras, en el sector del gas natural, considerando que los usuarios con peajes del grupo 3 son los consumidores en el ámbito de la Ley anterior, el 85% de las reclamaciones habría sido resuelto en menos de un mes.

Tabla 3. Número de reclamaciones de consumidores domésticos*

	Electricidad		Gas Natural	
	Número	%	Número	%
Resolución igual o inferior a un mes	843.156	86%	303.790	85%
Resolución superior a un mes	132.769	14%	53.262	15%
Total general	975.925	100%	357.052	100%

Nota 1: en el sector eléctrico se han considerado consumidores. en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aquellos con tarifas de acceso 2.0x y 2.1x.

Nota 2: en el sector del gas natural se han considerado consumidores en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aquellos con peajes del grupo 3.

Nota 3: teniendo en cuenta que los tiempos son informados en días hábiles, se ha considerado un mes como 22 días hábiles.

Fuente: Circular 2/2016

Por otra parte, la normativa sectorial eléctrica, en concreto el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, establece unos plazos más ajustados para ciertos tipos de reclamaciones:

«Artículo 103. Calidad de la atención al consumidor

[...]

2. En concreto, los indicadores de calidad individual, basada en la atención al consumidor, serán los siguientes, sin perjuicio de las modificaciones que puedan introducirse a través de las instrucciones técnicas complementarias que en su caso se aprueben:

[...]

D) Atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un

plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.»

Estos plazos, aplicables para los distribuidores, son válidos para todos los usuarios de energía eléctrica y no sólo para consumidores en el ámbito definido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, si bien sólo aplicaría a las reclamaciones en las que debe intervenir el distribuidor. Como puede observarse en las siguientes tablas, entre los consumidores con potencias contratadas inferiores a 15 kW, únicamente el 58% de las reclamaciones planteadas a los distribuidores en relación con los temas señalados en el Real Decreto 1955/2000, habría sido resuelto en el plazo establecido, de 5 días hábiles. En el caso de los consumidores con potencias contratadas iguales o superiores a 15 kW, el número de reclamaciones resueltas en plazo, 15 días hábiles, asciende al 70%. En el Anexo se muestran, por distribuidor, sendas tablas con el porcentaje de reclamaciones resueltas en menos de 5 o 15 días, para consumidores con potencia contratada inferior o, igual o superior a 15 kW, respectivamente (se incluyen los distribuidores con más de 100 reclamaciones de los tipos a los que hace referencia el Real Decreto 1955/2000).

Estos valores contrastan con el hecho de que, del total de reclamaciones clasificadas bajo los tipos definidos en el Real Decreto 1955/2000, únicamente un 1% de ellas habría originado reclamaciones por retraso en la atención a la reclamación⁹.

Tabla 4. Número de reclamaciones de usuarios de menos de 15 kW contratados según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles) para las categorías señaladas en el Real Decreto 1955/2000 (medida, facturación y cobro y cortes por impago). Año 2017

Tipo reclamación	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
MEDIDA	133.055	60%	87.604	40%	220.659	100%
FACTURACION Y COBRO	22.869	49%	24.134	51%	47.003	100%
CORTES POR IMPAGO	2.375	62%	1.449	38%	3.824	100%
Total general	158.299	58%	113.187	42%	271.486	100%

Nota: Se muestra el número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.

Fuente: Circular 2/2016

⁹ La mayor parte de estas reclamaciones por “retraso en atención a la reclamación” habrían sido originadas por los comercializadores (92%), siendo la actuación de los consumidores en estos casos minoritaria (8%).

Tabla 5. Número de reclamaciones de usuarios de 15 kW contratados o más, según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles). Año 2017

Tipo reclamación	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
MEDIDA	13.202	74%	4.676	26%	17.878	100%
FACTURACION Y COBRO	5.395	62%	3.269	38%	8.664	100%
CORTES POR IMPAGO	246	81%	56	19%	302	100%
Total general	18.843	70%	8.001	30%	26.844	100%

Nota: Se muestra el número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.

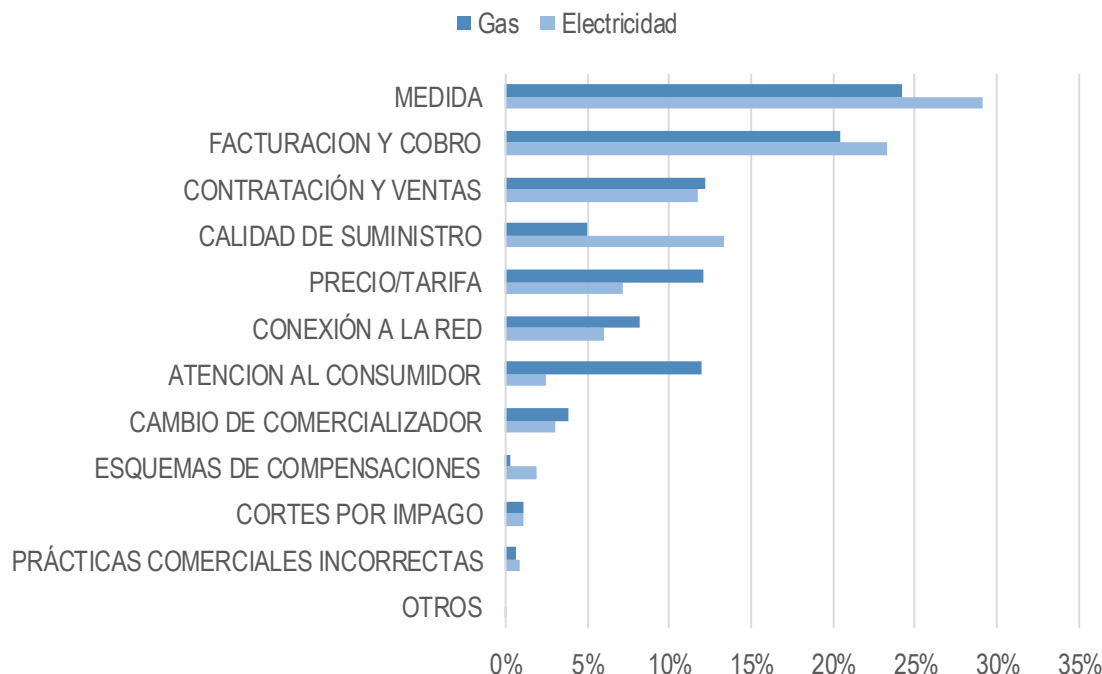
Fuente: Circular 2/2016

4.1.7. Motivos de las reclamaciones

De las reclamaciones recibidas en 2017, las discrepancias en la medida junto con las discrepancias sobre facturación y cobro fueron el objeto de aproximadamente la mitad de las reclamaciones presentadas por los consumidores: 52% y 45% en los sectores de electricidad y gas natural, respectivamente.

En el gráfico siguiente se muestran los principales motivos de disconformidad de los consumidores de electricidad y gas natural. En las tablas del Anexo a este informe se muestra un mayor desglose de los motivos de las reclamaciones, incluyendo las tipologías dentro de cada categoría.

Figura 6. Motivos de las reclamaciones en los sectores eléctrico y del gas natural. Año 2017



Fuente: Circular 2/2016

Las reclamaciones por contratación y ventas fueron otro de los principales motivos, con un 12% y un 13% del total, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

Las reclamaciones por cuestiones de precios y tarifas suponen el 12% de las reclamaciones de gas, frente al 7% en el sector eléctrico.

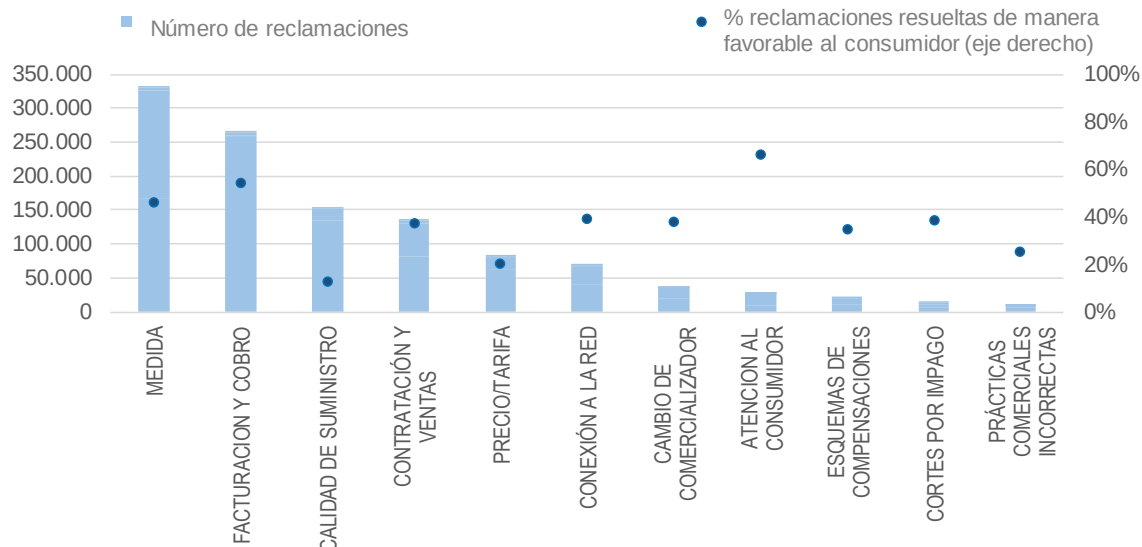
En el sector eléctrico, otro de los principales motivos de discrepancias fue la calidad de suministro, con un 12% del total, mientras que en el sector del gas natural sólo representó el 5%. Debe tenerse en cuenta en el sector eléctrico la mayoría de reclamaciones corresponde a cortes o averías, a las que hay que sumar las reclamaciones por la calidad de onda, lo que no aplica en el caso del gas natural. Por el contrario, en el sector del gas natural la mayoría de reclamaciones relativas a la calidad de suministro se refirió a las ejecuciones de las inspecciones periódicas.

En el caso de las reclamaciones debidas a la atención al consumidor, en el sector del gas suponen el 12%, frente al 2% en el sector eléctrico. En gran parte, la diferencia se explica por las reclamaciones por el incumplimiento de la hora de la inspección periódica, lo que no aplica en el sector eléctrico

Por último, las reclamaciones por conexión a la red suponen aproximadamente un 7% de las reclamaciones en ambos sectores, mientras que las reclamaciones por cambio de comercializador, esquemas de reclamaciones, cortes por impago o prácticas comerciales incorrectas no superaron el 4% del total de reclamaciones.

Por otra parte, en las siguientes gráficas se muestran el número de reclamaciones por motivo y el porcentaje de ellas que ha sido resuelto de forma favorable al consumidor. Adicionalmente, en el Anexo, las Tabla 10 y Tabla 11 muestran el número de reclamaciones por tipo y el porcentaje de ellas que ha sido resuelto de forma favorable al consumidor, para los sectores eléctrico y del gas natural, respectivamente.

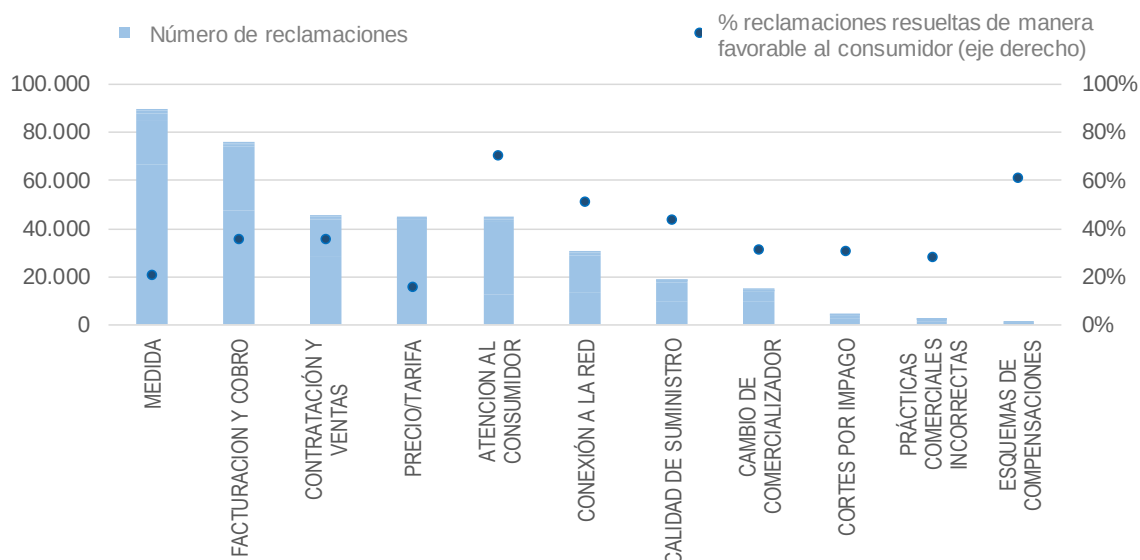
Figura 7. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica según motivo, y porcentaje de reclamaciones con resolución favorable al consumidor. Año 2017



Nota: Gas Natural Comercializadora no ha informado del resultado de sus reclamaciones en el primer trimestre de 2017.

Fuente: Circular 2/2016

Figura 8. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural según motivo y porcentaje de reclamaciones con resolución favorable al consumidor. Año 2017.



Nota: Gas Natural Comercializadora no ha informado del resultado de sus reclamaciones en el primer trimestre de 2017.

Fuente: Circular 2/2016

Destaca el elevado número de reclamaciones relacionadas con la atención al consumidor que resultaron favorables al consumidor: un 66% en el caso de las reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y hasta un 70% en el caso de las reclamaciones de consumidores de gas natural.

En el sector de gas natural, resultan mayoritariamente favorables al consumidor las reclamaciones relacionadas con la atención incorrecta al consumidor y a los incumplimientos de la hora de la inspección periódica con un 73% y 69%, respectivamente.

En el sector eléctrico resultan mayoritariamente favorables al consumidor las reclamaciones relacionadas con la facturación y cobro, con un 54% de las reclamaciones por este motivo (35% en el sector del gas natural). En concreto, siguiendo con el sector eléctrico, los contratos ATR no facturados así como el retraso en la facturación del comercializador, además de ser las reclamaciones más numerosas dentro de las relacionadas con la facturación y cobro, son las que en mayor porcentaje son resueltas favorablemente al consumidor, con un 74% y 73%, respectivamente.

En el sector gasista también resultan mayoritariamente favorables al consumidor las reclamaciones por la conexión a la red, con el 51% (en el sector eléctrico, el porcentaje resuelto favorablemente es del 41%).

Por último, las reclamaciones relacionadas con la calidad de suministro y con el precio o la tarifa son resueltas mayoritariamente de forma desfavorable al consumidor en ambos sectores:

- En las reclamaciones sobre la calidad de suministro, solo el 13% fueron consideradas procedentes en el sector eléctrico y el 43% en el sector gasista.
- En las reclamaciones sobre el precio o tarifa, tan solo fueron resueltas de forma favorable al consumidor el 21% en el sector eléctrico y el 16% en el sector gasista.

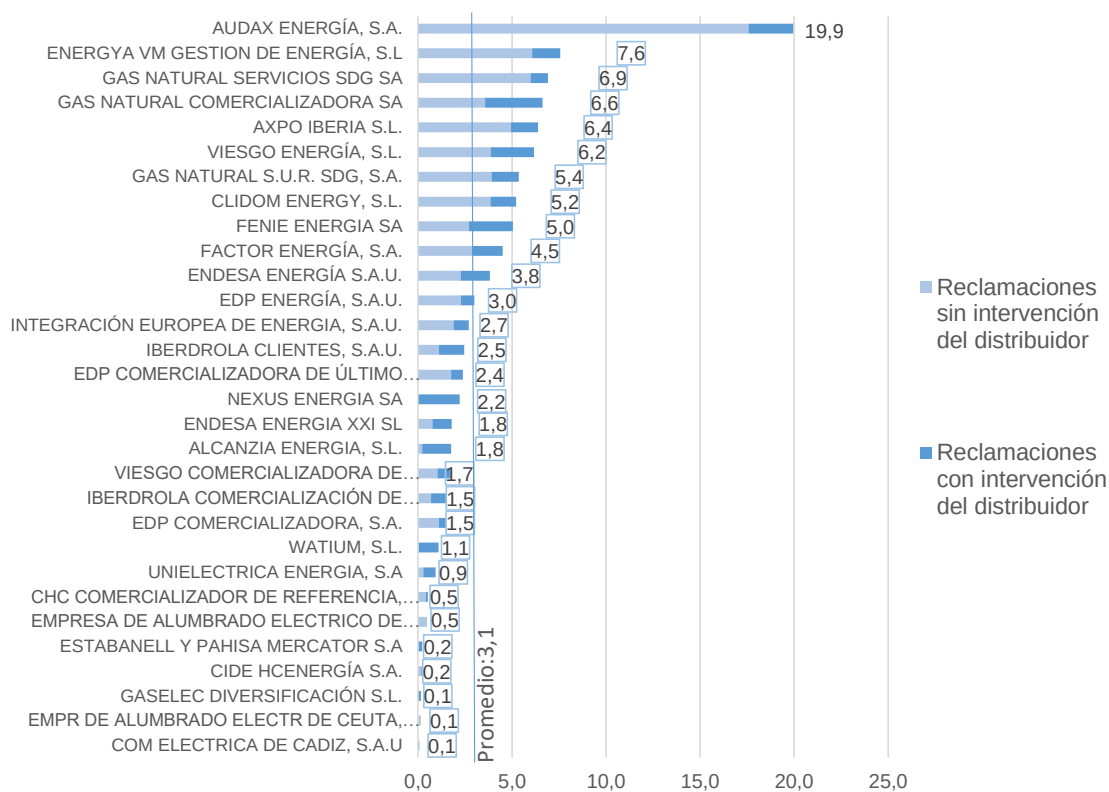
4.2. Reclamaciones en el sector de energía eléctrica durante 2017

4.2.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica

Durante el año 2017 el consumidor formuló un total de 964.067 reclamaciones a través de los canales de los comercializadores, lo que significa 3,4 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro. Ahora bien, teniendo en cuenta que los comercializadores suelen actuar como interlocutores únicos de los consumidores ante el distribuidor, si se descuentan las reclamaciones que recibieron en las que intervinieron los distribuidores, el número se reduce a 597.371, lo que significa 2,1 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro. Cabe señalar que, en estas reclamaciones recibidas por los comercializadores en las que interviene el distribuidor, el comercializador no siempre estaría exento de responsabilidad, pues en algunos casos podría haberse anticipado a la reclamación del consumidor. Un ejemplo puede ser la ausencia de medida por parte del distribuidor.

Dado que el número de reclamaciones interpuestas varía sustancialmente en función del tipo de consumidor, los análisis para comercializador se han realizado por segmento de consumo. Así, en las siguientes gráficas se muestra el número reclamaciones recibidas por cada 100 clientes durante el año 2017, por segmento de consumo y por comercializador con obligación de aportar la información. Se muestran todas las reclamaciones recibidas por los comercializadores, tanto las que no necesitan la intervención del distribuidor para poder ser resueltas como las que sí lo necesitan.

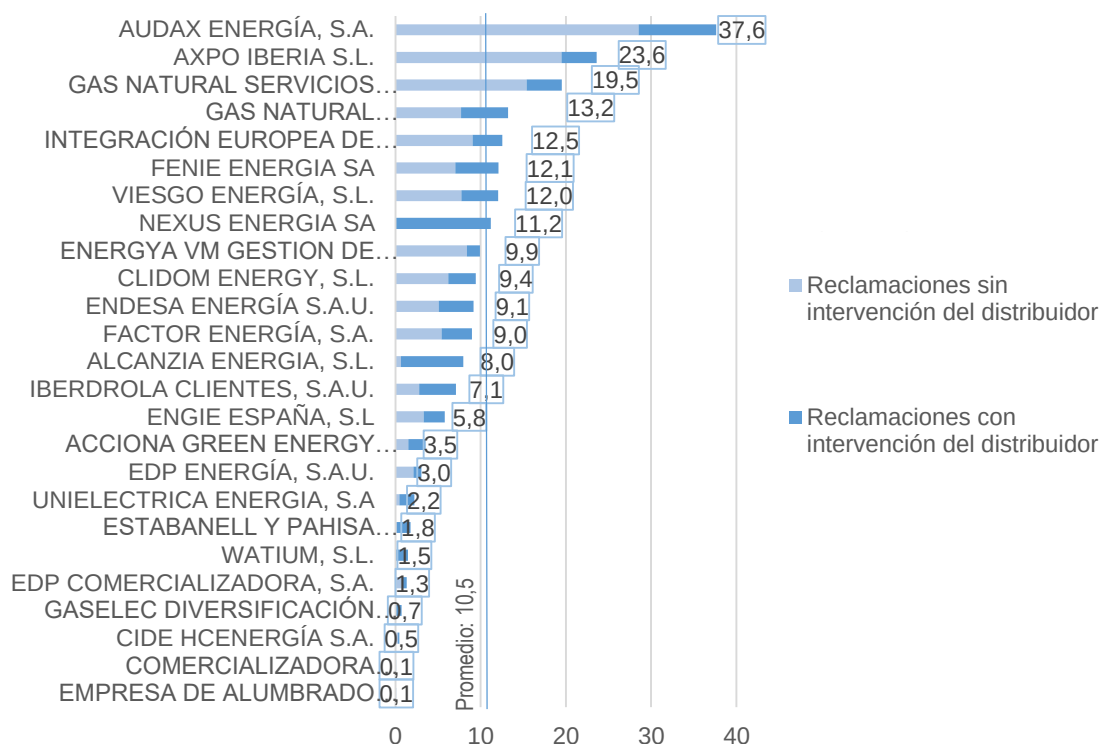
Figura 9. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento doméstico. Año 2017.



Fuente: Circular 2/2016 de la CNMC y Circular 1/2005 de la CNE.

Nota: No se muestran los comercializadores con menos de 100 de clientes domésticos

Figura 10. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento pyme. Año 2017.

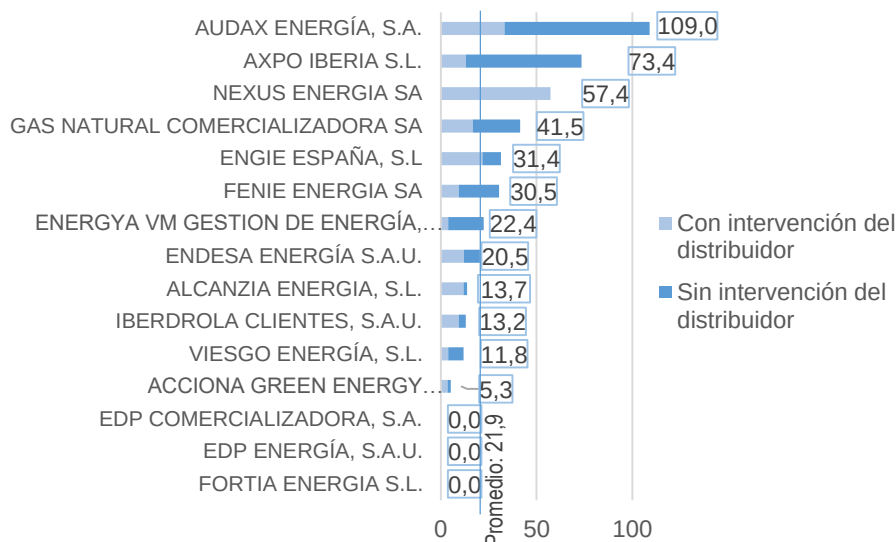


Nota: No se muestran las comercializadoras con menos de 100 clientes, ni las comercializadoras de referencia, por no ser representativas¹⁰.

Fuente: Circular 2/2016 de la CNMC y Circular 1/2005 de la CNE.

¹⁰ Las comercializadoras de referencia tienen obligación de suministrar a aquellos clientes, que aun sin derecho a PVPC, no tienen contrato en vigor, con la aplicación de una penalización.

Figura 11. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento industrial. Año 2017.



Nota 1: No se muestran las comercializadoras con menos de 100 clientes, ni las comercializadoras de referencia, por no ser representativas¹¹.

Nota 2: Ratios superiores a 100 corresponden a la presentación de varias reclamaciones procedentes de un punto de suministro.

Fuente: Circular 2/2016 de la CNMC y Circular 1/2005 de la CNE.

Cuando se consideran únicamente las reclamaciones en las que no interviene el distribuidor para su resolución, los ratios se reducen, especialmente en el segmento industrial, en el que se reducen a la mitad¹². No obstante, el orden de las comercializadoras según el número relativo de reclamaciones recibidas no presenta cambios sustanciales frente al análisis realizado considerando todas las reclamaciones.

Según la información remitida por las propias comercializadoras, Audax Energía es la comercializadora que mayor número relativo de reclamaciones recibe en todos los segmentos. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**. Le siguen Energya VM en el segmento doméstico y Axpo Iberia en los segmentos pyme e industrial. Destaca la mala posición del grupo Gas Natural Fenosa en todos los segmentos.

¹¹ Las comercializadoras de referencia tienen obligación de suministrar a aquellos clientes, que aun sin derecho a PVPC, no tienen contrato en vigor, con la aplicación de una penalización.

¹² En este segmento, el ratio se reduce de 22 a 10 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro. Mientras, en los segmentos doméstico y pyme se reducen de 3 a 1 y de 10 a 6, respectivamente.

En el caso de consumidores domésticos con derecho a PVPC, cabe señalar que, en general, los comercializadores de referencia reciben menos reclamaciones que los comercializadores en mercado libre. Este hecho también se observa dentro de los grupos empresariales; es decir, dentro del mismo grupo empresarial, la comercializadora de referencia recibe, por cada 100 puntos de suministro, menos reclamaciones que las comercializadoras en mercado libre¹³.

Tabla 6. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores de referencia y en mercado libre, para consumidores con derecho a PVPC. Año 2017.

Tipo comercializadora	Doméstico con derecho a PVPC
Comercializadoras en mercado libre	3,5
Comercializadoras de Referencia	2,4
Total general	3,1

Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNE.

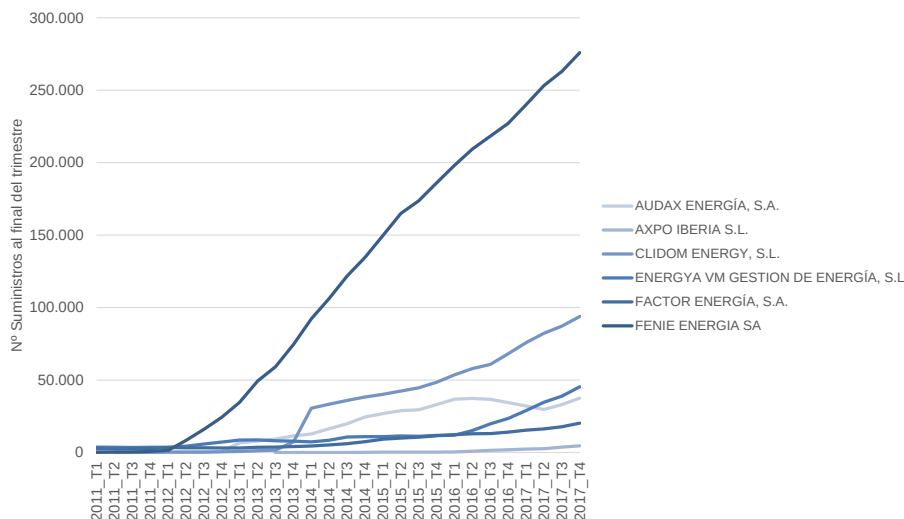
Las principales diferencias entre las comercializadoras de referencia y los comercializadores en mercado libre se deben a que éstos últimos reciben más reclamaciones, en promedio, sobre los datos de contratación, tarifa incorrecta y cambio no deseado.

Destaca, por el contrario, el elevado número de reclamaciones que reciben las comercializadoras de referencia en el segmento industrial, lo que resulta lógico teniendo en cuenta que este colectivo, en caso de no disponer de contrato, será suministrado por estas comercializadoras, con la aplicación de una penalización.

Si a su vez se analiza, en el segmento doméstico, la evolución de las cuotas en número de puntos de suministros de las comercializadoras con obligación de informar la Circular 2/2016, se aprecia que, a excepción de los grandes grupos energéticos, las comercializadoras que presentan ratios de reclamaciones superiores a la media presentan tasas elevadas de crecimiento de captación de nuevos consumidores. Únicamente en el caso de AUDAX sí se aprecia una evolución negativa a lo largo de 2016-2017.

¹³ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL].

Figura 12. Número de puntos de suministro en el segmento doméstico de las comercializadoras con obligación de informar la Circular 2/2016 que no pertenecen a los grandes grupos energéticos y que a su vez presentan ratios de reclamaciones superiores a la media.



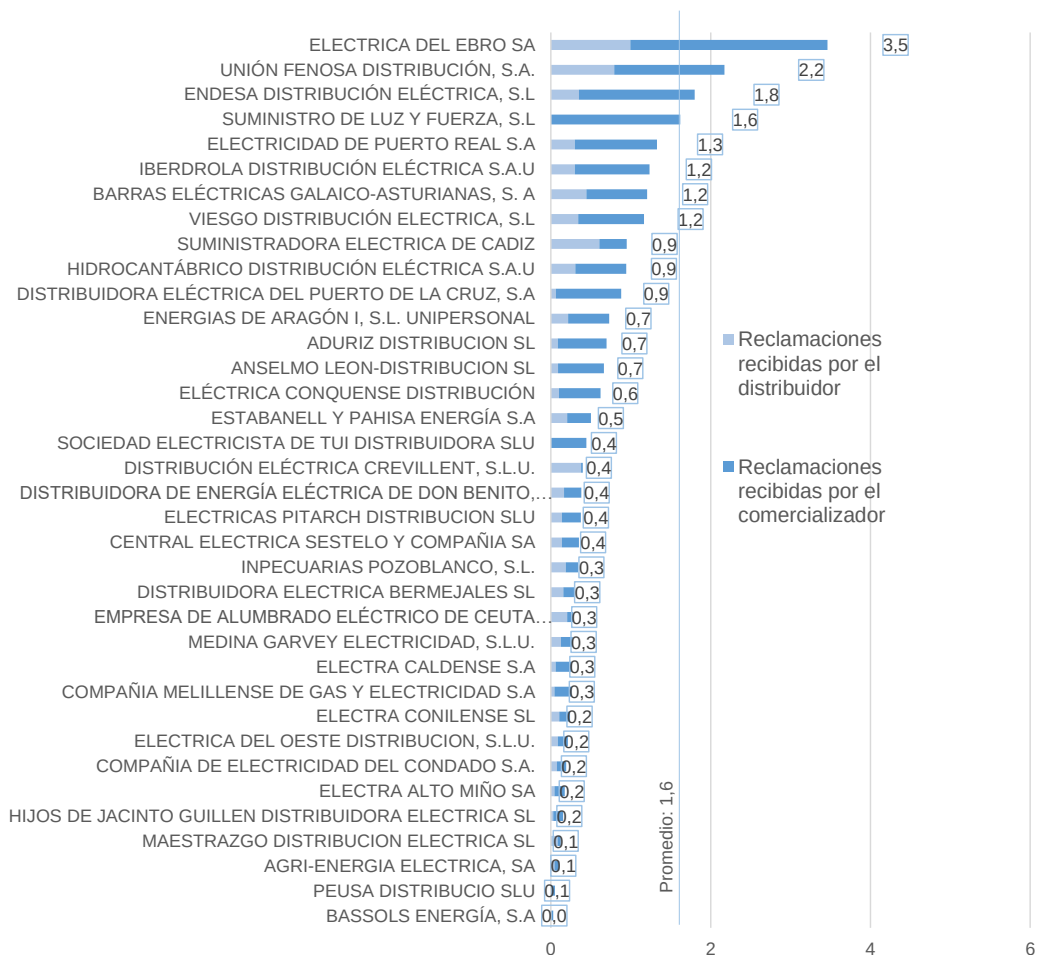
Fuente: Circular 1/2005 CNMC.

4.2.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica

Durante el año 2017 los consumidores de energía eléctrica formularon un total de 366.716 reclamaciones a través de los canales de los distribuidores, lo que significa 0,6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro. Si a estas reclamaciones recibidas directamente por los distribuidores se añaden las recibidas por los comercializadores pero que necesitan la intervención del distribuidor para su resolución, el número de reclamaciones en las que debe intervenir el distribuidor para su resolución asciende a 539.609, o 1,9 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro.

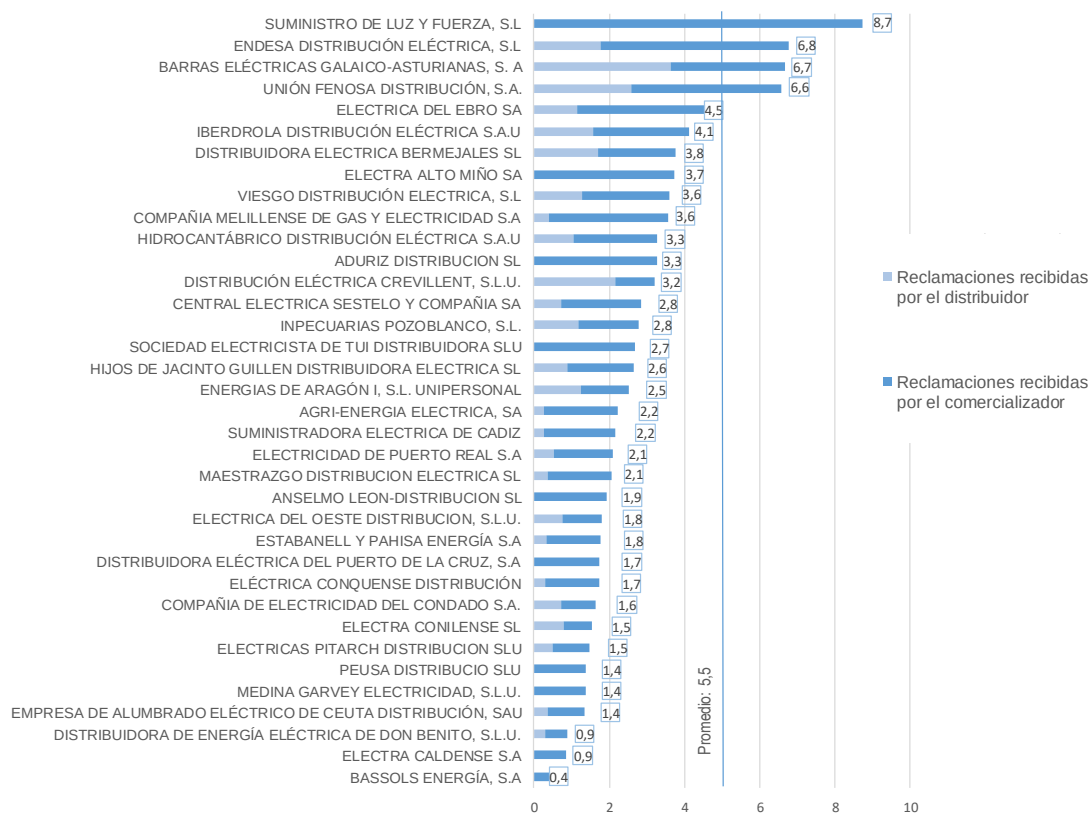
En las siguientes figuras se muestra el número de reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro tramitadas por los distribuidores durante el año 2017, por segmento de consumo y por distribuidor con obligación de informar la Circular 2/2016. Se muestran tanto las recibidas por los distribuidores como por los comercializadores.

Figura 13. Número de reclamaciones tramitadas por los distribuidores, recibidas por distribuidores y por comercializadores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento doméstico. Año 2017.



Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNE.

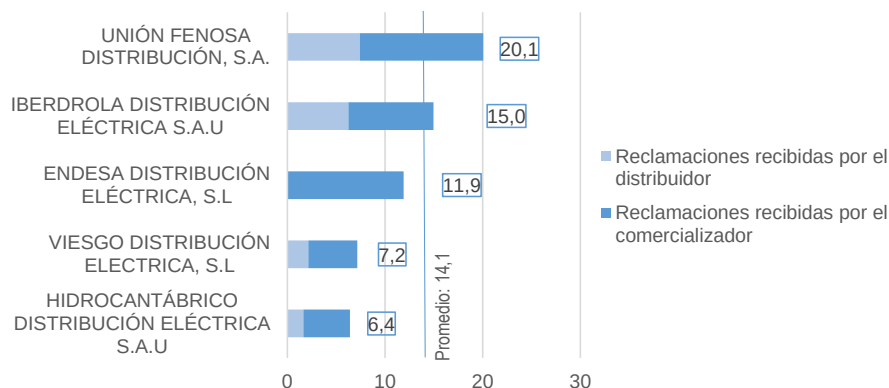
Figura 14. Número de reclamaciones recibidas por distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la intervención de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento pyme. Año 2017.¹⁴



Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNE.

¹⁴ Figura 14 actualizada tras la adopción, el 10 de octubre de 2018, del “Acuerdo por el que se rectifica error material detectado en el “Informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2017” (Aprobado el 12 de julio de 2018).

Figura 15. Número de reclamaciones recibidas por distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la intervención de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento industrial. Año 2017.



Nota: No se muestran los distribuidores con menos de 100 de clientes industriales.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNE.

Al igual que ocurre con las comercializadoras, las distribuidoras reciben, por cada 100 puntos de suministro, un mayor número de reclamaciones de los consumidores industriales. Este ratio se incrementa de forma significativa si se consideran todas las reclamaciones que tramita el distribuidor, es decir, aquellas que reciben directamente del consumidor y las que, siendo remitidas por los usuarios a los comercializadores, requieren la actuación del distribuidor. En el caso de los consumidores industriales, el ratio prácticamente se cuadruplica¹⁵.

Destacan Unión Fenosa Distribución y Eléctrica del Ebro como las distribuidoras que más reclamaciones reciben por cada 100 puntos de suministro, especialmente la primera, muy por encima de la media. Si se consideran todas las reclamaciones que tramitan, las dos distribuidoras anteriormente citadas continúan siendo las empresas distribuidoras que más reclamaciones tramitan. Adicionalmente, las distribuidoras Suministro de Luz y Fuerza y Endesa Distribución Eléctrica, que han informado de un número de reclamaciones por debajo de la media, finalmente habrían tramitado un número de reclamaciones por encima de dicha media una vez que han recibido las planteadas a través del comercializador.

En cuanto al tipo de reclamaciones presentadas por los consumidores a los distribuidores, el principal motivo de discrepancia es la calidad de suministro, y en un mayor nivel de desglose, el principal motivo son los cortes de suministro o averías con petición de indemnización por daños, suponiendo el 29% del total de

¹⁵ En el segmento industrial, el ratio se incrementa de 3,8 a 14,1. Mientras, en los segmentos doméstico y pyme los ratios se incrementan de 0,4 a 1,6 y de 1,7 a 5,5, respectivamente.

las reclamaciones. Le siguen las reclamaciones por daños a terceros, incidencias en los equipos de medida y disconformidad con criterios técnicos o la obra ejecutada.

Figura 16. Número de reclamaciones para las principales tipologías de reclamaciones presentadas a los distribuidores. Año 2017



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

4.3. Reclamaciones en el sector del gas natural durante 2017

Durante el año 2017 las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas recibieron un total de 369.762 reclamaciones relacionadas con el suministro de gas natural, lo que supone una media de 5 reclamaciones por cada 100 clientes.

De ellas, 288.957 reclamaciones fueron formuladas a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores, mientras que 80.805 reclamaciones se formularon a través de los canales atención de los distribuidores.

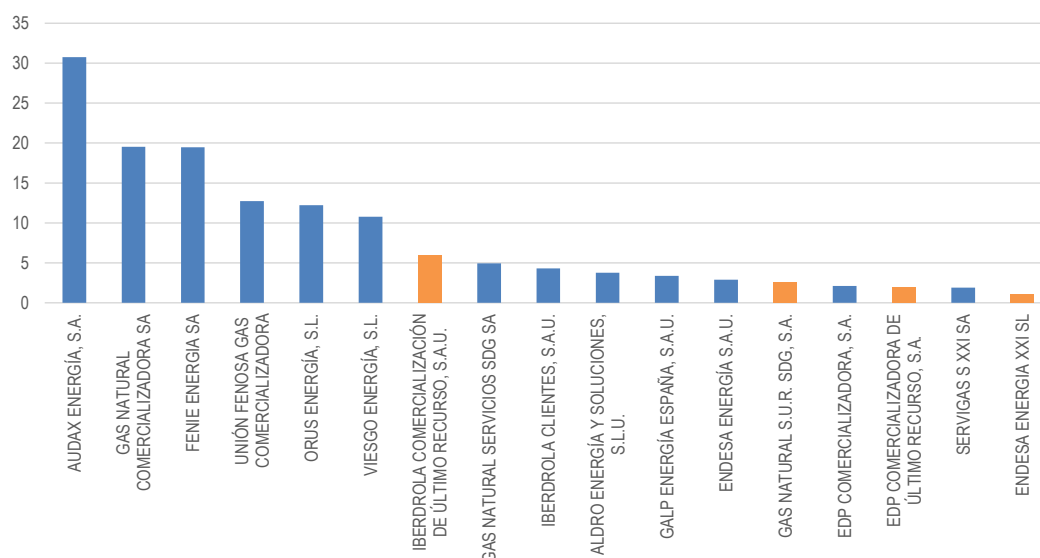
4.3.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de gas

Durante el año 2017 los consumidores presentaron un total de 288.957 reclamaciones a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores.

El siguiente cuadro muestra el número de reclamaciones recibidas por cada comercializador de los consumidores durante el año 2017 por cada 100 clientes.

Las comercializadoras de último recurso (representadas en color naranja) presentan un menor índice de reclamaciones que las otras comercializadoras del grupo empresarial al que pertenecen, salvo en el caso de Iberdrola.

Figura 17. Nº de reclamaciones presentadas a las comercializadoras por cada 100 clientes. Año 2017



Nota. Las comercializadoras de último recurso se representan en naranja

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Las comercializadoras que más reclamaciones reciben son en general aquellas con una cartera formada principalmente de grandes clientes, ya que estos suelen plantear más reclamaciones que los consumidores domésticos. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Cabe destacar que los consumidores acogidos a la TUR de gas presentan la mitad de reclamaciones, en promedio, que los consumidores con derecho a la TUR suministrados en el mercado libre.

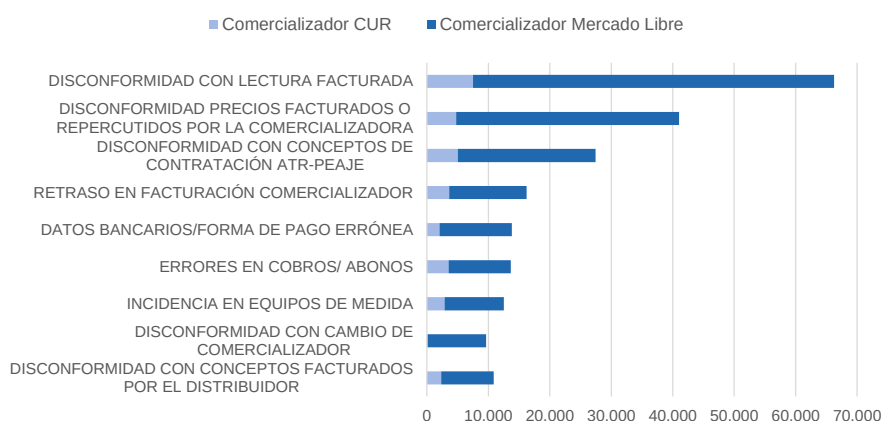
Tabla 7. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores CUR y en mercado libre, para consumidores con derecho a TUR. Año 2017.

Tipo comercializadora	Doméstico con derecho a TUR
Comercializadoras en mercado libre	3,99
Comercializadoras CUR	2,28
Total general	3,62

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas por los comercializadores de este tipo de clientes, el 76% de las mismas se refieren principalmente a 9 tipologías que se presentan en la Figura 12. Concretamente, 134.739 reclamaciones recibidas (el 49% de las mismas) están relacionadas con disconformidad con los conceptos facturados relativos al distribuidor, disconformidad por cambio de comercializador e incidencias en los equipos de medida. Hay que recordar que en la actualidad el comercializador es el que realiza la facturación al consumidor de gas e incluyendo en la misma servicios relacionados con las actividades del distribuidor siendo este el motivo por el cual los comercializadores reciben un mayor número de reclamaciones que el distribuidor.

Figura 18. Principales tipologías de reclamaciones presentadas a los comercializadores por los consumidores con derecho a la TUR. Año 2017



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

En la actualidad, los consumidores de gas que están suministrados por las comercializadoras CUR representan tan sólo el 22% de los consumidores que tienen derecho a ser suministrados a tarifa de último recurso.

Proporcionalmente, los consumidores en el mercado libre tienden a presentar más reclamaciones por disconformidad en la lectura facturada, así como por disconformidad con los precios facturados o repercutidos por la comercializadora, en comparación con los consumidores acogidos a la TUR.

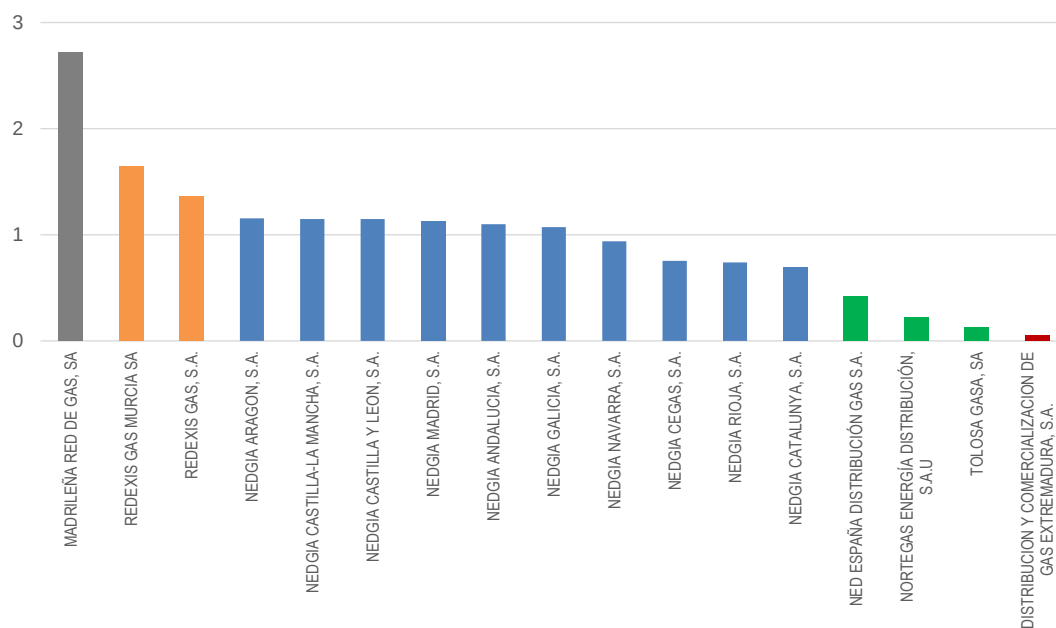
4.3.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas

Durante el año 2017 los consumidores formularon un total de 80.805 reclamaciones a través de los canales de los distribuidores.

El siguiente cuadro muestran el número de reclamaciones recibidas por cada distribuidor de los consumidores durante el año 2017 por cada 100 cups. En dicho cuadro puede observar que el número de reclamaciones recibidas es de 1

por cada 100 cups. En la actualidad, existen dos distribuidoras que superan dicha media, Madrileña Red de Gas y Redexis Gas Murcia con 3 y 2 reclamaciones por cada 100 clientes, respectivamente.

Figura 19. Nº de reclamaciones presentadas a los distribuidores por cada 100 puntos de suministro. Año 2017



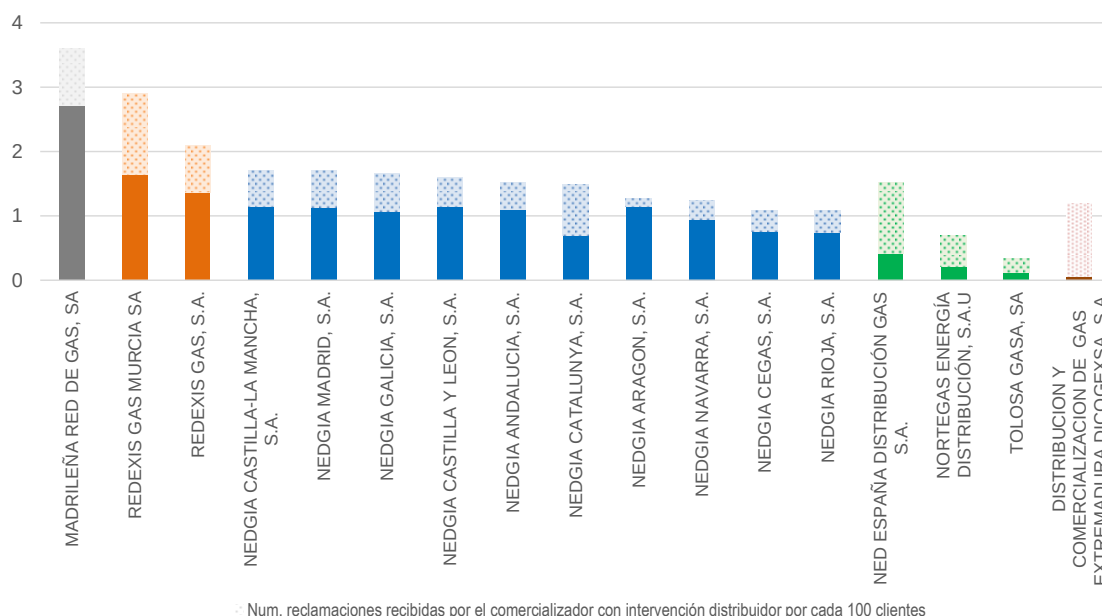
Nota: Se muestran en el mismo color las distribuidoras del mismo grupo empresarial

Fuente: Circular 2/20016 y 5/2008 de la CNMC

Si a las reclamaciones recibidas directamente por los distribuidores (80.805 reclamaciones) se añaden las recibidas por los comercializadores pero que necesitan la intervención del distribuidor para su resolución, el número de reclamaciones en las que debe intervenir el distribuidor para su resolución asciende a 131.867, o 1,7 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro como se muestra en el siguiente cuadro.

En la actualidad, Madrileña y Redexis son las distribuidoras con mayor número de reclamaciones tramitadas.

Figura 20. Nº de reclamaciones presentadas a los distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la participación de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Año 2017



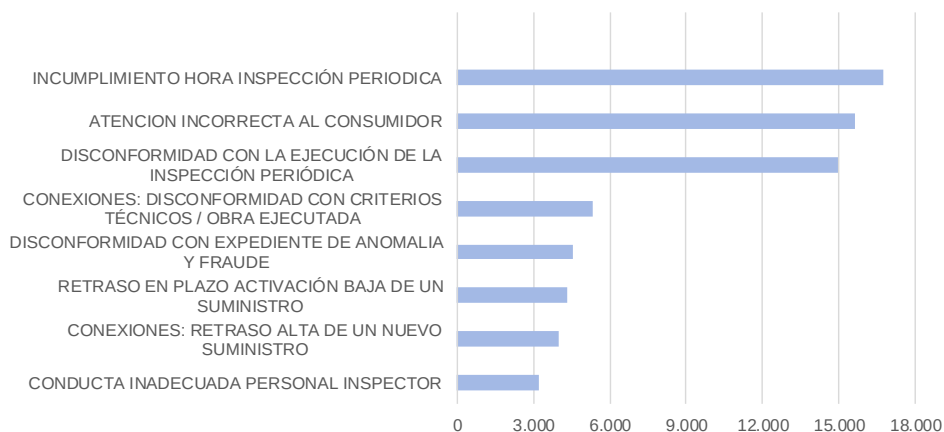
Nota: Se muestran en el mismo color las distribuidoras del mismo grupo empresarial

Fuente: Circular 2/20016 y 5/2008 de la CNMC

Cabe observar que en los grupos de distribución Nortegas y Dicogexa, la mayoría de las reclamaciones que reciben se presentan a través de los comercializadores, mientras que el resto de grupos reciben más reclamaciones directas.

En relación con las reclamaciones presentadas por los consumidores a los distribuidores, el 85% de las mismas se refieren principalmente a 8 tipologías que se presentan en la siguiente figura, concretamente, 47.348 reclamaciones (el 58,06% de las recibidas por los distribuidores) están relacionadas con el incumplimiento en la hora de la realización de la inspección periódica, la atención incorrecta al consumidor y la disconformidad en la ejecución de la inspección periódica.

Figura 21. Principales tipologías de reclamaciones presentadas a los distribuidores. Año 2017



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

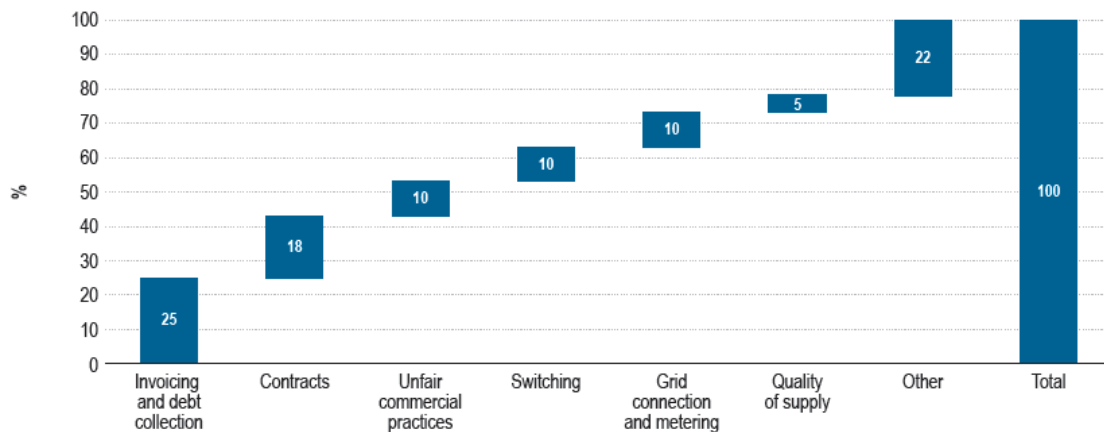
5. Comparativa europea

Las Directivas establecen que las autoridades reguladoras de energía deben supervisar las reclamaciones presentadas por los consumidores domésticos. En varios países europeos los reguladores son también responsables de la resolución de reclamaciones, si bien no es el caso de España.

Acer, en su informe de supervisión del mercado minorista, en concreto en el volumen dedicado a la protección y empoderamiento del consumidor, incluye un apartado dedicado a las reclamaciones de los consumidores, elaborado a partir de los indicadores nacionales de CEER¹⁶. De acuerdo con estos datos, la mayor parte de reclamaciones corresponde con facturación, seguido de contratación y prácticas comerciales incorrectas.

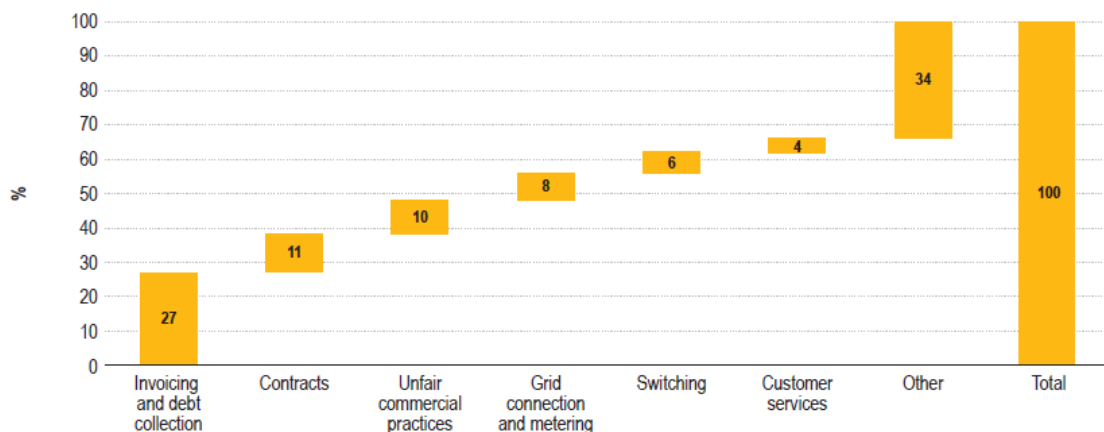
¹⁶ 6th ACER Market Monitoring Report. Consumer Protection and Empowerment Volume. https://acer.europa.eu/Official_documents/Acts_of_the_Agency/Publication

Figura 20. Reclamaciones de consumidores de electricidad por categoría (UE + Noruega). 2016.



Fuente: ACER

Figura 21. Reclamaciones de consumidores de gas por categoría (UE + Noruega). 2016.



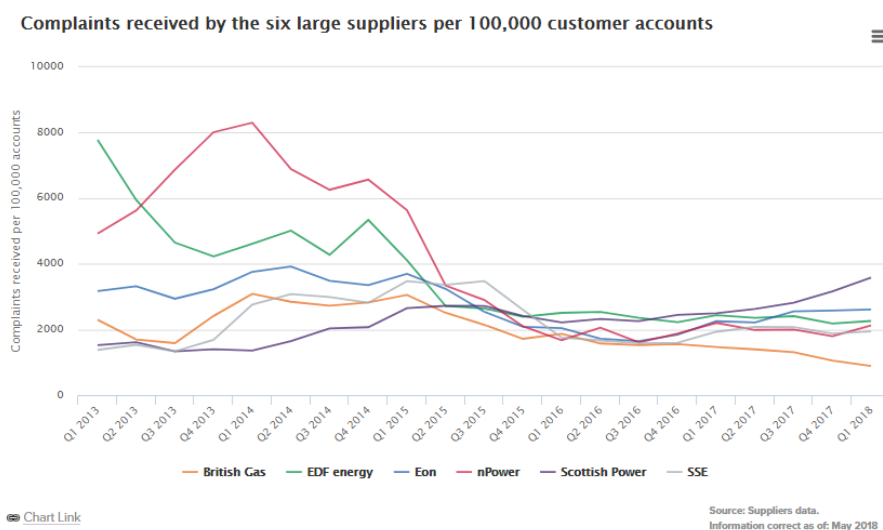
Fuente: ACER

En cuanto al número de reclamaciones presentadas por los consumidores domésticos, el informe sólo recoge, en general, las recibidas por los reguladores y por otros organismos de consumo, si bien, en algunos casos están incluidas las tramitadas por los comercializadores. Es por ello que no se pueden realizar comparativas entre los distintos países europeos ni obtener conclusiones a partir de las reclamaciones sobre el funcionamiento del mercado y la protección al consumidor.

No obstante, si se compara con el Reino Unido, país donde el regulador dispone de las reclamaciones tramitadas por los comercializadores, se registraron en 2017 unas 8 reclamaciones por cada 100 clientes, tal y como se puede apreciar

en el gráfico siguiente¹⁷, frente a las 4 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro registradas en España. Con respecto a la tipología, las reclamaciones más comunes planteadas al comercializador en el Reino Unido tratan sobre facturación, atención al consumidor, medida y cambio de comercializador, en línea con las registradas en España¹⁸.

Figura 22. Número de reclamaciones de electricidad y gas recibidas por los grandes comercializadores por cada 100.000 clientes, en términos trimestrales.



Fuente: OFGEM

¹⁷<https://www.ofgem.gov.uk/consumers/energy-supplier-comparison-data/compare-supplier-performance-complaints>

¹⁸<https://www.ofgem.gov.uk/publications-and-updates/infographic-energy-company-performance>

6. Conclusiones

Del análisis de las reclamaciones de los consumidores atendidas por los distribuidores y comercializadores en el año 2017, reportadas a esta comisión, de acuerdo con los criterios establecidos por la CNMC en su Circular 2/2016, se obtienen las siguientes conclusiones.

Primero. De acuerdo con los datos reportados para el año 2017, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de **1.506.749 reclamaciones**, de las cuales **1.136.987 correspondieron al sector eléctrico y 369.762 al sector del gas natural**.

Esto supone una media de 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad y 5 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural, en términos anuales. Cabe citar como referencia los resultados obtenidos por Ofgem en el análisis realizado a partir de todas las reclamaciones recibidas por las empresas, donde los consumidores de gas y electricidad habrían planteado 8 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro.

Segundo. En ambos sectores, entorno a un 80% de las reclamaciones fueron presentadas al comercializador y el resto al distribuidor. De las reclamaciones presentadas al comercializador, entorno al 40-50% precisaban de la intervención del distribuidor.

Tercero. Las Comunidades autónomas en las que los consumidores presentaron mayor número de reclamaciones, en términos relativos, fueron Galicia, en el sector eléctrico y la Región de Murcia, en el sector del gas natural.

Cuarto. Los grandes consumidores presentan, relativamente, un mayor número de reclamaciones. Por ello, los comercializadores con una mayor cartera de consumidores industriales reciben, en general, un mayor número de reclamaciones, por cada 100 puntos de suministro.

Quinto. El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación es el telefónico (78% en el gas y 61% en electricidad), seguido del presencial. La disponibilidad de un número de teléfono gratuito para la atención al consumidor por parte de los comercializadores y ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones, por parte de los distribuidores, favorece la utilización de este medio para la presentación de reclamaciones, además de que resulta más accesible para ciertos colectivos, como personas de mayor edad.

Pese a la implantación de nuevas tecnologías, aún es bajo el número de reclamaciones presentadas por correo electrónico o a través de la página web del comercializador o distribuidor.

Sexto. Los motivos más frecuentes de las reclamaciones son las discrepancias sobre la medida y las discrepancias sobre la facturación y cobro, que suponen, aproximadamente, la mitad de todas las reclamaciones recibidas en ambos sectores, seguidas por las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro. Estos motivos coinciden con los registrados por Ofgem en el Reino Unido.

Además, en el sector eléctrico también es importante el número de reclamaciones relacionadas con la calidad de suministro, mientras que en el sector del gas aparece, como motivo específico, la atención al consumidor (incumplimiento de la hora de realización de la revisión periódica).

Séptimo. Las comercializadoras de referencia y de último recurso reciben menos reclamaciones que las comercializadoras en mercado libre, debido, principalmente, a que estas últimas reciben más reclamaciones relacionadas con los procesos de contratación y con los precios y servicios facturados.

Octavo. En relación con el plazo de resolución de las reclamaciones, el tiempo promedio de resolución es, aproximadamente, de 10 días hábiles; no obstante, un cierto porcentaje de las reclamaciones se resuelve en plazos superiores a los establecidos por la regulación:

- En el sector eléctrico, el 87% de las reclamaciones de consumidores domésticos se resolvió en el plazo de un mes, tal y como prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Por otra parte, el 58% de las reclamaciones en los que interviene el distribuidor en relación con medida de consumo, facturas emitidas y cortes indebidos de consumidores con potencias contratadas inferiores a 15kW se habrían resuelto por parte de éste en el plazo establecido de 5 días hábiles en el Real Decreto 19554/2000. En el caso de los consumidores con potencias contratadas iguales o superiores a 15 kW, el número de reclamaciones resueltas en el plazo previsto en dicho real decreto, esto es, 15 días hábiles, asciende al 70%.
- En el sector del gas natural, el 85% de las reclamaciones de consumidores domésticos se resolvió en el plazo de un mes, tal y como prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Noveno. Las reclamaciones consideradas procedentes por las empresas, y por tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, suponen el 40% de las reclamaciones en el sector eléctrico y el 35% en el sector del gas natural. Estos valores se incrementan para ciertos motivos de reclamaciones, por lo que los agentes deberían examinar en especial este tipo de incidencias para tratar de evitar que se produzcan.

Décimo. En resumen, la información recabada a partir de la Circular 2/2016 permite conocer, en detalle, la tipología y número de reclamaciones que reciben

los distribuidores y comercializadores de gas y electricidad, los tiempos de resolución de las reclamaciones y el resultado de las mismas.

El análisis comparativo de las reclamaciones recibidas entre distintas empresas, así como la evolución de las causas y el número de las reclamaciones, debe servir para que los agentes detecten los aspectos que precisan mayor atención, a efectos de mejorar la prestación del suministro de gas y electricidad a los consumidores y usuarios de estos servicios.

Comuníquese este Acuerdo a los organismos competentes de las comunidades autónomas, para su conocimiento y efectos oportunos.

ANEXO

Tabla 8. Principales tipologías de reclamaciones en los sectores eléctricos y del gas natural. Año 2017

Tipo reclamación	Categoría	Electricidad		Gas Natural	
		Num. recl	%	Num. recl	%
Disconformidad con lectura facturada	Medida	236.724	21%	70.010	19%
Disconformidad con conceptos de Contratación atr-peaje	Contratación y ventas	85.225	7%	29.401	8%
Cortes o averías con petición de indemnización por daños	Calidad de suministro	118.193	10%	646	0%
Disconformidad precios facturados o repercutidos por la comercializadora	Precio/tarifa	69.229	6%	42.917	12%
Incidencia en equipos de medida	Medida	72.907	6%	13.652	4%
Retraso en facturación comercializador	Facturación y cobro	78.813	7%	17.719	5%
Contratos ATR que no se facturan	Facturación y cobro	57.038	5%	6.220	2%
Atención incorrecta al consumidor	Atención al consumidor	18.987	2%	22.285	6%
Datos bancarios/forma de pago errónea	Facturación y cobro	32.991	3%	13.980	4%
Disconformidad con cambio de comercializador	Cambio de comercializador	24.440	2%	9.723	3%
Disconformidad en factura anomalía / fraude	Facturación y cobro	28.919	3%	2.526	1%
Errores en cobros/ abonos	Facturación y cobro	19.547	2%	15.221	4%
Disconformidad con conceptos facturados por el distribuidor	Facturación y cobro	23.267	2%	11.520	3%
Conexiones: disconformidad con criterios técnicos / obra ejecutada	Conexión a la red	16.806	1%	5.352	1%
Conexiones: disconformidad rechazo solicitud ATR-peaje	Conexión a la red	10.523	1%	5.133	1%
Daños a terceros por instalaciones	Esquemas de compensaciones	19.946	2%	616	0%
Disconformidad con la ejecución de la inspección periódica	Calidad de suministro	-	-	15.593	4%
Incumplimiento hora inspección periódica	Atención al consumidor	-	-	16.894	5%
Retraso en plazo activación alta de un nuevo suministro	Conexión a la red	15.776	1%	5.858	2%
Resto	-	207.656	18%	64.496	17%
Total general		1.136.987	100%	369.762	100%

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 9. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y porcentaje de ellas resueltas favorablemente. Año 2017

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
MEDIDA	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	11.021	38%
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	9.787	20%
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	759	27%
	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	236.724	50%
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	72.907	36%
Total MEDIDA		331.198	46%
FACTURACION Y COBRO	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	3.978	47%
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	57.038	74%
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	32.991	30%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	23.267	33%
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	4.541	28%
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	28.919	23%
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	4.033	28%
	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO	200	52%
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	19.547	53%
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	10.188	43%
	REFACTURACION NO RECIBIDA	744	70%
	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	78.813	73%
Total FACTURACION Y COBRO		264.259	54%
CALIDAD DE SUMINISTRO	CALIDAD DE ONDA	10.907	29%
	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	118.193	11%
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	13.498	9%
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	1.199	37%
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	7.295	30%
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		151.092	13%
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	15	20%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	85.225	34%
	FACTURACION DE OTROS SERVICIOS TRAS LA CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO	5.745	43%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	10.468	52%
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	8.188	34%
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	8.703	68%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	4.279	21%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	11.363	31%
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		133.986	38%
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	69.229	19%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	1.916	27%
	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	10.389	28%
Total PRECIO/TARIFA		81.534	21%
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	1.606	37%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	16.806	82%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	10.523	7%
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	5.504	83%
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	10.927	10%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	607	51%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	2.217	22%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	15.776	29%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	4.752	26%
Total CONEXIÓN A LA RED		68.718	40%
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	24.440	40%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.778	49%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	8.028	30%
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		35.246	38%
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	ATENCIÓN INCORRECTA AL CONSUMIDOR	18.987	79%
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	7.188	33%
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	1.177	74%
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	327	25%
Total ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		27.679	66%
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	19.946	35%
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	653	14%
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACIÓN	421	46%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		21.020	35%
CORTES POR IMPAGO	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	4.694	42%
	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	7.916	37%
Total CORTES POR IMPAGO		12.610	39%
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	246	40%
	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	9.199	25%
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		9.445	26%
OTROS		200	25%
Total general		1.136.987	40%

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 10. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de gas natural y porcentaje de ellas resueltas favorablemente. Año 2017

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
MEDIDA	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	781	38%
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	454	28%
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	4.556	6%
	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	70.010	20%
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	13.652	24%
	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	20	55%
Total MEDIDA		89.473	20%
FACTURACION Y COBRO	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	925	34%
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	6.220	67%
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	13.980	30%
	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	1.923	21%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	11.520	18%
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	2.072	26%
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	2.526	7%
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	1.654	33%
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	15.221	46%
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	1.711	13%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
	REFACTURACION NO RECIBIDA	108	48%
	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	17.719	38%
Total FACTURACION Y COBRO		75.579	35%
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	1	0%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	29.401	32%
	FACTURACION DE OTROS SERVICIOS TRAS LA CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO	5.837	36%
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	3.012	42%
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	4.593	49%
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	173	18%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	299	42%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	1.600	33%
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		44.916	35%
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	42.917	15%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	1.951	29%
Total PRECIO/TARIFA		44.868	16%
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	ATENCIÓN INCORRECTA AL CONSUMIDOR	22.285	73%
	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	3.344	71%
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	1.313	30%
	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	16.894	69%
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	300	60%
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	58	50%
Total ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		44.194	70%
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	215	88%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	5.352	85%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	5.133	8%
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	4.053	66%
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	261	44%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	156	80%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	1.333	35%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	5.858	37%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	7.986	60%
Total CONEXIÓN A LA RED		30.347	51%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	646	16%
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	138	17%
	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	15.593	43%
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	34	29%
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	2.149	54%
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		18.560	43%
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	9.723	32%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.569	37%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.054	19%
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		14.346	31%
CORTES POR IMPAGO	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	1.977	42%
	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	2.171	20%
Total CORTES POR IMPAGO		4.148	30%
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	71	46%
	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	2.272	27%
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		2.343	28%
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	616	69%
	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	157	38%
	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	188	56%
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	24	33%
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	3	0%
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		988	61%
Total general		369.762	35%

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 11. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las comercializadoras por los consumidores de energía eléctrica. Año 2017

Comercializador de energía eléctrica	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
ALCANZIA ENERGIA, S.L.	12,6	11,5	1,6	25,7
UNIELECTRICA ENERGIA, S.A	9,2	8,9	3,1	21,2
FENIE ENERGIA SA	8,4	10,4	2,0	20,8
CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U.	16,3	2,7	-	18,9

Comercializador de energía eléctrica	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
CIDE HCENERGÍA S.A.	14,6	3,9	-	18,5
CLIDOM ENERGY, S.L.	15,2	3,0	-	18,2
VIESGO COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA SL	10,5	5,9	1,2	17,6
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	11,6	4,2	1,6	17,5
VIESGO ENERGÍA, S.L.	10,8	4,6	0,8	16,2
NEXUS ENERGIA SA	11,7	2,4	0,4	14,6
EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	11,5	2,7	0,0	14,2
AXPO IBERIA S.L.	10,6	1,6	1,5	13,7
WATIUM, S.L.	4,3	8,9	0,5	13,6
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS SL	9,6	3,0	1,0	13,6
EDP ENERGÍA, S.A.U.	11,3	1,8	0,0	13,2
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.	10,0	2,2	0,1	12,2
ENDESA ENERGIA XXI SL	5,2	5,5	0,9	11,5
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	6,6	4,1	0,7	11,4
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	7,5	2,7	0,1	10,2
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L	7,6	2,4	0,2	10,2
IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.	7,1	1,9	0,3	9,3
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR S.A	0,2	0,9	8,0	9,1
AUDAX ENERGÍA, S.A.	5,2	2,2	1,3	8,7
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1,8	3,2	3,7	8,7
GAS NATURAL S.U.R. SDG, S.A.	4,7	2,8	0,5	8,0
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ, S.A.U	8,0	-	-	8,0
ENGIE ESPAÑA, S.L	1,1	6,7	-	7,9
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA COMERCIALIZACION DE REFERENCIA SA	7,9	-	-	7,9
GAS NATURAL SERVICIOS SDG SA	5,6	1,8	0,3	7,6
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.	5,2	2,5	-	7,6
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA, S.A.	7,3	0,1	0,2	7,6
GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L.	2,0	1,8	-	3,8
Total general	6,7	3,3	0,5	10,5

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 12. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las distribuidoras por los consumidores de energía eléctrica. Año 2017

Distribuidor de energía eléctrica	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
ELECTRICA DEL EBRO SA	-	72,1	-	72,1
ANSELMO LEON-DISTRIBUCION SL	-	34,9	0,8	35,7
HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELECTRICA SL	-	26,7	-	26,7
ELECTRA CONILENSE SL	-	23,1	-	23,1
ENERGIAS DE ARAGÓN I, S.L. UNIPERSONAL	-	17,5	1,0	18,5
SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.L	-	17,4	0,4	17,8
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO- ASTURIANAS, S. A	-	12,0	5,2	17,2
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L	-	15,1	0,8	15,8
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	-	11,2	4,4	15,6
ADURIZ DISTRIBUCION SL	0,4	8,9	5,5	14,7
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL S.A	-	9,1	4,6	13,6
DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A	-	12,0	1,4	13,4
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	-	7,8	3,1	10,9
MAESTRAZGO DISTRIBUCION ELECTRICA SL	-	9,7	-	9,7
ELECTRA ALTO MIÑO SA	-	9,7	-	9,7
ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA S.A	-	9,6	-	9,6
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	-	8,4	-	8,4
ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCION, S.L.U.	-	7,4	0,8	8,2
SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CADIZ	-	8,1	-	8,1
ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCION SLU	-	4,0	2,5	6,6
CENTRAL ELECTRICA SESTELO Y COMPAÑIA SA	-	6,4	-	6,4
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN, SAU	0,0	5,1	1,0	6,1
ELECTRA CALDENSE S.A	-	5,0	1,0	6,0
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	-	5,7	0,0	5,7
DISTRIBUIDORA ELECTRICA BERMEJALES SL	-	4,6	-	4,6
AGRI-ENERGIA ELECTRICA, SA	-	-	3,4	3,4
COMPAÑIA MELILLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD S.A	0,9	0,9	1,2	3,1
INPECUARIAS POZOBLANCO, S.L.	-	2,7	-	2,7
DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CREVILLANT, S.L.U.	-	2,0	0,1	2,1
MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD, S.L.U.	-	2,0	-	2,0

Distribuidor de energía eléctrica	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
COMPAÑIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO S.A.	-	1,9	-	1,9
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE DON BENITO, S.L.U.	-	0,7	-	0,7
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	-	0,5	-	0,5
Total general	0,0	10,3	1,0	11,2

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 13. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las comercializadoras por los consumidores de gas natural. Año 2017

Comercializador de gas natural	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5,3	15,3	4,6	25,2
VIESGO ENERGÍA, S.L.	10,9	10,8	3,3	25,0
FENIE ENERGIA SA	7,9	13,2	1,5	22,6
IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.	16,5	5,5	0,1	22,2
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,2	4,6	0,1	19,8
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	13,2	3,1	1,8	18,1
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	10,3	3,7	4,1	18,1
EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	11,3	5,1	0,0	16,5
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.	10,5	5,3	0,0	15,9
ORUS ENERGÍA, S.L.	13,2	0,9	0,3	14,4
SERVIGAS S XXI SA	4,1	9,3	-	13,4
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	6,7	3,5	1,3	11,5
ENDESA ENERGIA XXI SL	5,2	4,6	0,6	10,4
AUDAX ENERGÍA, S.A.	6,0	2,8	1,4	10,2
GAS NATURAL S.U.R. SDG, S.A.	4,6	1,7	0,2	6,5
GAS NATURAL SERVICIOS SDG SA	4,4	1,1	0,2	5,7
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA S.A.	0,7	3,8	0,3	4,8
Total general	6,8	2,5	0,4	9,7

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 14. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las distribuidoras por los consumidores de gas natural. Año 2017

Grupo empresarial	Distribuidor	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
GAS NATURAL FENOSA (NEDGIA)	NEDGIA NAVARRA, S.A.	-	16,2	-	16,2
	NEDGIA CASTILLA-LA MANCHA, S.A.	-	15,7	-	15,7
	NEDGIA CASTILLA Y LEON, S.A.	-	14,7	-	14,7
	NEDGIA ARAGON, S.A.	-	14,2	-	14,2
	NEDGIA RIOJA, S.A.	-	13,3	-	13,3
	NEDGIA CATALUNYA, S.A.	-	12,6	-	12,6
	NEDGIA ANDALUCIA, S.A.	-	12,4	-	12,4
	NEDGIA GALICIA, S.A.	-	12,1	-	12,1
	NEDGIA CEGAS, S.A.	-	12,1	-	12,1
	NEDGIA MADRID, S.A.	-	11,5	-	11,5
Total GAS NATURAL FENOSA (NEDGIA)		-	12,8	-	12,8
NORTEGAS	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS S.A.	-	9,7	0	9,7
	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U	-	8,2	0	8,3
	TOLOSA GASA, SA	-	2,3	-	2,3
Total NORTEGAS		-	8,9	0	8,9
MADRILEÑA RED DE GAS	MADRILEÑA RED DE GAS, SA	-	8,6	-	8,6
	Total MADRILEÑA RED DE GAS	-	8,6	-	8,6
DICOGEXA	DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE GAS EXTREMADURA, S.A.	-	6,8	-	6,8
	Total DICOGEXA	-	6,8	-	6,8
REDEXIS GAS	REDEXIS GAS MURCIA SA	-	8,4	-	8,4
	REDEXIS GAS, S.A.	-	4,6	-	4,6
Total REDEXIS GAS		-	5,4	-	5,4
Total general		-	10,8	0	10,8

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 15. Número de reclamaciones de usuarios de menos de 15 kW contratados según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles), para las categorías señaladas en el Real Decreto 1955/2000 (medida, facturación y cobro y cortes por impago). Año 2017

DISTRIBUIDOR	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L	70.998	51%	67.481	49%	138.479	100%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	62.208	87%	9.155	13%	71.363	100%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	21.584	42%	29.698	58%	51.282	100%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	1.093	31%	2.380	69%	3.473	100%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	793	32%	1.655	68%	2.448	100%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	437	39%	679	61%	1.116	100%
SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CADIZ	84	22%	306	78%	390	100%
ELECTRICA DEL EBRO SA	9	4%	225	96%	234	100%
DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A	36	23%	121	77%	157	100%
SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.L	41	34%	80	66%	121	100%
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL BAGES, S.A.	30	27%	81	73%	111	100%
Total general	157.313	58%	111.861	42%	269.174	100%

Nota 1: Sólo se muestran las distribuidoras que han recibido más de 100 reclamaciones de los tipos señalados en el Real Decreto 1955/2000.

Nota 2: Número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 16. Número de reclamaciones de usuarios de 15 kW contratados o más, según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles) para las categorías señaladas en el Real Decreto 1955/2000 (medida, facturación y cobro y cortes por impago). Año 2017.

DISTRIBUIDOR	Resolución en 15 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L	9.442	62%	5.711	38%	15.153	100%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	5.997	92%	545	8%	6.542	100%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	2.443	66%	1.256	34%	3.699	100%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	288	82%	62	18%	350	100%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	202	63%	121	37%	323	100%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	90	73%	33	27%	123	100%
Total general	18.462	70%	7.728	30%	26.190	100%

Nota 1: Sólo se muestran las distribuidoras que han recibido más de 100 reclamaciones de los tipos señalados en el Real Decreto 1955/2000 (para usuarios de 15 kW contratados o más).

Nota 2: Número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

