



**INFORME SOBRE LAS
RECLAMACIONES PLANTEADAS POR
LOS CONSUMIDORES A LAS
COMERCIALIZADORAS Y
DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA
ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DURANTE
EL AÑO 2018**

Expediente IS/DE/001/19
17 de diciembre de 2019

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 2018	6
4.1. Aspectos generales de las reclamaciones presentadas en 2018	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	9
4.1.5. Resultado de las reclamaciones	13
4.1.6. Tiempo de resolución de las reclamaciones	14
4.1.7. Motivos de las reclamaciones	18
4.2. Reclamaciones en el sector de energía eléctrica durante 2018	21
4.2.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica	21
4.2.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica	27
4.3. Reclamaciones en el sector del gas natural durante 2018	31
4.3.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de gas	32
4.3.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas	36
5. Comparativa europea	39
6. Conclusiones y recomendaciones	42
7. ANEXO	46

INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES PLANTEADAS POR LOS CONSUMIDORES A LAS COMERCIALIZADORAS Y DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DURANTE EL AÑO 2018

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Nº Expediente: IS/DE/001/19

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 17 de diciembre de 2019

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 2018.

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.

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, ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), así como ante otros organismos arbitrales de resolución de disputas.

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 forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y

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

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 debe figurar claramente identificado en las facturas.

De acuerdo con lo dispuesto en la regulación sobre consumo², las empresas que se encuentren adheridas a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo deberán informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad. La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara y comprensible, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor³.

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.

En el año 2018, y conforme a los criterios de selección establecidos en la citada Circular, en el sector eléctrico han remitido la información un total de 45 comercializadores y 36 distribuidores, representando un 98% del número total de puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018.

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

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 El número de reclamaciones de gas y electricidad gestionadas mediante entidades de resolución alternativa de litigios es muy reducido (unas 1.500 reclamaciones en 2017), lo que supone tan solo un 0,1% del total de reclamaciones planteadas a las comercializadoras y distribuidoras.

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

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 2018

De acuerdo con la información recabada, en el año 2018, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de **1.648.443 reclamaciones (un 9% más que en 2017)**, de las cuales **1.181.347 correspondieron al sector eléctrico y 467.096 al sector del gas natural**. Esto supone una media de casi 6 reclamaciones/año por cada 100 clientes de gas natural y 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad.

En comparación con el año 2017, el **número de reclamaciones presentadas aumenta en electricidad** (un 4%, en más de 44.000 reclamaciones) **y de forma muy significativa, en gas natural** (un 26%, en más de 97.000 reclamaciones)⁵.

De las 1.181.347 reclamaciones de los clientes de electricidad, 153.722 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 0,5 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 3,6 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

De las 467.096 reclamaciones de los clientes de gas natural, 95.254 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 1,2 reclamaciones a las empresas distribuidoras y 4,7 reclamaciones a las empresas comercializadoras.

4.1. Aspectos generales de las reclamaciones presentadas en 2018

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 29% de los industriales habrían presentado una reclamación, frente al 12% en el segmento pyme o el 4% en el segmento

⁵ Sólo un 1% de dichos incrementos se debe a las reclamaciones informadas por los nuevos sujetos obligados desde 2018.

doméstico. En el sector gasista, dos de cada cinco consumidores industriales habrían presentado una reclamación en el año 2018, frente al 5,7% de consumidores del sector doméstico que presentaron una reclamación.

La mayor utilización de los mecanismos de reclamación por parte de los consumidores industriales resulta esperable por la mayor complejidad de las fórmulas de facturación que tienen habitualmente sus contratos de suministro, así como por el mayor importe económico de la factura de suministro.

Tabla 1. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2018

<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	1.011.794	3,6	451.672	5,7
Pyme	101.042	11,9		
Industrial	6.851	29,2	1.897	40,1
Sin CUPS o contrato de acceso	61.660		13.527	-
Total general	1.181.347	4,1	467.096	5,9

Nota: En el sector del gas natural no se distingue entre consumidor doméstico y pyme.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC, Circular 1/2005 CNMC, Circular 5/2008.

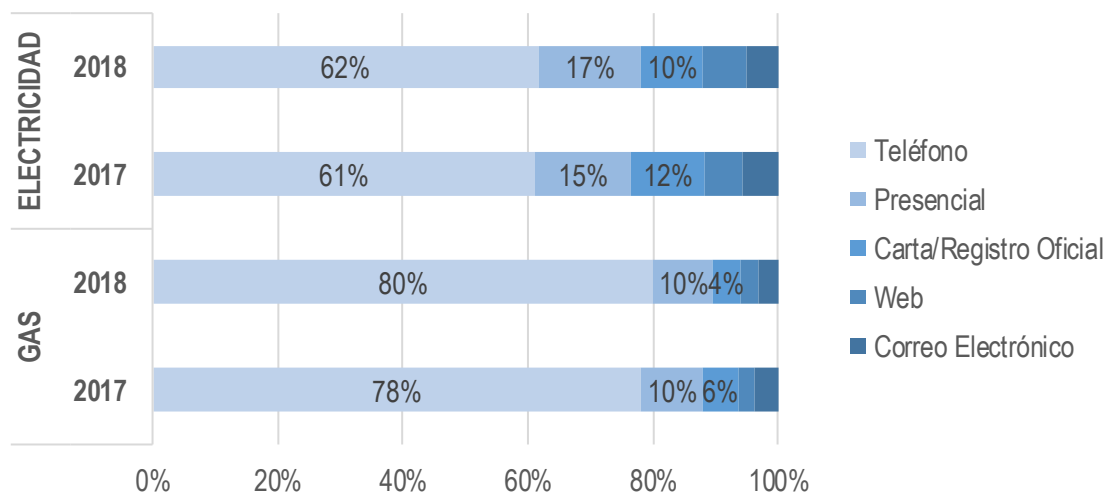
4.1.2. Canal de presentación de las reclamaciones

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 80% de las reclamaciones interpuestas por esta vía en 2018 (62% en el sector eléctrico).

El 17% y el 10% de las reclamaciones, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente, fueron interpuestas presencialmente en las oficinas de atención al cliente. Por carta o registro se presentaron un 10% y un 4% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

Por último, destaca la baja utilización de los medios telemáticos para la presentación de reclamaciones. A través de la página web o el correo electrónico 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 2017-2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

La disponibilidad de un número de teléfono gratuito para la atención al consumidor por parte de los comercializadores⁶ y ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones, por parte de los distribuidores⁷ favorece la utilización de este medio para la presentación de reclamaciones, además de que resulta más sencillo y 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 92% en el sector del gas durante 2018, con datos muy similares a los de 2017.

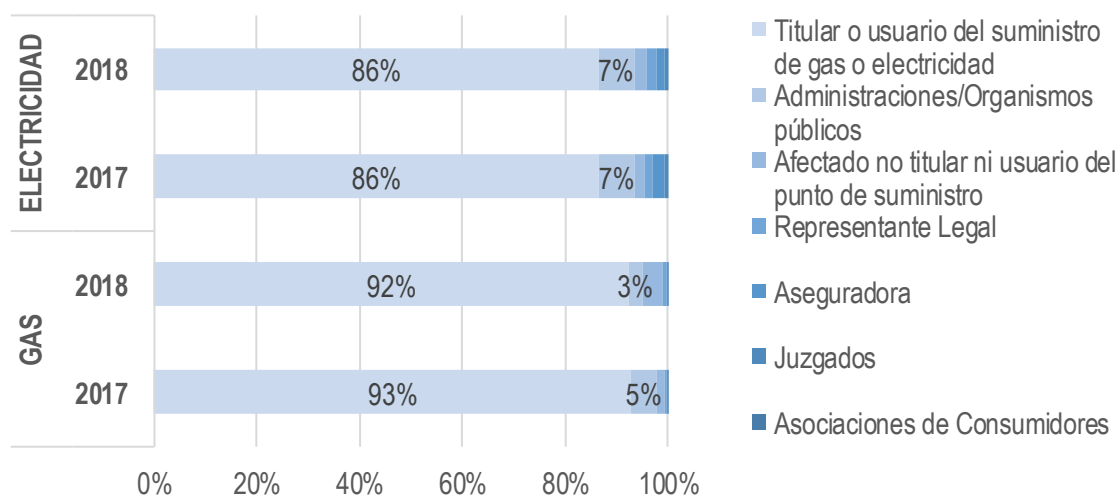
Las administraciones u organismos públicos interpusieron el 7% y el 3% de las reclamaciones en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente (este dato puede ser indicativo del número de reclamaciones presentadas por los consumidores ante estas administraciones).

⁶ 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.

⁷ 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.

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 4% del total de reclamaciones.

Figura 2. Número de reclamaciones por agente reclamante. Año 2017- 2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC.

4.1.4. Reclamaciones presentadas por Comunidad Autónoma

En relación con la distribución territorial de las reclamaciones de consumidores de electricidad, las Comunidades Autónomas en las que más aumentan las reclamaciones son Andalucía y Cataluña. Por el contrario, se reducen en 21.000 las reclamaciones presentadas en Galicia.

Figura 3. Número de reclamaciones de electricidad por Comunidad Autónoma. Años 2017 – 2018

CCAA	2017	2018	Diferencia
Andalucía	193.941	222.325	28.384
Cataluña	179.404	220.720	41.316
Comunidad de Madrid	163.589	159.889	-3.700
Galicia	132.910	111.454	-21.456
Comunidad Valenciana	101.278	94.864	-6.414
Castilla-La Mancha	82.155	77.687	-4.468
Castilla y León	59.187	54.077	-5.110
Islas Canarias	34.078	34.896	818
Islas Baleares	33.669	32.330	-1.339

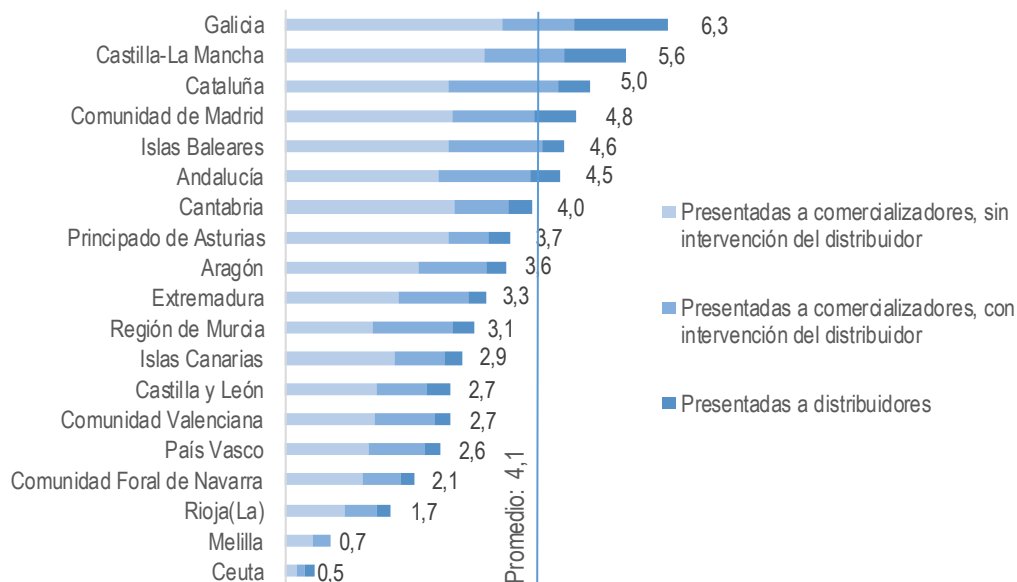
CCAA	2017	2018	Diferencia
País Vasco	31.326	33.064	1.738
Aragón	27.623	32.580	4.957
Región de Murcia	28.836	27.457	-1.379
Principado de Asturias	22.294	26.646	4.352
Extremadura	19.940	22.869	2.929
Cantabria	15.048	17.498	2.450
Comunidad Foral de Navarra	7.460	8.026	566
La Rioja	3.907	4.114	207
Melilla	201	240	39
Ceuta	183	151	-32
Total general	1.137.029	1.180.887	43.858

Fuente: Circular 2/2016

Nota: Existen 410 reclamaciones en las que no se informa de la provincia.

A pesar de la reducción en un 16% de las reclamaciones interpuestas por los consumidores gallegos, estos continúan siendo los que más reclaman en términos porcentuales, con 6,3 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro). Castilla-La Mancha y Cataluña, con 5,6 y 5 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro, respectivamente, son las siguientes con mayor número porcentual de reclamaciones. En el otro extremo, al igual que en el año 2017, se sitúan Ceuta, Melilla y La Rioja. En estas ciudades y comunidad autónomas sólo 0,5, 0,7 y 1,7 de cada 100 usuarios, respectivamente, mostraron discrepancias en relación con su suministro eléctrico.

Figura 4. Número de reclamaciones por cada 100 puntos de suministro eléctrico por Comunidad Autónoma. Año 2018



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

En el suministro de gas natural, el número de reclamaciones se incrementa en 2018 en todas las Comunidades Autónomas, a excepción del Principado de Asturias, en donde bajan en 1.000 reclamaciones. Castilla-La Mancha, Extremadura, la Rioja y Navarra son las regiones que han tenido un incremento de más del 40% en el número de reclamaciones respecto del año 2017.

Figura 5. Número de reclamaciones de gas natural por Comunidad Autónoma. Años 2017-2018

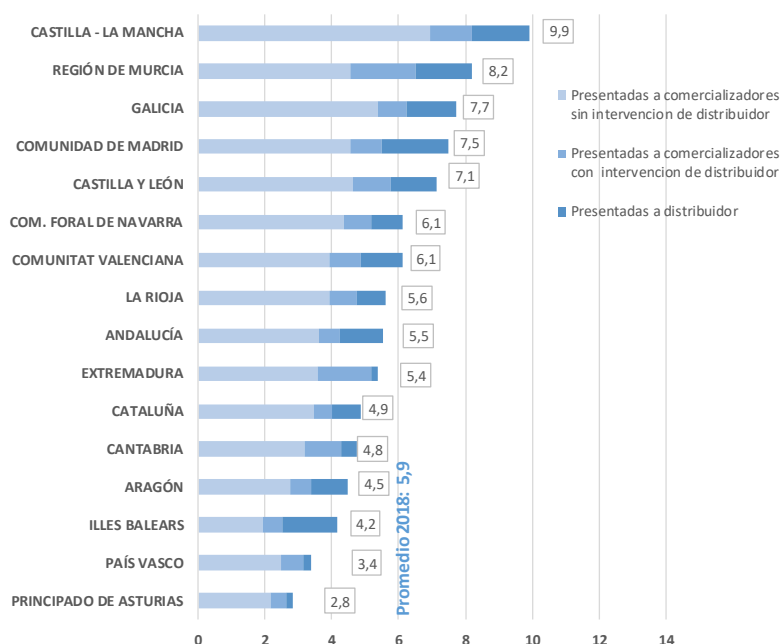
CCAA	2017	2018	Diferencia
Comunidad de Madrid	105.198	132.873	27.675
Cataluña	89.824	107.562	17.738
Comunidad Valenciana	32.122	41.387	9.265
Castilla y León	26.658	35.015	8.357
Castilla - La Mancha	17.296	27.149	9.853
Andalucía	21.271	26.019	4.748
Galicia	16.807	21.998	5.191
País Vasco	13.990	18.448	4.458
Aragón	9.094	10.599	1.505
Comunidad Foral de Navarra	6.459	9.059	2.600
Cantabria	6.439	8.551	2.112

CCAA	2017	2018	Diferencia
Región de Murcia	6.675	8.193	1.518
Principado de Asturias	7.269	6.225	-1.044
La Rioja	3.513	4.951	1.438
Islas Baleares	4.049	4.567	518
Extremadura	3.098	4.482	1.384
Total general	369.762	467.078	97.316

Nota: Existen 18 reclamaciones en las que no se informa de la provincia
Fuente: Circular 2/2016

Desde la perspectiva del número de reclamaciones en términos relativos, las Comunidades con mayor porcentaje de reclamaciones de gas son Castilla-La Mancha, Murcia y Galicia con un 9,9, 8,2 y 7,7, reclamaciones por cada 100 clientes, respectivamente, seguidas de la Comunidad de Madrid donde, el porcentaje de reclamaciones por cada 100 clientes es de 7,5. Por el contrario, en el Principado de Asturias y el País Vasco es donde los usuarios presentaron menos discrepancias con 2,8 y 3,4 reclamaciones por cada 100 clientes.

Figura 6. Número de reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural y por Comunidad Autónoma. Año 2018



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

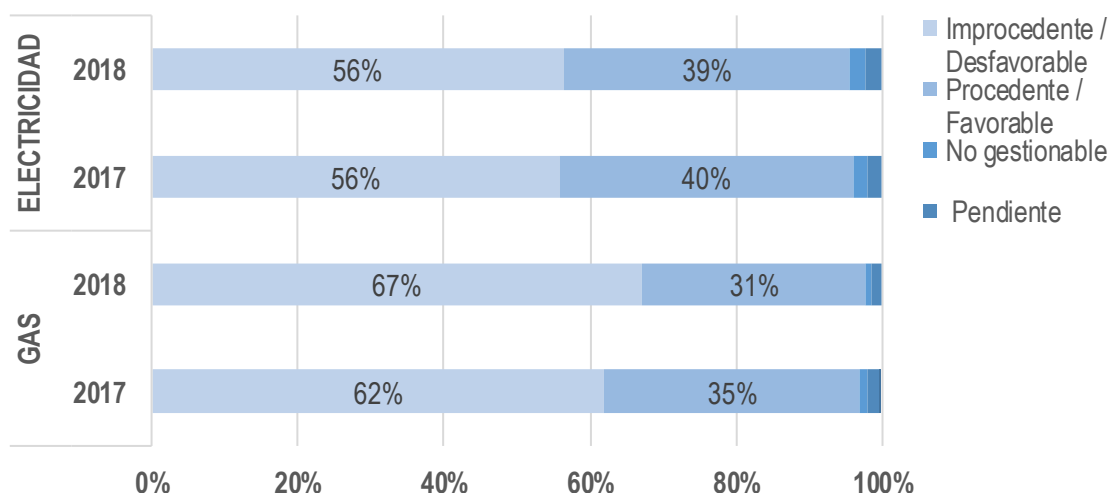
4.1.5. Resultado de las reclamaciones

Las empresas de electricidad y gas deben informar sobre el número de reclamaciones resueltas de manera favorable o desfavorable para el consumidor, lo cual es uno de los datos más interesantes en el análisis de las reclamaciones. En este apartado se presentan los datos globales del conjunto de reclamaciones; en posteriores apartados se proporciona información sobre los porcentajes de reclamaciones favorables o desfavorables para los principales motivos de reclamación.

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2018, el 39% en el sector eléctrico y el 31% en el sector del gas natural, fueron consideradas por las empresas como procedentes, y por lo tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, lo que supone un descenso del 4% y 1% frente a 2017, en gas y electricidad respectivamente. Mientras, durante el año 2018, el 56% y el 67% 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 (2% en el sector eléctrico y 1% en el sector gasista), o bien estaba aún pendiente de resolución en el periodo de presentación de la información a esta Comisión (2% en el sector eléctrico y 1% en el sector gasista).

Figura 7. Resultados de las reclamaciones. Año 2017-2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

4.1.6. Tiempo de resolución de las reclamaciones

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2018, aproximadamente 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: unas 6.000 reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica y unas 1.600 reclamaciones de los consumidores de gas natural.⁸

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 (27.031 en el sector eléctrico y 6.737 en el sector gasista en el año 2018).

No obstante, en conjunto, las reclamaciones, tanto de electricidad como de gas, se contestaron en un promedio de 11-13 días hábiles en 2018, lo que supone un incremento de 1 y 2 días con respecto a 2017 en los sectores gasista y eléctrico, respectivamente.

Tabla 2. Días hábiles empleados por los distintos agentes en la resolución de reclamaciones de electricidad y gas. Año 2018

Sector	Tipo reclamación	Tiempo del comercializador	Tiempo del distribuidor	Tiempo de otros agentes*	Tiempo de resolución
Electricidad	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	9,2		0,5	9,7
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	7,1	10,0	0,4	17,5
	Reclamaciones planteadas al distribuidor		12,8	1,0	13,8
	Total Electricidad	7,4	4,6	0,5	12,6
Gas	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	6,3		0,3	6,6
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	14,9	14,1	0,3	29,4
	Planteadas al distribuidor		13,6	0,2	13,8
	Total Gas	6,1	4,6	0,3	11,0

*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: 17 días en las reclamaciones de electricidad y 29 en las reclamaciones sobre gas natural.

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

Cabe señalar que este tipo de reclamaciones, que solo representan el 14% y 17% en los sectores eléctrico y gasista, se deben principalmente a discrepancias en la lectura facturada e incidencias en los equipos de medida.

También cabe señalar que el distribuidor emplea, en promedio, más tiempo en resolver las reclamaciones que el comercializador en las que recibe directamente del usuario. 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, en 2018, el 82% de las reclamaciones habría sido resuelto en menos de un mes. Este dato supone un empeoramiento de 4 puntos con respecto al valor de 2017. 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 83% de las reclamaciones habría sido resuelto en menos de un mes, frente al 85% del año anterior.

Tabla 3. Número de reclamaciones de consumidores domésticos*

Electricidad		Gas Natural	
2017	2018	2017	2018

	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Resolución igual o inferior a un mes	843.191	86%	828.658	82%	303.790	85%	376.280	83%
Resolución superior a un mes	132.776	14%	183.136	18%	53.262	15%	75.392	17%
Total general	975.967	100%	1.011.794	100%	357.052	100%	451.672	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 y al tiempo empleado por este agente. Como puede observarse en las siguientes tablas, entre los consumidores con potencias contratadas inferiores a 15 kW, únicamente el 56% 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 (58% en 2017). 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 69% (70% en 2017). 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 2018

Tipo reclamación	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
MEDIDA	130.855	57%	99.699	43%	230.554	100%
FACTURACION Y COBRO	20.749	51%	20.046	49%	40.795	100%
CORTES POR IMPAGO	2.088	63%	1.244	37%	3.332	100%
Total general	153.692	56%	120.989	44%	274.681	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

Tabla 5. Número de reclamaciones de usuarios de 15 kW contratados o más, según el tiempo empleado por el distribuidor (días hábiles). Año 2018

Tipo reclamación	Resolución en 15 días o menos		Resolución en más de 15 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
MEDIDA	14.526	71%	5.971	29%	20.497	100%
FACTURACION Y COBRO	4.862	65%	2.610	35%	7.472	100%
CORTES POR IMPAGO	247	78%	69	22%	316	100%
Total general	19.635	69%	8.650	31%	28.285	100%

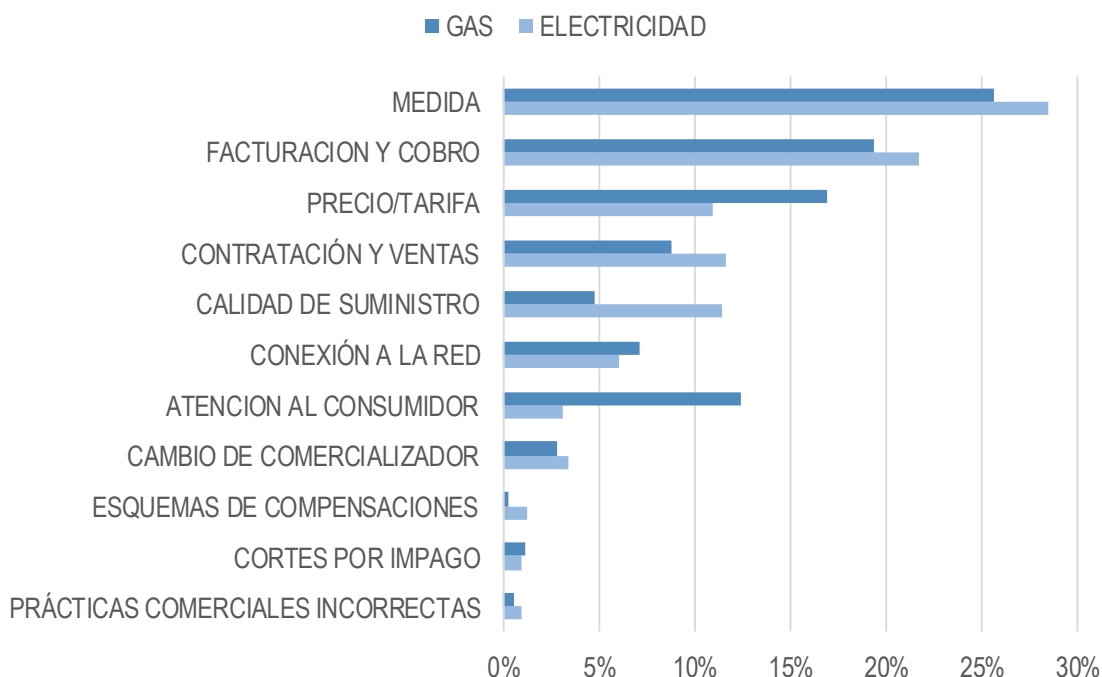
Nota: Se muestra el número de reclamaciones recibidas por comercializadores y distribuidores en las que la intervención de este último es necesaria para la resolución de la reclamación.
Fuente: Circular 2/2016

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%).

4.1.7. Motivos de las reclamaciones

De las reclamaciones recibidas en 2018, las discrepancias en la medida junto con las discrepancias sobre facturación y cobro fueron el objeto de casi la mitad de las reclamaciones presentadas por los consumidores: 50% y 45% en los sectores de electricidad y gas natural, respectivamente, tal y como se aprecia en la siguiente figura. En las tablas del Anexo a este informe se muestra un mayor desglose de los motivos de las reclamaciones, incluyendo las tipologías incluidas en cada categoría.

Figura 8. Porcentaje de reclamaciones presentadas en los sectores eléctrico y del gas natural en función del motivo. Año 2018



Fuente: Circular 2/2016

Las reclamaciones por cuestiones de precios y tarifas, y contratación y ventas suponen el 17% y 9% del total de reclamaciones de gas, respectivamente, frente al 11% y 12% en el sector eléctrico, respectivamente.

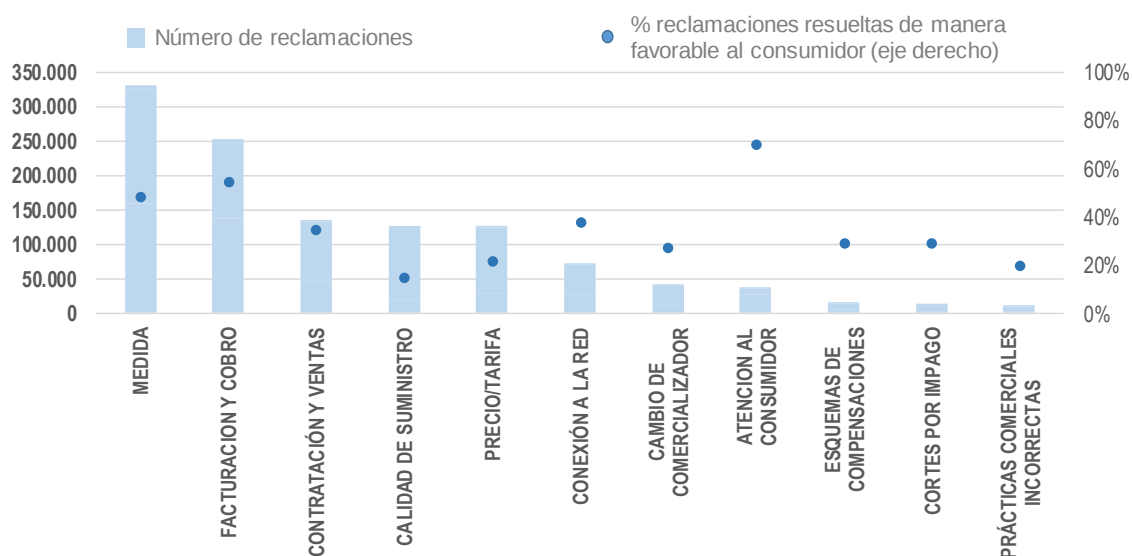
En el sector eléctrico, otro de los principales motivos de discrepancias fue la calidad de suministro, con un 11% del total, mientras que en el sector del gas natural sólo representó el 5%. Debe tenerse en cuenta en el sector eléctrico la mayoría de reclamaciones de calidad de suministro corresponde 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.

En el caso de las reclamaciones debidas a la atención al consumidor, en el sector del gas suponen el 12%, frente al 3% en el sector eléctrico. En gran parte, la diferencia se explica por las reclamaciones por el incumplimiento de la hora de la inspección periódica de las instalaciones de gas, que suponen el 5% del total de las reclamaciones recibidas. Este motivo 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, petición de compensaciones económicas, cortes por impago o prácticas comerciales incorrectas no superaron el 3% del total de reclamaciones.

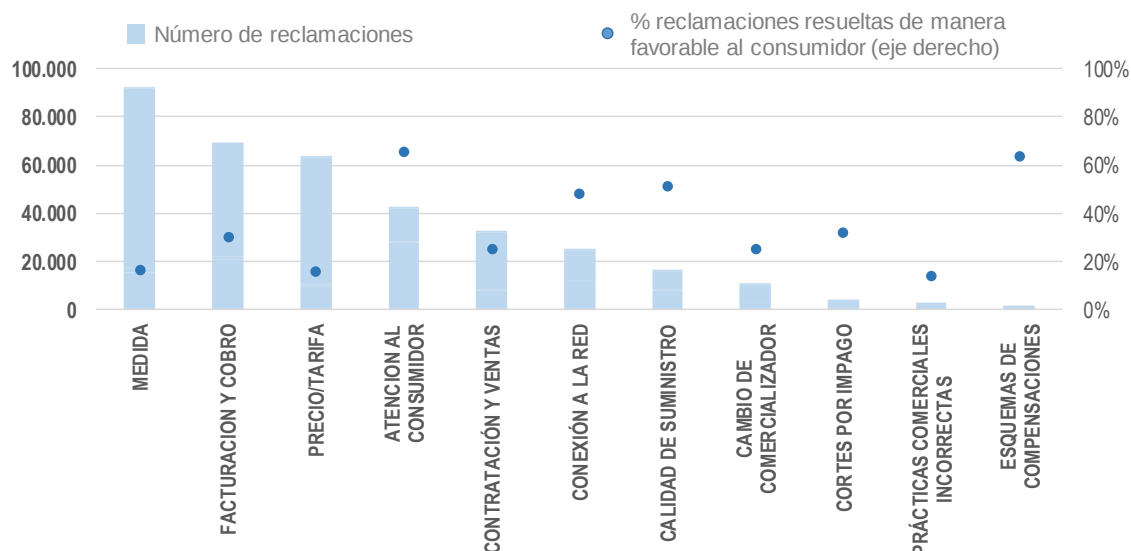
Por otra parte, en las siguientes gráficas se muestran el número de reclamaciones por motivo y el porcentaje de ellas que ha sido resuelto de forma favorable al consumidor.

Figura 9. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica según motivo, y porcentaje de reclamaciones con resolución favorable al consumidor. Año 2018



Fuente: Circular 2/2016

Figura 10. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural según motivo y porcentaje de reclamaciones con resolución favorable al consumidor. Año 2018.



Fuente: Circular 2/2016

Destaca el elevado número de reclamaciones relacionadas con la atención al consumidor que resultaron favorables al consumidor, en ambos sectores: un 70% en el caso de las reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y hasta un 66% en el caso de las reclamaciones de consumidores de gas natural (el 67% y 70% en 2017 respectivamente).

Por otra parte, en 2017, solamente se ha solicitado arbitraje para 1.579 reclamaciones de los consumidores domésticos, y un 47% de estas se resolvió a favor del consumidor.

En el sector eléctrico, resultan mayoritariamente favorables al consumidor, adicionalmente, las reclamaciones relacionadas con la facturación y cobro y medida (55% y 48% respectivamente). Mientras, en el sector gasista resultan mayoritariamente favorables al consumidor, adicionalmente, las reclamaciones relacionadas con los esquemas de compensaciones, la conexión a la red y la calidad de suministro (65%, 52% y 50% respectivamente).

En el Anexo, la Tabla 10 y la Tabla 13 muestran el número de reclamaciones por subtipo y el porcentaje de ellas que ha sido resuelto de forma favorable al consumidor, para los sectores eléctrico y del gas natural, respectivamente.

En el sector de gas natural, resultan mayoritariamente favorables al consumidor, de entre las reclamaciones más numerosas, las relacionadas con la atención incorrecta al consumidor y a los incumplimientos de la hora de la inspección periódica con un 73% y 60%, respectivamente.

En el caso del sector eléctrico, los contratos ATR no facturados, así como el retraso en la facturación del comercializador, además de ser de 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 78% y 68%, respectivamente.

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

- En las reclamaciones sobre el precio o tarifa, tan solo fueron resueltas de forma favorable al consumidor el 22% en el sector eléctrico y el 16% en el sector gasista.
- En las reclamaciones sobre cambio de comercializador, tan solo fueron resueltas de forma favorable al consumidor el 27% en el sector eléctrico y el 26% en el sector gasista.

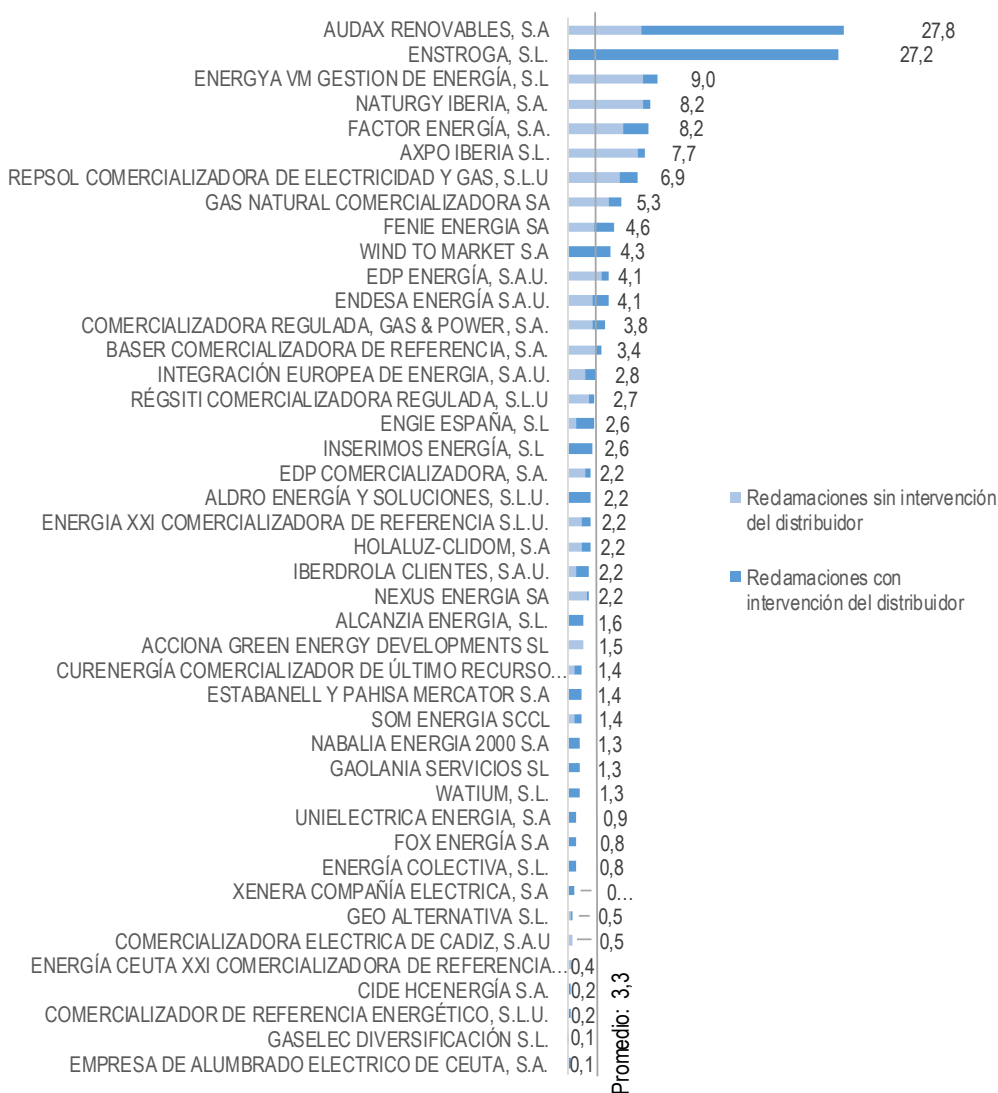
4.2. Reclamaciones en el sector de energía eléctrica durante 2018

4.2.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de energía eléctrica

Durante el año 2018 el consumidor formuló un total de 1.027.625 reclamaciones a través de los canales de los comercializadores, lo que significa 3,6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (3,4 en 2017). 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 665.174, lo que significa 2,3 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (2,1 en 2018). 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 de reclamaciones recibidas por cada 100 clientes durante el año 2018, 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 11. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento doméstico. Año 2018.

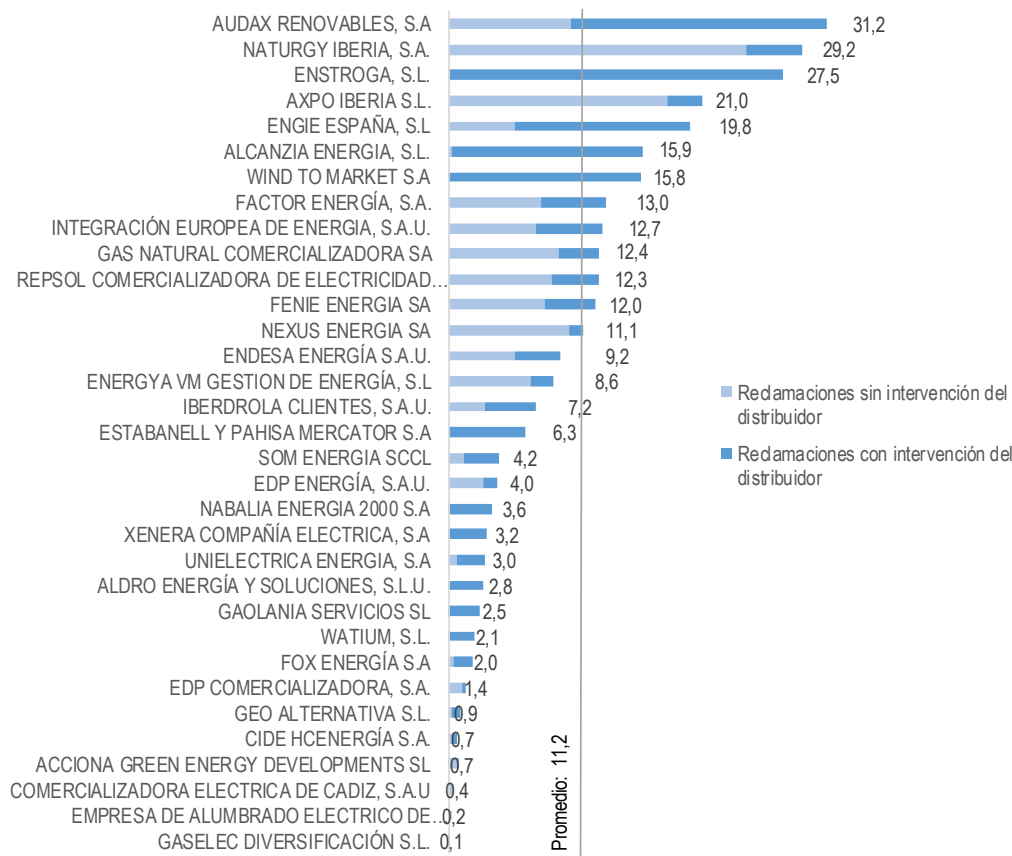


Fuente: Circulares 2/2016 y 1/2005 de la CNMC

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

Nota: Inserimos Energía S.L ha sido inhabilitada en el año 2019

Figura 12. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento pyme. Año 2018.

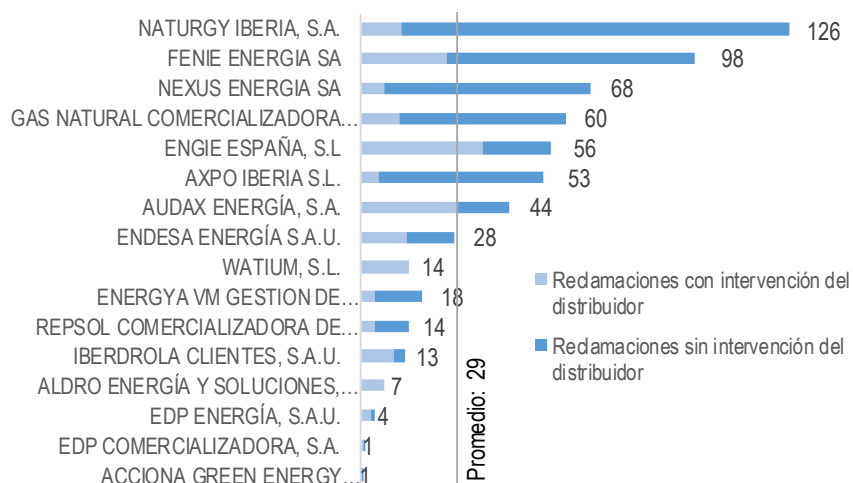


Nota: No se muestran las comercializadoras con menos de 100 clientes, ni las comercializadoras de referencia, por no ser representativas en este segmento de consumo¹⁰.

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

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 13. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores. Segmento industrial. Año 2018.



Nota 1: No se muestran las comercializadoras con menos de 100 clientes, ni las comercializadoras de referencia, por no ser representativas en este segmento de consumo¹¹

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

Nota 3: Fortia Energía, S.L. ha informado 0 reclamaciones

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

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.

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

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

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 25 a 13 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro. Mientras, en los segmentos doméstico y pyme se reducen de 3 a 2 y de 11 a 7, respectivamente.

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 de electricidad 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	3,8
Comercializadoras de Referencia	2,3
Total general	3,2

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

Al igual que en 2017, 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 las medidas, los datos de contratación, tarifa incorrecta y cambio no deseado. Además, los consumidores acogidos al mecanismo regulado pueden ser, en promedio, menos activos en la gestión del suministro y menos propensos a reclamar.

En cuanto a los motivos por los que los consumidores interponen reclamaciones ante el comercializador, la disconformidad con la lectura facturada continúa siendo el principal motivo de discrepancia, suponiendo el 25% del total de las reclamaciones interpuestas ante el comercializador.

¹³ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL].

Figura 14. Principales tipologías de reclamaciones presentadas por los consumidores a las comercializadoras. Años 2017-2018



Fuente: Circular 2/2016 de la CNMC.

Destaca el significativo incremento en el número de reclamaciones recibidas por las comercializadoras de referencia en relación con la contratación del bono social, pasando de casi 10 mil en 2017 a unas 40 mil en 2018. Se recuerda que, el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, modificó los requisitos para tener la consideración de consumidor vulnerable y todos los consumidores tuvieron que tramitar la solicitud para ser considerados consumidores vulnerables de acuerdo a la nueva normativa¹⁴. Tal y como se pone de manifiesto en el Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad correspondiente al año 2018, se ha observado por parte de algunas comercializadoras de referencia cierta falta de diligencia en la tramitación de solicitudes de bono social, lo que está siendo analizado por parte de la Dirección de Energía.

¹⁴ El Real Decreto 897/2017 estableció un periodo transitorio de 6 meses, desde la entrada en vigor de la Orden ministerial por la que se establece el modelo de solicitud del bono social, para que los consumidores acogidos al anterior régimen de bono social pudieran acreditar la condición de consumidor vulnerable con arreglo a la nueva normativa. El Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores amplió ese plazo, que finalizaba el 8 de octubre de 2018, hasta el 31 de diciembre de 2018.

Destaca también el incremento en las reclamaciones por disconformidad en los precios facturados y por retraso en la facturación del comercializador. No obstante, el incremento de las reclamaciones por este último motivo ha estado asociado principalmente por un fallo del sistema de facturación de una de las distribuidoras. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Aunque en mucha menor cuantía, también se incrementan las reclamaciones por prácticas comerciales incorrectas en 2018. Es esperable que este tipo de reclamaciones se reduzcan a partir de 2019, con la prohibición de contrataciones en los domicilios, salvo petición anterior expresa por parte del cliente, establecida en el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. Tal y como se recoge en el citado informe de supervisión, se ha detectado que algunos comercializadores continúan realizando visitas domiciliarias, recabando el consentimiento del consumidor durante dicha vista. Se recuerda que, los comercializadores sólo pueden realizar contrataciones domiciliarias a iniciativa del consumidor.

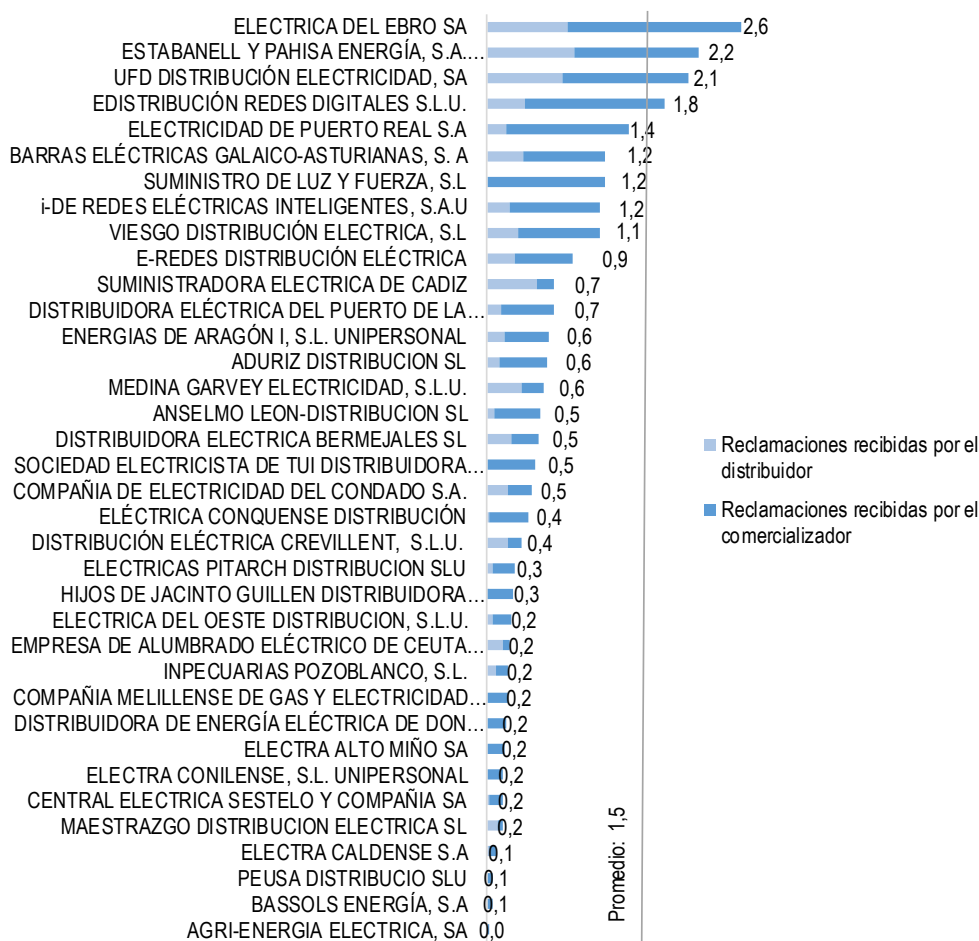
Asimismo, las reclamaciones por disconformidad con la penalización aplicada por pronta resolución del contrato se incrementan en más de un 50%, si bien no llegan a representar el 1% del total de las reclamaciones recibidas por el comercializador. También esta Comisión ha detectado irregularidades en relación con la aplicación de esta penalización. Para más información en relación con las malas prácticas detectadas, así como las actuaciones llevadas a cabo por esta Comisión, se recomienda consultar el Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad correspondiente al año 2018.

4.2.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de energía eléctrica

Durante el año 2018 los consumidores de energía eléctrica formularon un total de 153.722 reclamaciones a través de los canales de los distribuidores (11% menos que en 2017), lo que significa 0,5 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (0,6 en 2017). Si a estas reclamaciones recibidas directamente por los distribuidores se añaden las recibidas por los comercializadores 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 516.173 (4% menos que en 2017), o 1,8 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro (1,9 en 2017).

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 2018, 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 15. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad tramitadas por los distribuidores, recibidas por distribuidores y por comercializadores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento doméstico. Año 2018.



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

Nota: Bassols Energía, S.A., Compañía Melillense de Gas y Electricidad, S.A., Distribuidora de Energía Eléctrica de Don Benito, S.L.U., Electra Alto Miño, S.A., Electra Conilense, S.L.U., Peusa Distribucio, S.L.U. y Sociedad Electricista de Tui Distribuidora, S.L.U. han informado 0 reclamaciones interpuestas directamente por los clientes

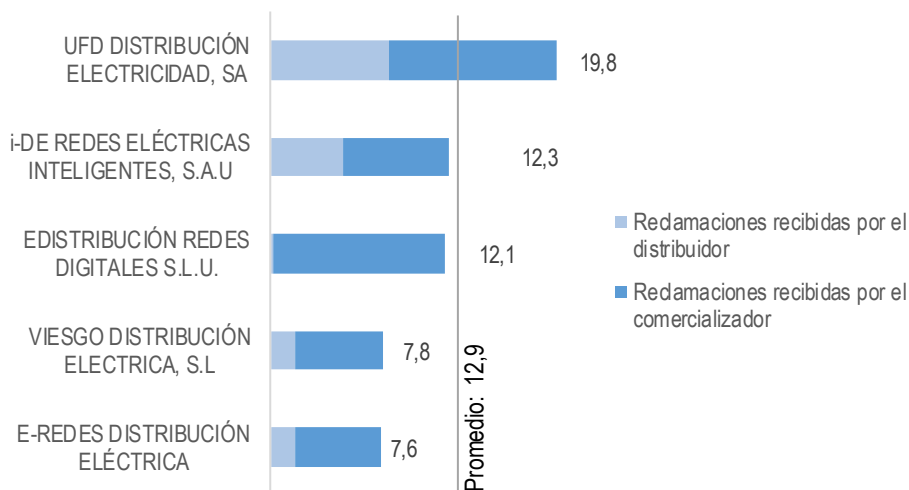
Figura 16. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad recibidas por distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la intervención de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento pyme. Año 2018.



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

Nota: Bassols Energía, S.A., Compañía Melillense de Gas y Electricidad, S.A., Distribuidora de Energía Eléctrica de Don Benito, S.L.U., Electra Alto Miño, S.A., Electra Conilense, S.L.U., Peusa Distribucio, S.L.U. y Sociedad Electricista de Tui Distribuidora, S.L.U. han informado 0 reclamaciones interpuestas directamente por clientes

Figura 17. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad recibidas por distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la intervención de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Segmento industrial. Año 2018.



Nota: No se muestran los distribuidores con menos de 100 de clientes industriales.
Fuente: Circular 2/2016 CNMC y Circular 1/2005 CNMC

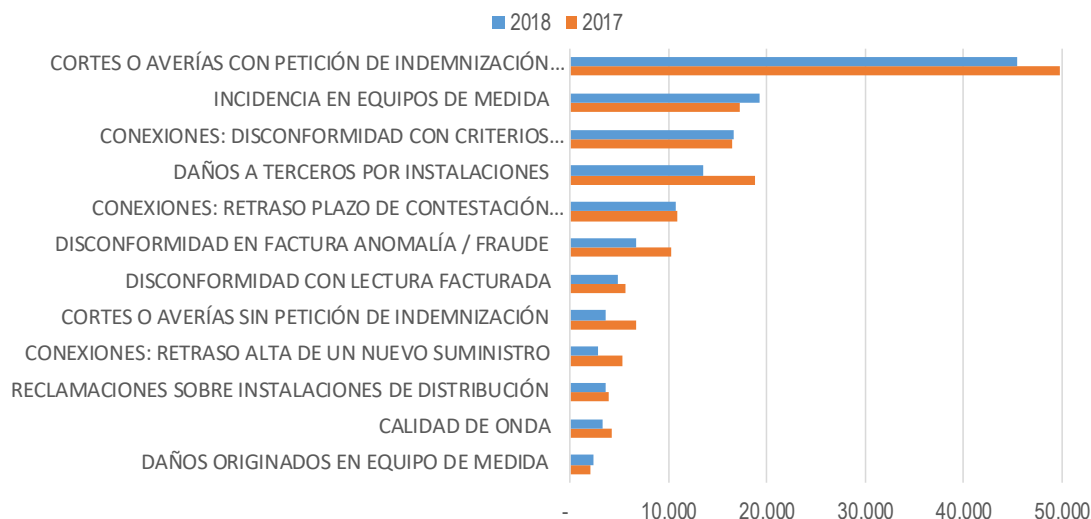
Al igual que ocurre con las comercializadoras, las distribuidoras reciben, por cada 100 puntos de suministro, un mayor número de reclamaciones de los consumidores industriales. Este ratio se incrementa de forma significativa si se consideran todas las reclamaciones que tramita el distribuidor, es decir, 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 cuadriplica¹⁵.

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

En cuanto al tipo de reclamaciones presentadas por los consumidores a los distribuidores, el principal motivo de discrepancia continúa siendo, al igual que en 2017, 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 30% del total de las reclamaciones (29% en 2017). Le siguen las reclamaciones por incidencias en los equipos de medida, disconformidad con criterios técnicos o la obra ejecutada y reclamaciones por daños a terceros.

¹⁵ En el segmento industrial, el ratio se incrementa de 3,3 a 12,9. Mientras, en los segmentos doméstico y pyme los ratios se incrementan de 0,4 a 1,5 y de 1,7 a 5,5, respectivamente.

Figura 18. Número de reclamaciones de consumidores de electricidad para las principales tipologías de reclamaciones presentadas a los distribuidores. Años 2017 – 2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

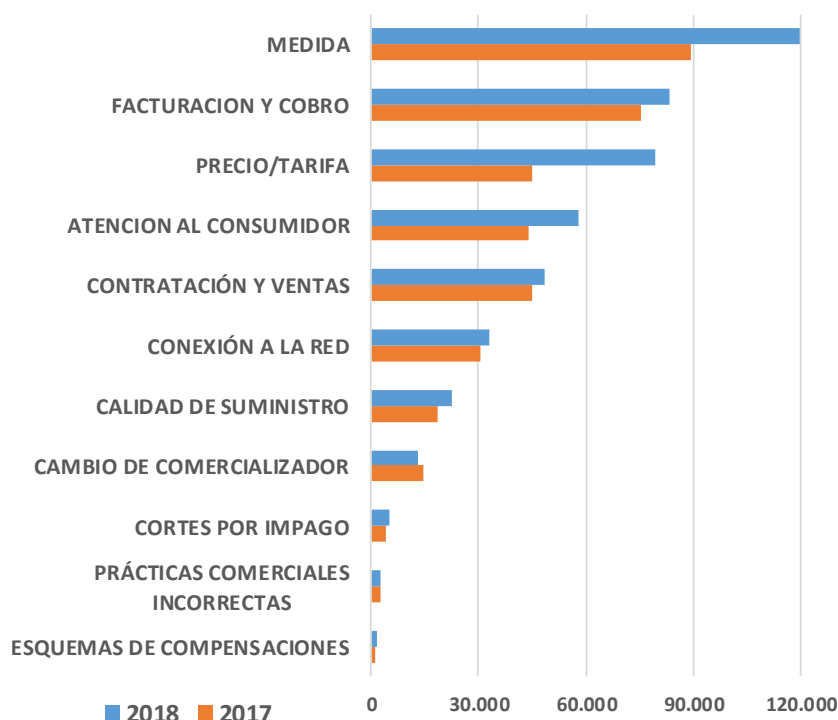
4.3. Reclamaciones en el sector del gas natural durante 2018

Durante el año 2018, las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas recibieron un total de 467.096 reclamaciones relacionadas con el suministro de gas natural, lo que supone una media de casi 6 reclamaciones por cada 100 clientes. Durante 2017 se recibieron un total de 369.762 lo que supone un incremento de 97.366 reclamaciones en 2018 (+ 26%).

De ellas, 371.874 reclamaciones fueron formuladas a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores, mientras que 95.254 reclamaciones se formularon a través de los canales atención de los distribuidores.

Además, si atendemos a los motivos de las reclamaciones recibidas durante los años 2017 y 2018 el mayor número son por la medida seguidos de la facturación y cobro, junto con el precio y tarifa.

Figura 19. Motivos de las reclamaciones en el sector de gas natural. Año 2017 y 2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

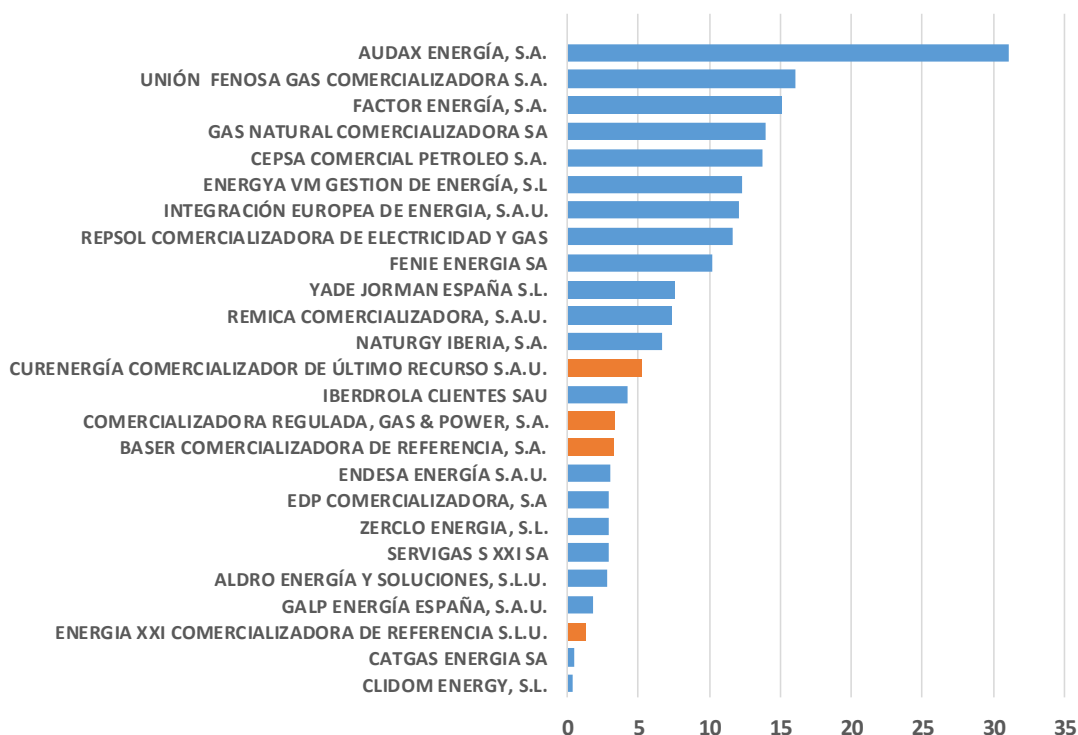
4.3.1. Reclamaciones recibidas por los comercializadores de gas

Durante el año 2018 los consumidores presentaron un total de 371.842 reclamaciones a través de los canales de atención al consumidor de los comercializadores lo que supone un incremento de 82.885 reclamaciones frente a 2017(+ 29%).

El siguiente cuadro muestra el número de reclamaciones recibidas por cada comercializador de los consumidores durante el año 2018 por cada 100 clientes.

Las comercializadoras de último recurso (representadas en color naranja) de los Grupos Naturgy y Endesa presentan un menor índice de reclamaciones que las otras comercializadoras del grupo empresarial al que pertenecen, y en el caso de Iberdrola y EDP presentan un índice mayor.

Figura 20. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a las comercializadoras por cada 100 clientes. Año 2018



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 casi la mitad de reclamaciones, en promedio, que los consumidores con derecho a la TUR suministrados en el mercado libre. Ello puede deberse a que se trata, en promedio, de clientes menos activos, pero también a que el contrato a tarifa regulada tiene unas condiciones y precios públicos fácilmente accesibles, no tienen ninguna cláusula de penalización ni incluye otros servicios adicionales al suministro (como el mantenimiento), que son fuente de reclamaciones en los contratos en el mercado libre.

En la actualidad, los consumidores de gas que están suministrados por las comercializadoras CUR representan el 20,20% de los consumidores que tienen derecho a ser suministrados a tarifa de último recurso.

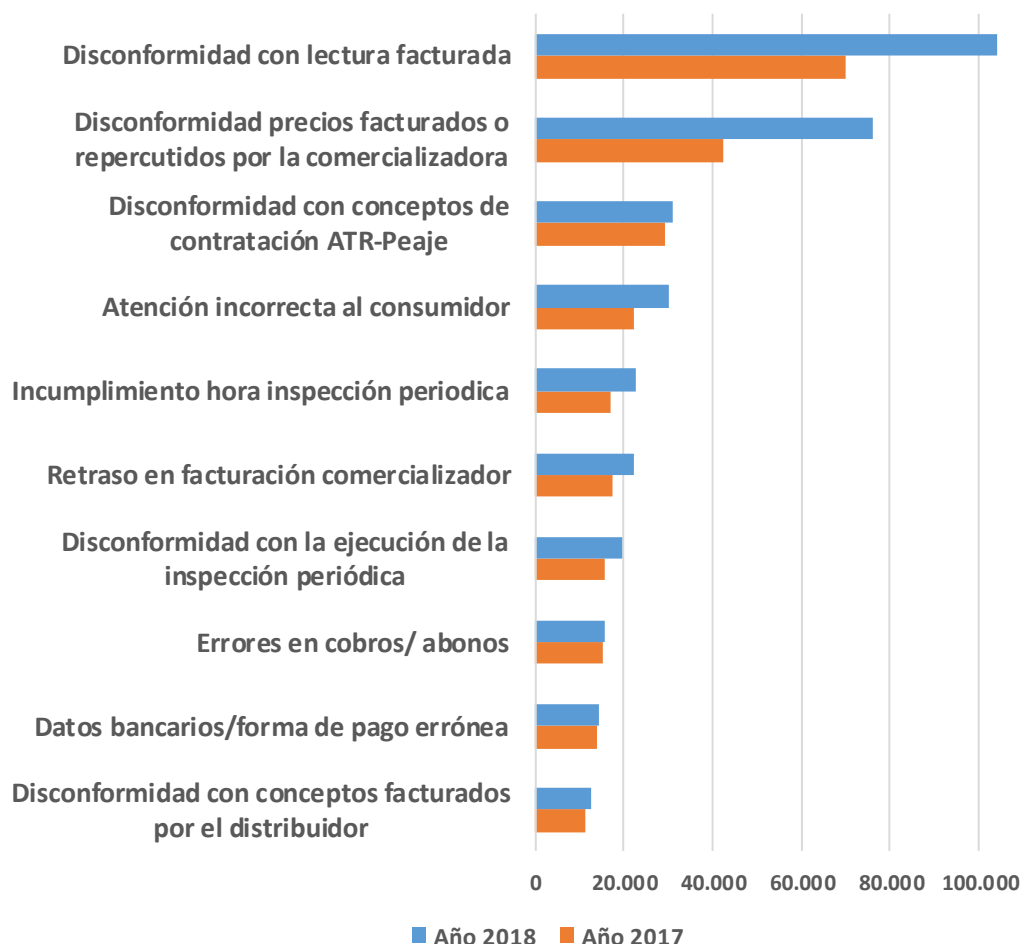
Tabla 7. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro, recibidas por los comercializadores CUR y en mercado libre, para consumidores con derecho a TUR. Año 2018.

Tipo comercializadora	Doméstico con derecho a TUR
Comercializadoras en mercado libre	6,3
Comercializadoras CUR	3,09
<i>Total general</i>	<i>5,6</i>

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

En relación con las reclamaciones recibidas de los consumidores del grupo 3 (consumidores domésticos y Pymes), tanto por los comercializadores como por los distribuidores, el 75% de las mismas se refieren principalmente a 10 tipologías que se presentan en la Figura 21. Concretamente, 180.373 reclamaciones recibidas (el 39% de las mismas) están relacionadas con la disconformidad con los conceptos facturados relativos al distribuidor y con los precios facturados.

Figura 21. Principales tipologías de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas por los consumidores domésticos y Pymes a las comercializadoras. Años 2017-2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Por otra parte, también se registraron en el sector del gas 7.567 reclamaciones por la práctica de continuar facturando otros servicios auxiliares al contrato de suministro (como el mantenimiento de la caldera de gas), tras la cancelación del suministro por un cambio de comercializador, de las cuales solamente el 26% se resolvieron de manera favorable al consumidor, que encuentra notables dificultades para la cancelación de estos servicios.

Cabe señalar que, para evitar estas malas prácticas en el sector eléctrico, la normativa eléctrica incorporó (a través de la disposición final 2.2. del Real Decreto 897/2017) un párrafo al artículo 5 del Real Decreto 1435/2002, estableciendo expresamente que los servicios adicionales contratados

conjuntamente con el suministro deberán ser rescindidos junto con el suministro de electricidad (salvo indicación expresa del consumidor):

Artículo 5. Rescisión o finalización de contratos de adquisición de energía en baja tensión.

[...]

Los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de electricidad de electricidad deberán ser rescindidos a la vez que el suministro de electricidad, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato

Se reitera por la CNMC la recomendación de recoger también esta medida en la regulación sectorial del gas natural, a efectos de evitar que continúen estas prácticas abusivas en el sector gasista.

También cabe mencionar que la CNMC ha detectado algunos contratos de suministro de gas con cláusulas de penalización por permanencia con importes elevados y que no tienen relación con los costes incurridos por el comercializador por la cancelación del contrato, así como cláusulas que limitan el derecho del consumidor a poner fin al contrato, como preavisos de 2 meses. La CNMC ha dado traslado de las reclamaciones recibidas al respecto a los organismos competentes en materia de consumo, por entender que se podría estar incumpliendo lo dispuesto en el artículo 62.3 de la Ley de consumidores y usuarios.

El incremento de las reclamaciones relacionadas con la medida de gas – responsabilidad de los distribuidores - puede estar relacionado con la falta de un procedimiento de estimación de consumos (cuando no es posible realizar la lectura real), así como en la metodología descrita en el artículo 51.5 del Real Decreto 1434/2002 para realizar las refacturaciones cuando se obtiene la lectura real.

4.3.2. Reclamaciones recibidas por los distribuidores de gas

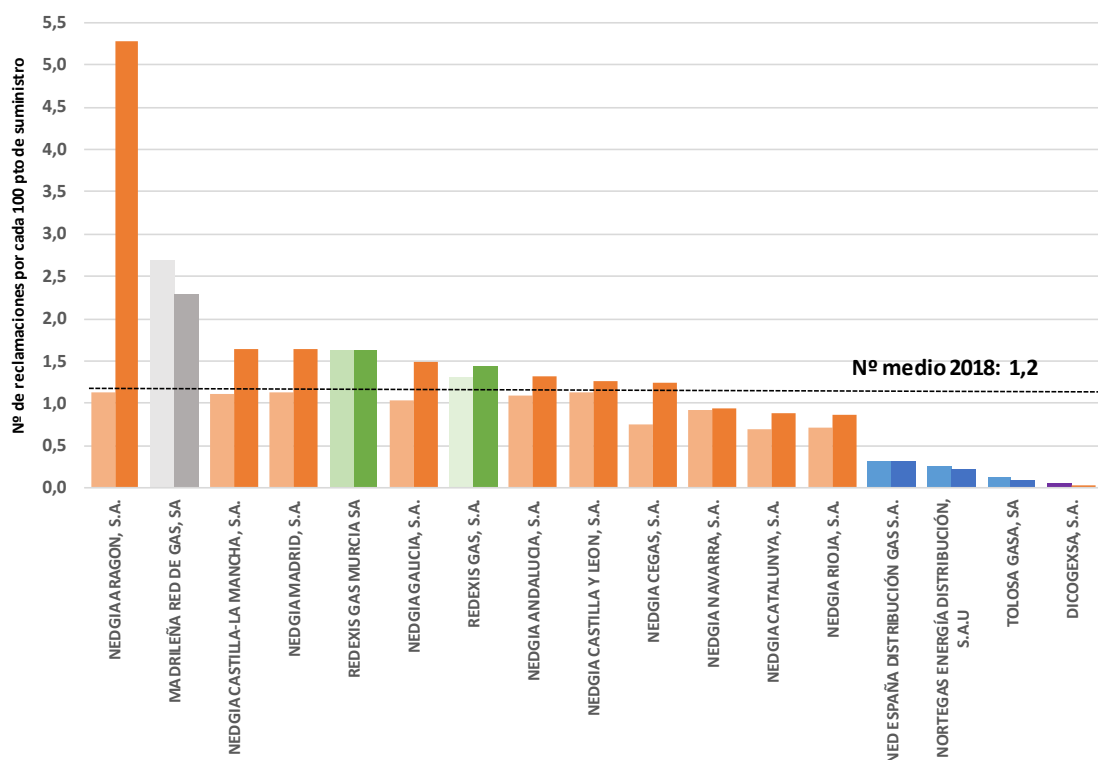
El comercializador es el que realiza la facturación al consumidor de gas, por lo que es el principal receptor de las reclamaciones, si bien varios de los procesos que afectan a la facturación (como la medición y lectura del suministro) son responsabilidad de los distribuidores.

Durante el año 2018 los consumidores formularon un total de 95.254 reclamaciones a través de los canales de los distribuidores, lo que supone un incremento del 18% respecto 2017.

El siguiente cuadro muestra el número de reclamaciones recibidas por cada distribuidor de los consumidores durante los años 2017 y 2018 por cada 100 puntos de suministro. En dicho cuadro puede observar que el número medio de reclamaciones recibidas es de 1,2 por cada 100 puntos de suministro. En la actualidad, existen 9 distribuidoras que superan dicha media, destacando Nedgia

Aragón y Madrileña Red de Gas con 5 y 2,3 reclamaciones por cada 100 clientes, respectivamente.

Figura 22. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a los distribuidores por cada 100 puntos de suministro. Año 2017-2018



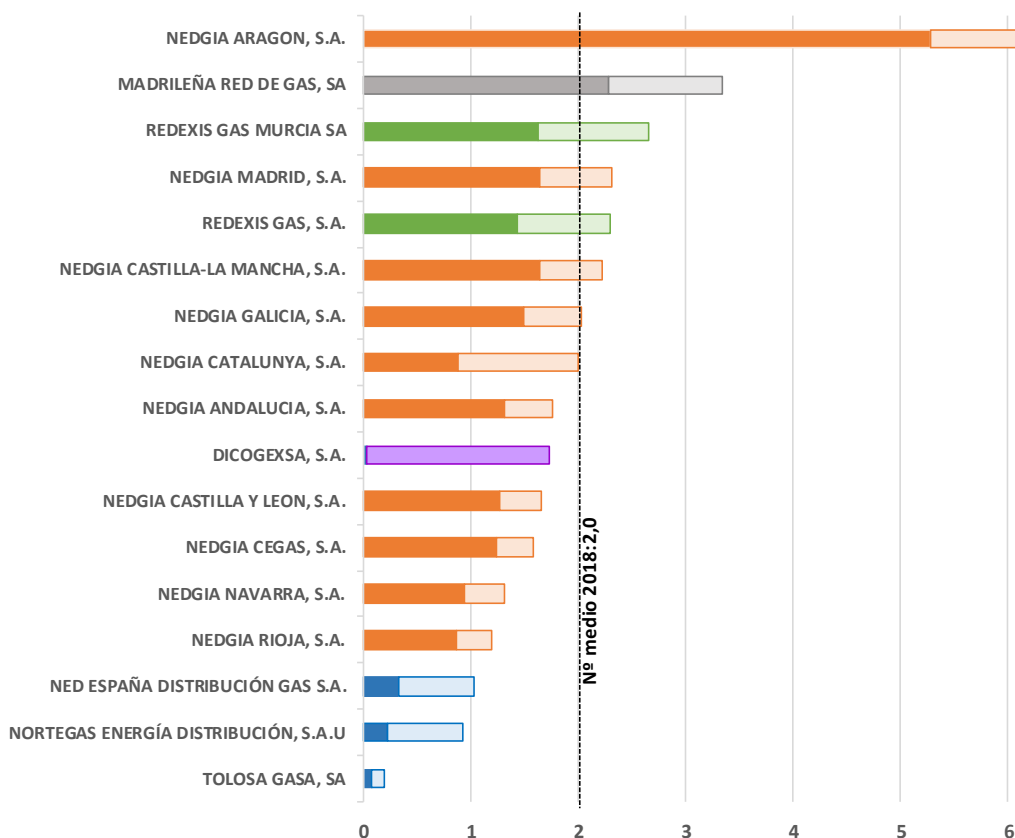
Nota: Se muestran en el mismo color las distribuidoras del mismo grupo empresarial siendo el color oscuro las correspondientes al año 2018

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

Si a las reclamaciones recibidas directamente por los distribuidores (95.254 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 158.107, lo que supone 2 reclamaciones recibidas por cada 100 puntos de suministro como se muestra en el siguiente cuadro.

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

Figura 23. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a los distribuidores y por comercializadores siendo necesaria la participación de los distribuidores, por cada 100 puntos de suministro. Año 2018



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 86% de las mismas se refieren principalmente a 9 tipologías que se presentan en la figura 23; concretamente, 60.479 reclamaciones (el 63,49% 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 24. Principales tipologías de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas a los distribuidores. Años 2017-2018



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

En relación con el proceso de inspección periódica, sería conveniente extender al menos a 3 meses el periodo en el que el consumidor puede elegir la realización de la inspección con otra empresa diferente a la compañía distribuidora, ya que el plazo actual no da margen otras empresas (instaladores o comercializadores) para la oferta de estos servicios al consumidor.

5. Comparativa europea

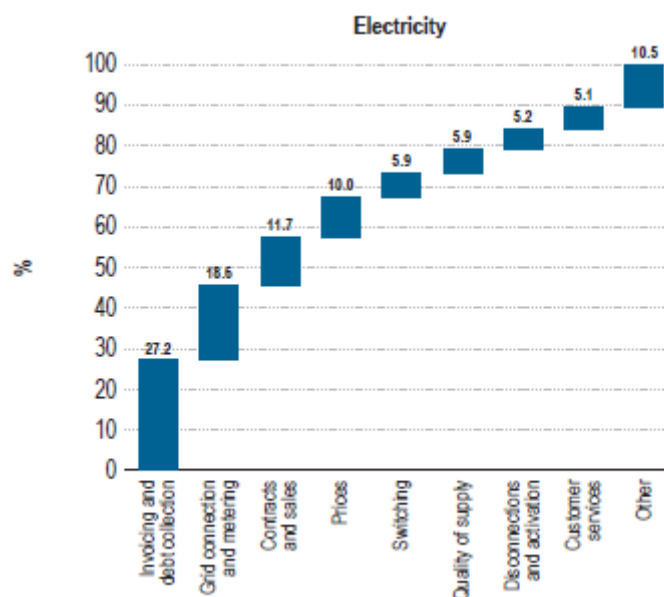
Las Directivas establecen que las autoridades reguladoras de energía deben supervisar las reclamaciones presentadas por los consumidores domésticos. En varios países europeos los reguladores son también responsables de la resolución de reclamaciones, si bien no es el caso de España.

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

¹⁶ [Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018. Consumer Empowerment Volume.](#)

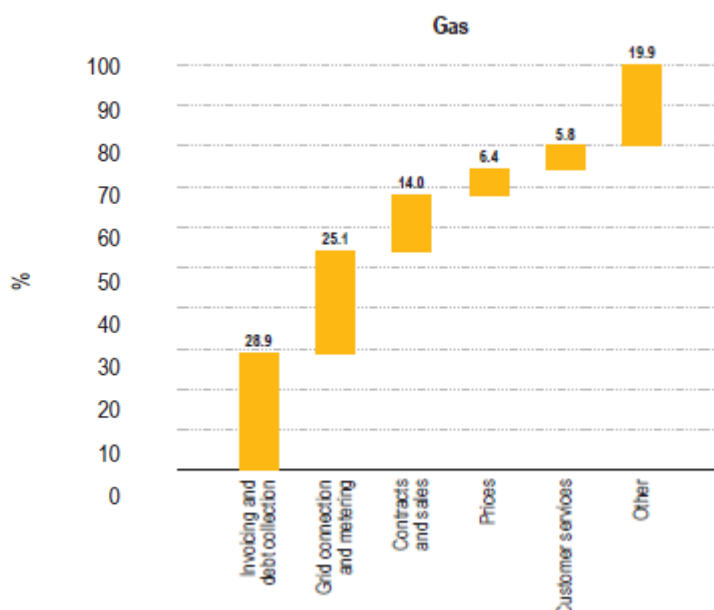
parte de reclamaciones corresponde con facturación, seguido de medida y conexión a la red y contratación, en línea con los datos referidos en el apartado 4.1.7 para España.

Figura 25. Reclamaciones de consumidores de electricidad por categoría (UE + Noruega). 2018.



Fuente: ACER/CEER

Figura 26. Reclamaciones de consumidores de gas por categoría (UE + Noruega). 2017.



Fuente: ACER/CEER

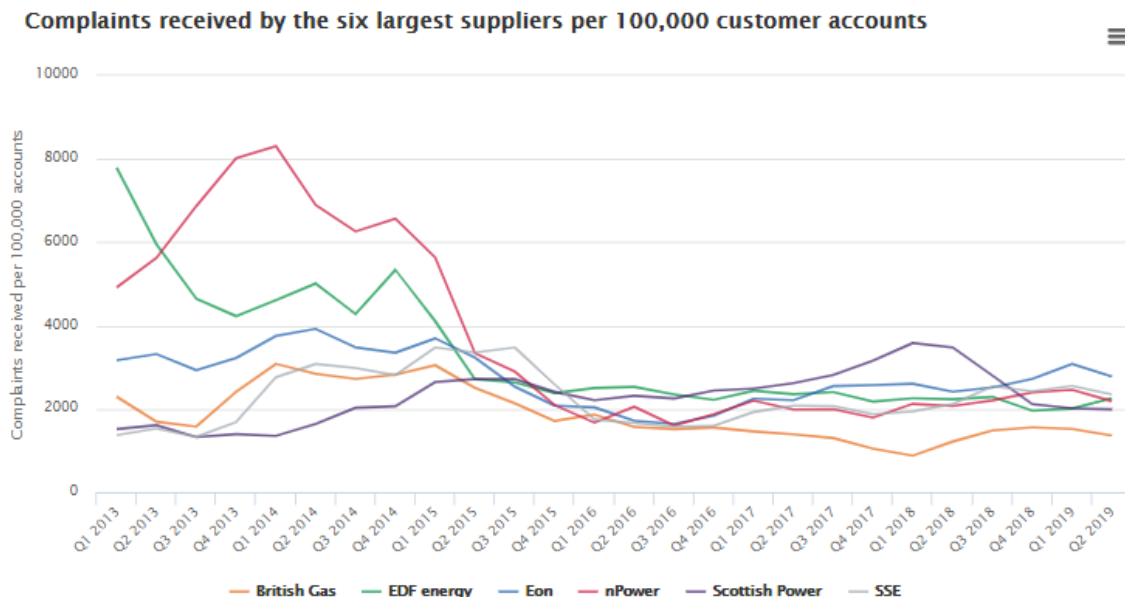
En cuanto al número de reclamaciones presentadas por los consumidores domésticos, el informe sólo recoge, en general, las recibidas por los reguladores y por otros organismos de consumo, si bien, en algunos casos están incluidas las tramitadas por los comercializadores. Es por ello que no se pueden realizar 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 2018 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.

¹⁷<https://www.ofgem.gov.uk/data-portal/customer-service#thumbchart-c323775530018777-n90371>

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

Figura 27. Número de reclamaciones de electricidad y gas recibidas por los grandes comercializadores por cada 100.000 clientes, en términos trimestrales.



Fuente: OFGEM

6. Conclusiones y recomendaciones

Del análisis de las reclamaciones de los consumidores atendidas por los distribuidores y comercializadores en el año 2018, reportadas a esta comisión, de acuerdo con los criterios establecidos por la CNMC en su Circular 2/2016, se obtienen las siguientes conclusiones.

Primero. En el año 2018, los consumidores de electricidad y gas natural presentaron ante las compañías suministradoras un total de 1.648.443 reclamaciones (un 9% más que en 2017), de las cuales 1.181.347 correspondieron al sector eléctrico y 467.068 al sector del gas natural.

Esto supone una media de 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad y 6 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural, en términos anuales.

En comparación con el año 2017, el número de reclamaciones presentadas aumenta tanto en electricidad (+44.000 reclamaciones) como en gas natural (+97.000 reclamaciones). En el sector eléctrico, el incremento se debe principalmente al mayor número de reclamaciones recibidas por los comercializadores, en especial por incidencias en la contratación del bono social y disconformidad con los precios facturados. El incremento de las reclamaciones relacionadas con el gas es muy significativo (suben un 26%), destacando el incremento en las reclamaciones relacionadas con la medición y con el proceso de inspección periódica de la instalación de gas (hora de la cita, resultado de la inspección y atención al consumidor).

Segundo. En 2018, las reclamaciones consideradas procedentes por las empresas, y por tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, suponen el 39% de las reclamaciones en el sector eléctrico y el 31% en el sector del gas natural. En comparación con el año 2017, se empeoran los números de reclamaciones resueltas a favor del consumidor en electricidad (-1pp), y gas natural (-4pp).

Tercero. En ambos sectores, en torno a un 85% de las reclamaciones fue presentado al comercializador y el resto al distribuidor. De las reclamaciones presentadas, en torno al 40% precisaba la intervención del distribuidor (por ejemplo, las reclamaciones relacionadas con la medición del suministro). La resolución de estas reclamaciones requiere por tanto una coordinación entre el comercializador que recibe la reclamación y el distribuidor responsable.

Cuarto. Las Comunidades Autónomas en las que los consumidores presentaron mayor número de reclamaciones, en términos relativos, fueron Galicia, en el sector eléctrico y Castilla – La Mancha, en el sector del gas natural.

Quinto. El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación es el telefónico (80% en el gas y 62% 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, en línea con las reclamaciones reportadas a nivel europeo a través de ACER.

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 inspección periódica).

Séptimo. Entre los aspectos regulatorios sobre los que se pueden realizar mejoras, en el sector del gas cabe destacar que en 2018 se registraron 7.567 reclamaciones por la práctica de continuar facturando otros servicios auxiliares al contrato de suministro (como el mantenimiento de la caldera de gas) tras la cancelación del suministro por un cambio de comercializador, de las cuales solamente el 26% se resolvieron de manera favorable para el consumidor, que encuentra notables dificultades para la cancelación de estos servicios.

Por ello se reitera la recomendación de extender a la regulación del suministro de gas lo dispuesto en la normativa eléctrica (RD 897/2017) que establece que los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro deberán ser rescindidos junto con el suministro de electricidad al producirse un cambio de comercializador.

El incremento de las reclamaciones relacionadas con la medida de gas puede estar relacionado con la falta de un procedimiento de estimación de consumos (cuando no es posible realizar la lectura real), así como en la metodología descrita en el artículo 51.5 del Real Decreto 1434/2002 para realizar las refacturaciones cuando se obtiene la lectura real, que resulta de difícil comprensión para el consumidor.

También cabe mencionar que la CNMC ha detectado algunos contratos de suministro de gas con cláusulas de penalización por permanencia con importes elevados y que no tienen relación con los costes incurridos por el comercializador por la cancelación del contrato, así como cláusulas que limitan el derecho del consumidor a poner fin al contrato, como preavisos de 2 meses. La CNMC ha dado traslado de las reclamaciones recibidas al respecto a los organismos competentes en materia de consumo, por entender que se podría estar incumpliendo lo dispuesto en el artículo 62.3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En relación con el proceso de inspección periódica, sería conveniente extender al menos a 3 meses el periodo en el que el consumidor puede elegir la realización de la inspección con otra empresa diferente a la compañía distribuidora, ya que el plazo actual no da margen a otras empresas (instaladores o comercializadores) para la oferta de estos servicios al consumidor.

Octavo. En el caso del sector eléctrico se han detectado malas prácticas en relación con las visitas domiciliarias realizadas por los comercializadores sin consentimiento previo del consumidor, así como la aplicación de penalizaciones no recogidas en la normativa por pronta resolución del contrato.

En el informe de supervisión del mercado minorista de electricidad correspondiente al año 2018 se realizan una serie de recomendaciones a los comercializadores para evitar este tipo de prácticas, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo derivadas de los posibles incumplimientos de la normativa sectorial.

Noveno. 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, con los precios y servicios facturados y con ciertas condiciones contractuales (como las penalizaciones por cancelación) que no existen en los contratos a tarifa regulada.

Resulta destacable el aumento de las reclamaciones en electricidad relativas al bono social, multiplicándose por cuatro con respecto a las registradas un año antes, posiblemente motivado por la implantación en 2018 del nuevo mecanismo, que requirió que los consumidores tuvieron que tramitar la solicitud para ser considerados consumidores vulnerables de acuerdo a la nueva normativa.

Décimo. En relación con el plazo de resolución de las reclamaciones, el tiempo promedio de resolución es, aproximadamente, de 10 días hábiles:

- En el sector eléctrico, el 82% de las reclamaciones de consumidores domésticos se resolvió en un plazo inferior a un mes, tal y como prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Por otra parte, el 56% 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 1955/2000. 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 69%.
- En el sector del gas natural, el 83% de las reclamaciones de consumidores domésticos se resolvió en un plazo inferior a un mes, tal y como prevé la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Undécimo. 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.

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

7. ANEXO

Tabla 8. Principales tipologías de reclamaciones en los sectores eléctricos y del gas natural. Año 2018

Tipo reclamación	Categoría	Electricidad		Gas Natural	
		Num. recl	%	Num. recl	%
DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	MEDIDA	236.283	20%	104.319	22%
DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	PRECIO/TARIFA	87.215	7%	76.567	16%
DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	CONTRATACIÓN Y VENTAS	87.922	7%	31.398	7%
RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	FACTURACION Y COBRO	94.407	8%	22.538	5%
CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	CALIDAD DE SUMINISTRO	104.877	9%	703	0%
INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	MEDIDA	82.738	7%	9.646	2%
ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	ATENCION AL CONSUMIDOR	28.441	2%	30.009	6%
CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	FACTURACION Y COBRO	44.000	4%	5.928	1%
DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	FACTURACION Y COBRO	25.968	2%	14.292	3%
INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	PRECIO/TARIFA	38.869	3%		0%
ERRORES EN COBROS/ ABONOS	FACTURACION Y COBRO	21.087	2%	15.806	3%
DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	28.457	2%	8.368	2%
DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	FACTURACION Y COBRO	22.484	2%	12.701	3%
RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	CONEXIÓN A LA RED	16.167	1%	7.032	2%
INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	ATENCION AL CONSUMIDOR		0%	22.908	5%
CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	CONEXIÓN A LA RED	16.890	1%	4.973	1%
CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	CONEXIÓN A LA RED	15.341	1%	4.876	1%
DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	FACTURACION Y COBRO	18.542	2%	1.029	0%
DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	CALIDAD DE SUMINISTRO		0%	19.554	4%
RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CONTRATACIÓN Y VENTAS	15.624	1%	2.304	0%

Tipo reclamación	Categoría	Electricidad		Gas Natural	
		Num. recl	%	Num. recl	%
Resto		196.035	17%	72.145	15%
Total general		1.181.347	100%	467.096	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 2018

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	232.630	54%
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	81.238	36%
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	9.132	39%
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	6.089	25%
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	1.900	20%
Total MEDIDA		330.989	48%
FACTURACION Y COBRO	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	93.829	69%
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	42.402	81%
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	25.659	30%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	21.814	35%
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	20.900	50%
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	17.093	23%
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	7.436	39%
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	6.698	26%
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	6.568	28%
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	4.202	7%
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	3.330	24%
	REFACTURACION NO RECIBIDA	1.039	73%
Total FACTURACION Y COBRO		251.681	55%
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	86.121	30%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	15.135	39%
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	14.931	62%
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	7.401	32%
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	7.158	32%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	3.803	26%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	28	57%
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		134.577	35%
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	98.281	12%
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	12.294	14%
	CALIDAD DE ONDA	8.140	27%
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	7.495	42%
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	1.024	50%
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		127.234	15%
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	86.774	20%
	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	37.626	25%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	2.779	38%
Total PRECIO/TARIFA		127.179	22%
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	16.797	81%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	16.075	35%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	15.253	5%
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	10.843	16%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	3.921	30%
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	3.067	80%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	2.314	28%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	1.371	35%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	1.170	36%
Total CONEXIÓN A LA RED		70.811	38%
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	28.090	22%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	8.220	41%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	3.259	37%
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		39.569	27%
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	28.290	80%
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	5.743	25%
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	2.007	71%
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	272	34%
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		36.312	70%
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	13.723	29%
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	611	14%
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	214	57%
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		14.548	29%
	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	6.970	28%

MOTIVO	TIPO	Número recl.	% resolución favorable
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	3.852	31%
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		10.822	29%
CORTES POR IMPAGO	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	10.315	20%
	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	279	33%
Total CORTES POR IMPAGO		10.594	20%
Total general		1.154.316	40%

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Nota: Se muestran las reclamaciones cerradas

Tabla 10. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de gas natural y porcentaje de ellas resueltas favorablemente. Año 2018

MOTIVO	TIPO	número recl.	% resolución favorable
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	102.392	18%
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	9.214	23%
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	3.872	1%
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	1.208	40%
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	587	20%
	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	103	56%
Total MEDIDA		117.376	18%
FACTURACION Y COBRO	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	22.413	31%
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	15.746	47%
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	14.236	17%
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	12.244	19%
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	7.567	26%
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	5.734	69%
	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	2.519	11%
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	2.319	21%
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	2.306	26%
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	1.784	9%
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	1.442	31%
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	978	24%
	REFACTURACION NO RECIBIDA	321	63%

Total FACTURACION Y COBRO		89.609	31%
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	76.480	15%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	2.502	32%
Total PRECIO/TARIFA		78.982	16%
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	29.852	73%
	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	22.526	60%
	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	3.271	61%
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	1.221	23%
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	512	64%
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	34	38%
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		57.416	66%
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	30.831	23%
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	3.974	44%
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	2.552	23%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	2.183	39%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	495	45%
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	276	33%
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	4	50%
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		40.315	26%
CONEXIÓN A LA RED	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	6.926	30%
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	6.689	85%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	5.824	50%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	4.946	91%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	4.844	5%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	1.226	57%
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	1.219	28%
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	513	41%
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	432	94%
Total CONEXIÓN A LA RED		32.619	52%
CALIDAD DE SUMINISTRO	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	19.483	49%
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	1.913	69%
	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	660	19%
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	244	20%
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	16	31%
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		22.316	50%
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	8.254	21%
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.262	27%

	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.255	47%
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		12.771	26%
CORTES POR IMPAGO	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	2.613	44%
	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	2.512	20%
Total CORTES POR IMPAGO		5.125	32%
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	2.415	15%
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	136	27%
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		2.551	15%
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	675	79%
	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	296	33%
	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	270	69%
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	30	37%
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	8	63%
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		1.279	65%
Total general		460.359	31%

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Nota: Se muestran las reclamaciones cerradas

Tabla 11. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica. Años 2017 – 2018

MOTIVO	TIPO	2017	2018
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	236.732	236.283
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	72.907	82.738
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	11.021	9.700
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	9.787	6.205
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	759	2.027
Total MEDIDA		336.953	331.206
FACTURACION Y COBRO	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	78.814	94.407
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	57.044	44.000
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	32.991	25.968
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	23.268	22.484
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	19.548	21.087
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	28.919	18.542
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	5.745	7.462
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	4.541	6.988
	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	10.188	6.577
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	3.978	4.212

MOTIVO	TIPO	2017	2018
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	4.033	3.348
	REFACTURACION NO RECIBIDA	744	1.108
	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO	200	732
Total FACTURACION Y COBRO		256.915	270.013
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	85.229	87.922
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	11.367	15.624
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	8.703	15.121
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	10.468	7.438
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	8.188	7.208
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	4.279	3.940
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	15	30
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		137.283	128.249
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	118.199	104.877
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	13.499	12.666
	CALIDAD DE ONDA	10.907	8.343
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	7.295	7.991
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	1.199	1.164
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		135.041	151.099
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	69.232	87.215
	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	10.389	38.869
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	1.916	2.933
Total PRECIO/TARIFA		129.017	81.537
CONEXIÓN A LA RED	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	16.806	16.890
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	15.777	16.167
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	10.527	15.341
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	10.927	10.858
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	4.752	4.055
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	5.504	3.085
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	2.217	2.393
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	1.606	1.417
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	607	1.186
Total CONEXIÓN A LA RED		71.392	68.723
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	24.441	28.457
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	8.028	8.535
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.779	3.448
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		40.440	35.248

MOTIVO	TIPO	2017	2018
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	ATENCIÓN INCORRECTA AL CONSUMIDOR	18.987	28.441
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	7.188	5.802
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	1.177	2.076
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	327	291
Total ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		36.610	27.679
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	19.946	14.506
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	653	619
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACIÓN	421	226
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		15.351	21.020
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	9.199	11.084
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	246	302
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		11.386	9.445
CORTES POR IMPAGO	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	7.916	7.018
	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	4.694	3.941
Total CORTES POR IMPAGO		10.959	12.610
Total general		1.136.829	1.181.347

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

**Tabla 12. Número de reclamaciones planteadas por los consumidores de gas natural.
Años 2017 - 2018**

MOTIVO	TIPO	2017	2018
MEDIDA	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	70.010	104.319
	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	13.652	9.646
	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	4.556	3.878
	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	781	1.311
	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	454	611
	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	20	122
Total MEDIDA		89.473	119.887
FACTURACIÓN Y COBRO	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	17.719	22.538
	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	15.221	15.806
	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	13.980	14.292
	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	11.520	12.701
	DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	5.837	7.588
	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	6.220	5.928
	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	1.923	2.644
	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	2.072	2.384

	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	1.711	2.326
	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	925	1.787
	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	1.654	1.449
	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	2.526	1.029
	REFACTURACION NO RECIBIDA	108	338
Total FACTURACION Y COBRO		81.416	90.810
PRECIO/TARIFA	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	42.917	76.567
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	1.951	2.706
Total PRECIO/TARIFA		44.868	79.273
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	22.285	30.009
	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	16.894	22.908
	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	3.344	3.317
	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	1.313	1.238
	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	300	526
	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	58	37
Total ATENCION AL CONSUMIDOR		44.194	58.035
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	29.401	31.398
	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO	4.593	3.991
	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	3.012	2.566
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	1.600	2.304
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	299	507
	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	173	299
	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	1	4
Total CONTRATACIÓN Y VENTAS		39.079	41.069
CONEXIÓN A LA RED	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	5.858	7.032
	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	4.053	6.782
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO	7.986	5.972
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	5.352	4.973
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	5.133	4.876
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO	1.333	1.315
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	156	1.240
	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	261	513
	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	215	435
	Total CONEXIÓN A LA RED	30.347	33.138
CALIDAD DE SUMINISTRO	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	15.593	19.554
	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	2.149	2.005

	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	646	703
	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	138	254
	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	34	17
Total CALIDAD DE SUMINISTRO		18.560	22.533
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	9.723	8.368
	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.054	2.353
	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	2.569	2.352
Total CAMBIO DE COMERCIALIZADOR		14.346	13.073
CORTES POR IMPAGO	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	1.977	2.659
	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	2.171	2.557
Total CORTES POR IMPAGO		4.148	5.216
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	2.272	2.609
	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES	71	138
Total PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS		2.343	2.747
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	616	701
	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	157	302
	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	188	273
	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	24	30
	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	3	9
Total ESQUEMAS DE COMPENSACIONES		988	1.315
Total general		369.762	467.096

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 13. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las comercializadoras por los consumidores de energía eléctrica. Año 2018

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
GAOLANIA SERVICIOS SL	1,3	32,7	0,0	34,0
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.	26,9	4,5	0,0	31,4
GEO ALTERNATIVA S.L.	20,6	8,5	0,0	29,1
CIDE HCENERGÍA S.A.	22,4	4,8	0,0	27,2
FENIE ENERGIA SA	12,6	9,9	2,1	24,7
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ, S.A.U	24,5	0,0	0,0	24,5
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	8,7	11,7	3,4	23,7
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS SL	22,6	0,0	0,0	22,6

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.	8,3	10,6	1,3	20,2
SOM ENERGIA SCCL	10,8	8,6	0,3	19,7
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	11,7	4,5	1,7	17,9
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U	13,2	3,8	0,9	17,9
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	0,2	16,5	0,3	17,0
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U	11,5	4,0	0,7	16,3
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	12,4	3,6	0,2	16,3
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.	12,8	2,3	0,2	15,3
UNIELECTRICA ENERGIA, S.A	3,8	9,6	1,9	15,3
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	12,9	1,7	0,4	15,1
NEXUS ENERGIA SA	12,9	2,0	0,2	15,0
AXPO IBERIA S.L.	9,9	2,6	2,1	14,6
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.	12,4	1,9	0,3	14,6
ENGIE ESPAÑA, S.L	4,3	10,0	0,3	14,6
FOX ENERGÍA S.A	5,0	7,7	1,8	14,4
EDP ENERGÍA, S.A.U.	11,9	1,7	0,3	13,8
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.	8,6	4,7	0,5	13,8
XENERA COMPAÑÍA ELECTRICA, S.A	0,0	13,7	0,0	13,7
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR S.A	1,3	1,1	11,3	13,7
WIND TO MARKET S.A	0,0	13,6	0,0	13,6
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	9,1	4,0	0,4	13,6
HOLALUZ-CLIDOM, S.L.	8,8	4,1	0,0	12,9
NABALIA ENERGIA 2000 S.A	2,5	9,8	0,0	12,4
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A.	12,0	0,0	0,0	12,0
INSERIMOS ENERGÍA, S.L	0,0	11,5	0,0	11,5
WATIUM, S.L.	3,2	7,6	0,0	10,9
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.	6,9	3,5	0,0	10,4

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
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	4,1	5,0	0,6	9,7
AUDAX ENERGÍA, S.A.	5,2	1,7	1,8	8,7
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA, S.A.	6,5	0,2	0,3	6,9
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L	4,6	1,9	0,2	6,7
ENSTROGA, S.L.	0,1	6,3	0,0	6,4
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1,6	2,6	2,1	6,2
NATURGY IBERIA, S.A.	4,0	1,3	0,3	5,6
GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L.	0,2	0,3	3,6	4,0
Total general	8,5	3,5	0,4	12,4

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Nota: Fortia Energía, S.L. ha informado 0 reclamaciones

Tabla 14. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las distribuidoras por los consumidores de energía eléctrica. Año 2018

Distribuidor de energía eléctrica	Tiempo del comercializador	Tiempo del distribuidor	Tiempo de otros agentes (incluido el cliente, en su caso)	Tiempo de resolución
SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.L	0,0	21,3	0,8	22,2
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	0,0	12,6	4,2	16,8
EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L.U.	0,0	16,0	0,6	16,7
ENERGIAS DE ARAGÓN I, S.L. UNIPERSONAL	0,0	16,7	0,0	16,7
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	0,0	10,8	5,2	16,0
ELECTRICA DEL EBRO SA	0,0	15,4	0,0	15,4
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN, SAU	0,0	15,2	0,0	15,2
SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CADIZ	0,0	14,7	0,0	14,7
DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A	0,0	13,3	0,8	14,2
ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCION SLU	0,0	7,4	5,6	12,9
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	0,0	10,3	2,5	12,8
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, SA	0,0	11,4	0,3	11,8
ADURIZ DISTRIBUCION SL	0,0	2,8	8,3	11,2
ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA, S.A. UNIPERSONAL	0,0	0,0	10,8	10,8
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL S.A	0,0	9,0	1,4	10,4
ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCION, S.L.U.	0,0	6,9	3,2	10,0

ANSELMO LEON-DISTRIBUCION SL	0,0	6,5	0,8	7,3
MAESTRAZGO DISTRIBUCION ELECTRICA SL	0,0	7,1	0,0	7,1
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.A.U	0,0	6,5	0,0	6,6
AGRI-ENERGIA ELECTRICA, SA	0,0	6,0	0,0	6,0
CENTRAL ELECTRICA SESTELO Y COMPAÑIA SA	0,0	6,0	0,0	6,0
ELECTRA CALDENSE S.A	0,0	5,0	1,0	6,0
HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELECTRICA SL	0,0	3,0	0,0	3,0
DISTRIBUIDORA ELECTRICA BERMEJALES SL	0,0	3,0	0,0	3,0
INPECUARIAS POZOBLANCO, S.L.	0,0	2,3	0,0	2,3
MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD, S.L.U.	0,0	1,9	0,0	1,9
Distribución Eléctrica Crevillent, S.L.U.	0,0	1,4	0,1	1,5
COMPAÑIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO S.A.	0,0	1,2	0,0	1,2
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	0,0	0,9	0,0	0,9
Total general	0,0	12,8	1,0	13,8

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Nota: Bassols Energía, S.A., Compañía Melillense de Gas y Electricidad, S.A., Distribuidora de Energía Eléctrica de Don Benito, S.L.U., Electra Alto Miño, S.A., Electra Conilense, S.L.U., Peusa Distribucio, S.L.U. y Sociedad Electricista de Tui Distribuidora, S.L.U. han informado 0 reclamaciones interpuestas directamente por los clientes

Tabla 15. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las comercializadoras por los consumidores de gas natural. Año 2018

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
CLIDOM, S.A	29,1	21,9	0,0	51,0
CURENERGÍA	28,6	4,9	0,1	33,6
COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.				
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	25,6	5,4	0,1	31,1
FENIE ENERGIA SA	12,2	15,7	2,4	30,3
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	12,7	12,3	5,1	30,1
CEPSA COMERCIAL PETROLEO S.A.	22,5	0,5	2,7	25,7
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA	12,6	4,3	1,8	18,7
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U	9,1	7,0	2,3	18,5
YADE JORMAN ESPAÑA S.L.	0,8	16,8	0,8	18,3
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.	13,6	3,2	0,1	17,0
FACTOR ENERGÍA, S.A.	15,7	0,9	0,1	16,7

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
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	13,5	2,7	0,2	16,4
ENDESA ENERGÍA S.A.U.	10,8	2,8	0,6	14,3
CATGAS ENERGIA SA	2,7	8,6	1,0	12,3
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.	7,2	3,8	0,4	11,3
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.	7,9	2,6	0,0	10,5
ZERCLO ENERGIA, S.L.	0,9	8,9	0,0	9,8
AUDAX ENERGÍA, S.A.	5,2	2,9	1,6	9,8
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L	5,6	2,8	0,3	8,8
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	7,6	0,3	0,0	8,0
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0,0	7,3	0,0	7,3
SERVIGAS S XXI SA	1,0	5,3	0,0	6,3
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	3,3	1,7	0,3	5,3
NATURGY IBERIA, S.A.	3,2	1,0	0,1	4,3
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA S.A.	0,9	2,8	0,0	3,7
Total general	7,7	2,3	0,3	10,2

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 16. Tiempos empleados en la resolución de reclamaciones planteadas a las distribuidoras por los consumidores de gas natural. Año 2018

Grupo empresarial	Distribuidor	Tiempo empleado por el comercializador	Tiempo empleado por el distribuidor	Tiempo empleado por otros agentes (incluido el cliente)	Tiempo de resolución
NATURGY (NEDGIA)	NEDGIA CASTILLA-LA MANCHA, S.A.	0,0	22,1	0,3	22,4
	NEDGIA ARAGON, S.A.	0,0	20,6	0,0	20,6
	NEDGIA CATALUNYA, S.A.	0,0	17,8	0,2	18,0
	NEDGIA NAVARRA, S.A.	0,0	15,9	0,2	16,1
	NEDGIA MADRID, S.A.	0,0	15,8	0,2	16,0
	NEDGIA CASTILLA Y LEON, S.A.	0,0	15,0	0,2	15,2
	NEDGIA GALICIA, S.A.	0,0	14,1	0,2	14,3
	NEDGIA ANDALUCIA, S.A.	0,0	13,9	0,2	14,2

	NEDGIA CEGAS, S.A.	0,0	13,5	0,2	13,8
	NEDGIA RIOJA, S.A.	0,0	13,2	0,2	13,4
Total NATURGY (NEDGIA)		0,0	16,2	0,2	16,4
DICOGEXA	DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE GAS EXTREMADURA DICOGEXSA, S.A.	0,0	12,5	0,0	12,5
	Total DICOGEXA	0,0	12,5	0,0	12,5
MADRILEÑA RED DE GAS	MADRILEÑA RED DE GAS, SA	0,0	9,8	0,0	9,8
Total MADRILEÑA RED DE GAS		0,0	9,8	0,0	9,8
NORTEGAS	TOLOSA GASA, SA	0,0	8,1	0,0	8,1
	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U	0,0	5,9	0,5	6,4
	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS S.A.	0,0	5,4	0,8	6,2
Total NORTEGAS		0,0	5,7	0,7	6,3
REDEXIS	REDEXIS GAS, S.A.	0,0	5,9	0,0	5,9
	REDEXIS GAS MURCIA SA	0,0	4,7	0,0	4,7
Total REDEXIS		0,0	5,7	0,0	5,7
Total general		0,0	13,6	0,2	13,8

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Tabla 17. Número de reclamaciones de usuarios de electricidad 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 2018

Distribuidor de energía eléctrica	Resolución en 5 días o menos		Resolución en más de 5 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L.U.	70.555	49%	74.135	51%	144.690	100%
i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U	65.511	87%	9.371	13%	74.882	100%
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, SA	14.368	32%	30.785	68%	45.153	100%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	827	24%	2.604	76%	3.431	100%
E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	598	33%	1.192	67%	1.790	100%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	419	33%	866	67%	1.285	100%
ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA, S.A. UNIPERSONAL	297	91%	30	9%	327	100%
ELECTRICA DEL EBRO SA	111	38%	182	62%	293	100%
SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CADIZ	38	16%	203	84%	241	100%
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL S.A	25	15%	139	85%	164	100%
DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A	44	38%	73	62%	117	100%

HIDROELECTRICA EL CARMEN REDES SL	40	37%	67	63%	107	100%
Total general	153.692	56%	120.989	44%	274.681	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 18. Número de reclamaciones de usuarios de electricidad 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 2018.

Distribuidor de energía eléctrica	Resolución en 15 días o menos		Resolución en más de 15 días		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L.U.	10.258	63%	5.962	37%	16.220	100%
i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U	6.619	92%	608	8%	7.227	100%
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, SA	1.826	54%	1.567	46%	3.393	100%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, S.L	298	63%	174	37%	472	100%
E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	257	79%	69	21%	326	100%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S. A	71	63%	42	37%	113	100%
Total general	19.635	69%	8.650	31%	28.285	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

