



**INFORME DE SUPERVISIÓN DEL
PROCESO DE RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE LITIGIOS
ENTRE COMERCIALIZADORES Y
CONSUMIDORES DE ENERGÍA
ELÉCTRICA Y GAS NATURAL**

25 de febrero de 2021

Expediente IS/DE/017/20

Índice

1.	OBJETO	4
2.	ANTECEDENTES	4
3.	NORMATIVA	5
3.1.	MARCO JURÍDICO EUROPEO	5
3.2.	EXPERIENCIAS INTERNACIONALES	8
3.2.1.	Desarrollo de las obligaciones en distintos países	8
3.2.2.	La visión 2030 para los consumidores de energía de la Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC)	11
3.3.	REGULACIÓN NACIONAL.....	13
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN	17
5.	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	17
5.1.	ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO	17
5.2.	LÍMITES EN LA ADHESIÓN.....	22
5.3.	OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN	23
6.	UTILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO.....	26
6.1.	RECLAMACIONES QUE PUEDE TRAMITAR EL CONSUMIDOR	26
6.2.	RECLAMACIONES TRAMITADAS	27
7.	RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	31
	ACUERDO	33
	ANEXO.....	34

**INFORME DE SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE LITIGIOS ENTRE COMERCIALIZADORES Y
CONSUMIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL**

Expediente: IS/DE/017/20

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Joaquim Hortalà i Vallvé,

En Madrid, a 25 de febrero de 2021

La Sala de Supervisión Regulatoria, en el ejercicio de las funciones establecidas en el artículo 7 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 del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores de energía eléctrica y gas natural.

1. OBJETO

Con el objeto de dar cumplimiento a las funciones de supervisión del mercado minorista energético que tiene encomendadas¹ la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), se analiza en este informe el grado de cumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

Asimismo, se muestra también el uso final que hacen los consumidores de estos procesos alternativos de resolución de litigios.

2. ANTECEDENTES

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su sesión de 6 de junio de 2019, aprobó el *Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural (IS/DE/041/18)*².

Se trataba del primer informe de la CNMC de supervisión del grado de cumplimiento por parte de los comercializadores de estas obligaciones de acuerdo con la situación observada en 2018, y en él se señalaba que no todas las entidades de arbitraje existentes se encontraban acreditadas según los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE, pues el proceso era escalonado y se iba realizando según las entidades solicitaban a AECOSAN³ su acreditación conforme a dichos requisitos. Por ello, resultaba una variedad de

¹ El artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, habilita al organismo regulador a supervisar las condiciones de suministro a los consumidores finales, velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador, determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, garantizar la transparencia y competencia en los sectores eléctrico y del gas natural, y supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores. Asimismo, la legislación sectorial faculta a la CNMC a tomar medidas para garantizar la protección de los consumidores. Así, el apartado sexto de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, atribuye a la CNMC la competencia de tomar todas “*las medidas razonables para contribuir a lograr*”, entre otros, el objetivo de “*h) Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables...*”, y, en el sector eléctrico, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, establece que la CNMC supervisará la efectividad y aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.

² <https://www.cnmc.es/expedientes/isde04118>

³ En el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales se estructura el Ministerio de Consumo con la Dirección General de Consumo, en la que se renuevan las funciones de AECOSAN relativas al marco sobre Resolución Alternativa de Litigios.

casuística, dado que los comercializadores estaban adheridos a entidades que en ese momento no todas ellas cumplían con los requisitos de la Directiva. Cabe señalar que en 2018 aún estaba reciente la entrada en vigor de la 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. Además, en el referido informe se comprobaron otros requisitos que la regulación establece para los comercializadores, dentro de las funciones de la CNMC de protección al consumidor, como eran los medios o canales de información que habían habilitado para que los clientes pudieran conocer que tenían la posibilidad de realizar este tipo de arbitrajes.

Por todo ello, el informe concluía que era necesario continuar con este análisis en el futuro, realizando un seguimiento continuado del grado de implementación de estos requisitos por parte de los comercializadores, dado que constituye un mecanismo relevante de protección al consumidor.

3. NORMATIVA

3.1. MARCO JURÍDICO EUROPEO

En la Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011, titulada «*Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)*» para el comercio en general, y el electrónico en particular, se identificó la escasa regulación sobre resolución alternativa de litigios, como uno de los obstáculos para la consecución del fin perseguido, motivo por el cual fijó como una de las doce prioridades el desarrollo de esta legislación para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprobaron, tanto 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, así como el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo⁴ y

⁴ El objetivo del presente Reglamento es contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular de su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

La Directiva 2013/11/UE obliga a los Estados miembros a garantizar, a los consumidores residentes en la Unión Europea, la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios, establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades de arbitraje que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Cada Estado miembro debe cumplir con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que tras acreditar, como mínimo, el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si, pese al cumplimiento general de esa garantía, en un supuesto determinado no existiera en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.

Para el cumplimiento de este mandato, los Estados miembros deben partir de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo ya existentes, y de los procedimientos gestionados por éstas, manteniendo así el respeto a sus respectivas tradiciones jurídicas en materia de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo. Esto no impide la creación de nuevas entidades que desarrollen la misma actividad, pero tanto unas como otras, las ya creadas y las de nueva creación, deberán ajustarse por igual a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros si desean ser acreditadas.

Finalmente, todos los Estados miembros han comunicado a la Comisión que han aplicado plenamente la Directiva 2013/11/UE. Asimismo, más de 452 (300 en febrero 2019) entidades de resolución alternativa han sido registradas en la Comisión de la UE⁵. La Comisión también ofrece a los consumidores acceder a través de la plataforma electrónica creada para poder realizar reclamaciones internacionales *online*. Por otra parte, la legislación también es aplicable a los

⁵ Fecha de consulta, 23 de octubre de 2020.

países pertenecientes al Espacio Económico Europeo (EEE) y a la Asociación Europea de Libre Comercio.

Junto con la Directiva, se aprobó el citado Reglamento (UE) 524/2013, con el que se puso en marcha una plataforma en línea que canaliza las reclamaciones a los organismos de resolución alternativa de litigios transfronterizos. La plataforma se abrió para el uso de los consumidores desde 2016, y en el informe de 2019 sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/EU se observa que los países con un mayor número de reclamaciones a nivel nacional eran Alemania, Reino Unido y España⁶.

Por último, la Directiva 2019/944 del Parlamento europeo y del Consejo de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE, establece en su artículo 26 que el cliente final⁷ tendrá acceso a la resolución extrajudicial de litigios de forma sencilla, justa, transparente, independiente, eficaz y eficiente para resolver litigios que atañan a los derechos y obligaciones establecidos en la Directiva mediante un mecanismo independiente, a través de un defensor del pueblo para la energía, o un órgano de los consumidores o una autoridad reguladora. Asimismo, la Directiva 2019/944 confirma, para el caso de consumidor final según la Directiva 2013/11/EU⁸, la obligación de la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios que cumplan los requisitos de calidad de la Directiva 2013/11/UE.

De acuerdo con el apartado 3 del artículo 26 (énfasis añadido): “la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos será obligatoria a menos que el Estado miembro demuestre a la Comisión que otros mecanismos son igualmente eficaces”.

Por otra parte, cabe destacar que dentro del contenido mínimo que debe contener la factura de energía eléctrica recogido en el artículo 18 y Anexo I de la citada Directiva, en el apartado 1.2 g) se establece que debe incluir: *“la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluidos los datos de contacto de la entidad*

⁶ Report from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee on the application of Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes Brussels, 25.9.2019 COM(2019) 425 Final.

⁷ Cliente final: La definición en la Directiva 2019/944 es el cliente que compra electricidad para consumo propio.

⁸ Consumidor, según la Directiva 2013/11/EU, es toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión.

responsable en virtud del artículo 26”. Este requisito supone un avance respecto a lo establecido en la Directiva 2009/72 tal y como ha señalado recientemente el Consejo de Reguladores Europeos de la Energía (CEER) en el informe “*CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for all Europeans Package*”⁹

3.2. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

3.2.1. Desarrollo de las obligaciones en distintos países

La Directiva 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE, establece la posibilidad de asignar la responsabilidad de la resolución alternativa de litigios en diferentes entidades, como puede ser en un defensor del pueblo en materia de energía, en un órgano de los consumidores que sea independiente, o incluso, en la propia autoridad de regulación. Los Estados miembros deben establecer procedimientos rápidos y eficaces de tramitación de las reclamaciones. En la mayoría de los Estados Miembros, los procedimientos son gratuitos para los consumidores finales.

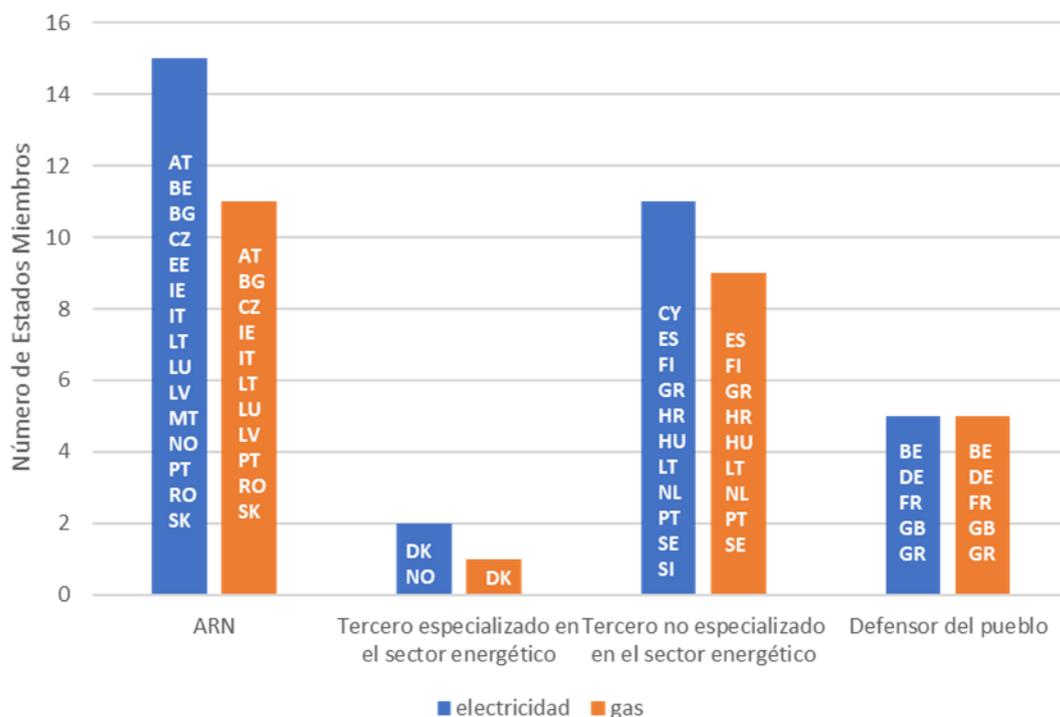
Estos mecanismos se señalan en la mencionada Directiva como elementos fundamentales de protección del consumidor.

Todos los estados miembros han desarrollado un procedimiento de resolución alternativa de litigios para el sector eléctrico y la mayoría de ellos también para el sector de gas¹⁰.

⁹ En particular, CEER señala lo siguiente: “*The article specifies directly the contact details of the entity responsible pursuant to Art. 26 and not only the means of dispute settlement available. This should facilitate the dispute process for the consumer*”.

¹⁰ ACER/CEER. Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2019. Retail and Consumer Protection Volume.
<https://www.acer.europa.eu/en/Electricity/Market%20monitoring/Pages/Current-edition.aspx>

Gráfico 1. Entidades encargadas de la resolución alternativa de litigios en los países miembros de la UE y en Noruega en 2018



Fuente: CER/CEER. Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2019. Retail and Consumer Protection Volume

AT, Austria; BE, Bélgica; BG, Bulgaria; CY, Chipre; CZ, República Checa; DE, Alemania; DK, Dinamarca; EE, Estonia; ES, España; FI, Finlandia; FR, Francia; GB, Gran Bretaña; GR, Grecia; HR, Croacia; HU, Hungría; IE, Irlanda; IT, Italia; LT, Lituania; LU, Luxemburgo; LV, Letonia; MT, Malta; NL, Países Bajos; NO, Noruega; PL, Polonia; PT, Portugal; RO, Rumanía; SE, Suecia; SI, Eslovenia; SK, Eslovaquia

En el gráfico 1 se observa que la mayor parte de los estados miembros han asignado las funciones de resolución alternativa de litigios sobre las Autoridades Nacionales de Regulación tanto para el sector eléctrico como en el sector gasista. Por otra parte, un número importante de países han asignado las funciones a entidades generalistas sin especialización los sectores energéticos. El Defensor del pueblo es la siguiente institución y, finalmente, la asignación a una Entidad especializada en energía se produce en Noruega y Dinamarca (sector eléctrico) y en Dinamarca (sector gas).

Por su relevancia, se analizan a continuación los casos de Alemania y del Reino Unido.

Situación en Alemania:

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en Alemania son numerosas y desarrollan su actividad en diferentes sectores, siendo en su mayoría de financiación privada. El número de entidades en Alemania inscritas por la Junta

de Arbitraje (*Verbraucherschlichtungsstelle*) de la UE que cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE es de 27¹¹ de un total de 27 entidades¹². De éstas, el *Schlichtungsstelle Energie e. V.* es competente para la resolución de litigios en los sectores de electricidad y gas, desde el 15 de noviembre de 2016, así como *Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V.*, *Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e. V.* *Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.* (éstas últimas, para fuentes alternativas, es decir, para suministros de energías renovables de pequeña escala). En principio, el procedimiento de resolución de disputas es gratuito para los consumidores. No obstante, en caso que el consumidor presente reclamaciones sin fundamento, el órgano de conciliación podrá solicitar el pago de una tasa mínima de 30€ al consumidor. Las empresas deberán abonar una tasa a tanto alzado en consonancia con los costes del órgano de conciliación, que asciende entre 100€ y 450€ por reclamación. El procedimiento tiene una duración media de 3 meses. Los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio¹³.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.
- La tramitación de litigios afectaría gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

El número total de reclamaciones recibidas en la Junta de Arbitraje *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* durante el periodo del 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 fue de 2.046¹⁴, de las cuales 55 fueron sobre energía y agua.

Situación en Reino Unido:

En el Reino Unido, se establecen 7 autoridades competentes que certifican las entidades de resolución alternativa de litigios¹⁵. El total de entidades registradas que cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE es de 52

¹¹ Fecha de consulta 19 de noviembre de 2020.

¹² «Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)» de fecha 8 de julio de 2020.

¹³ Se trataría del uso de expresiones hirientes o molestas que, dadas las concretas circunstancias del caso, y al margen de su veracidad, fueran ofensivas u oprobiosas, resultan impertinentes para expresar las opiniones.

¹⁴ Tätigkeitsbericht 2019 nach § 34 VSBG.

¹⁵ Los dos reglamentos que desarrollan la Directiva 2013/11/UE en Reino Unido: «The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015» y «The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015»

(de un total de 56)¹⁶. En particular para energía, *Gas and Electricity Markets Authority* es la autoridad competente para evaluar entidades de resolución alternativa de litigios, mientras que las autoridades acreditadas y competentes en energía son *HIES – HOME Insulation & Energy Systems Quality Assured Contractors Scheme* (para electricidad y gas), *Renewable Energy Consumer code* (para suministros de energías renovables de pequeña escala) y *The Ombudsman Service Ltd / Ombudsman Services (The Energy Ombudsman)*. El procedimiento de resolución de disputas tiene una duración media de 90 días y es gratuito para los consumidores, mientras que las empresas deben pagar unas tasas pudiendo llegar hasta las 650 £ por caso. Asimismo, los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.
- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.
- El valor de la reclamación está fuera de los límites establecidos.
- El consumidor no presentó la reclamación ante el organismo de resolución de litigios dentro del plazo exigido.
- La tramitación del litigio afectaría gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

3.2.2. La visión 2030 para los consumidores de energía de la Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC)

La Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC) es una organización global que abarca 44 organizaciones independientes de consumidores de 32 países europeos. Su papel consiste en representar a los consumidores ante las Instituciones europeas y defender sus intereses.

En 2012, los reguladores europeos de CEER y BEUC, lanzaron una prospectiva denominada *Visión 2020 para los consumidores energéticos de Europa*. Sus principios fundamentales para la energía (que sea fiable, asequible, simple, que se proteja al consumidor y que se le empodere) son atemporales y universales. Ambas entidades desean reforzar estos principios a medida que la economía y la sociedad sigue evolucionando hacia un futuro sostenible y neutral en materia de clima, con las nuevas tecnologías y políticas emergentes.

¹⁶ Fecha de consulta 23 de octubre de 2020.

Recientemente se ha ampliado la *Visión para 2030*¹⁷ (*Vision 2030 for Energy Consumers*), que teniendo presentes los objetivos de neutralidad climática y sostenibilidad, se basa en los siguientes 6 principios:

- Energía a un precio razonable¹⁸ (*affordability*);
- Simplicidad¹⁹ (*simplicity*);
- Protección²⁰ (*protection*);
- Inclusividad²¹ (*inclusiveness*);
- fiabilidad²² (*reliability*) y
- empoderamiento²³ (*empowerment*).

El informe destaca que para que la transición energética tenga éxito, los consumidores tendrán que estar informados, apoyados y motivados a lo largo de esta transformación, para lo que es fundamental que los consumidores estén suficientemente protegidos y tengan un acceso sencillo a los mecanismos de resolución alternativa de litigios²⁴.

¹⁷ CEER-BEUC Vision for Energy Consumers: an outlook to 2030 LET'S ASPIRE! Long-term Energy Transition for Sustainability and Climate Neutrality: Affordability, Simplicity, Protection, Inclusiveness, Reliability and Empowerment.

¹⁸ La eficiencia energética, a través de la utilización de tecnologías y sistemas energéticamente eficientes, debe permitir que los consumidores reduzcan sus facturas y se limite la cantidad de energía desperdiciada. Además, resulta necesario que el reparto de los costes derivados del desarrollo y mantenimiento de las redes, así como del proceso de transición energética, sea justo y equitativo entre todos los usuarios, de forma que los precios a pagar por los consumidores sean razonables.

¹⁹ La información proporcionada a los consumidores en relación con los servicios energéticos tanto tradicionales como innovadores debe ser simple, accesible, correcta y comparable, de forma que facilite la toma de decisiones adecuadas en cuanto a precio y consumo. También debe ser transparente la relación contractual entre empresas y consumidores.

²⁰ Los consumidores energéticos, especialmente los más vulnerables, deben de estar amparados tanto por los derechos que establece la legislación general sobre consumidores, como a través de reglas específicas del sector (por ejemplo, mediante la explicación de los riesgos y oportunidades asociados a los contratos de precios dinámicos), de forma que éstos estén protegidos frente a prácticas comerciales desleales, al tratamiento discriminatorio o ilegal de sus datos, a los riesgos asociados a la ciberseguridad y a cualquier forma de abuso de poder de mercado o manipulación de precios.

²¹ Los consumidores vulnerables o en situación de pobreza energética deben poder disfrutar de una mayor protección, gracias a políticas y regulaciones específicas como los esquemas de eficiencia energética o la protección frente a la desconexión.

²² El suministro de energía es un servicio esencial de interés económico general y los consumidores deben tener un acceso fiable y seguro al mismo, tanto en lo que se refiere a los procesos técnicos como a las prácticas comerciales.

²³ Debe garantizarse el mismo nivel de protección para todos los consumidores que tengan un contrato de servicios energéticos, independientemente de que éste sea de tipo de tradicional o esté basado en servicios innovadores (aggregation, peer-to-peer trade, comunidades energéticas, etc.) e independientemente de la compañía con la que hayan contratado dicho servicio. Aquellos consumidores con una participación activa a través de mecanismos de gestión de la demanda o que sean prosumidores, deben ser recompensados económicamente y poder beneficiarse de los mismos estándares de protección que tienen el resto de consumidores. Los procesos a través de los cuales los prosumidores pueden vender electricidad a la red y a otros consumidores energéticos deben ser simples y no crear distorsiones en el mercado, para lo cual es necesario que se produzcan las señales de precio adecuadas.

²⁴ *For the energy transition to be successful, consumers will need to be informed, supported and nudged throughout this transformation [...] At the same time, they must remain sufficiently protected and have easy access to dispute resolution mechanisms, including alternative dispute resolution (ADR) schemes. Strong*

En este sentido, destaca la importancia de los mecanismos de resolución de conflictos tanto para cumplir con el principio de simplicidad como para cumplir con el principio de protección al consumidor.

3.3. REGULACIÓN NACIONAL

La Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, de 26 de diciembre, en su artículo 46.1 n) establece como obligación de las empresas comercializadoras en relación al suministro, la de:

“Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente”.

Por lo tanto, los consumidores de energía eléctrica tienen el derecho de, una vez hubieran obtenido resultados negativos en sus reclamaciones ante sus comercializadores, de poder solucionar sus conflictos a través de entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Por su parte, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en materia de resolución de conflictos (artículo 57 bis j) establece también como derecho de los consumidores gasistas, que sus comercializadores han de poner a su disposición, procedimientos de solución extrajudicial de litigios:

j) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.

Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión se ajustarán a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, como es el Sistema Arbitral de Consumo.

Por último, la entrada en vigor de la 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, garantiza la existencia

cooperation between all these different actors can help address any potential unintended consequences of the energy transition.

de entidades de resolución alternativa en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España, o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de litigios que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, lo que será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

En esta misma línea de protección de los consumidores, las obligaciones de los comercializadores de informar a los consumidores sobre la posibilidad de iniciar una reclamación en las entidades acreditadas, se establecen en el artículo 40 de la citada Ley 7/2017:

Artículo 40. Obligación de información de los empresarios sobre las entidades acreditadas:

- 1. El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.*
- 2. 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, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.*

Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

- 3. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.*

Esta información se adecuará en cuanto a su contenido y forma de prestarla a lo previsto en el apartado 2 y será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

- 4. La información prevista en los apartados anteriores será proporcionada por el empresario, sin perjuicio de cualquier otra obligación de información adicional que sea*

exigible en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

5. *El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.*

Por último, el artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, habilita al organismo regulador a supervisar las condiciones del suministro a los consumidores finales, velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador, determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, garantizar la transparencia y competencia en los sectores eléctrico y del gas natural, y supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores.

Asimismo, la legislación sectorial faculta a la CNMC a tomar medidas para garantizar la protección de los consumidores. Así, el apartado sexto de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, atribuye a la CNMC la competencia de tomar todas *las medidas razonables para contribuir a lograr*, entre otros, el objetivo de *h) Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables...*, y, en el sector eléctrico, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, establece que la CNMC supervisará la efectividad y aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.

Situación en España:

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en materia de consumo en España²⁵ son 72 y desarrollan su actividad en diferentes sectores, incluidos los sectores de electricidad y gas.

Las entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España son 26, de las cuales la Dirección General de Consumo (Ministerio de Consumo) notificó 23, y la Agencia Catalana de Consumo, otras 3. Las entidades de consumo ya inscritas en la Comisión de la UE son:

- JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

²⁵ Datos consultados a 19 de noviembre de 2020.

- ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN “MEDIATION QUALITY”
- ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL)
- COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA LA MANCHA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CATALUÑA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ILLES BALEARS
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA C.A DE ARAGÓN
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA C.A DE CANARIAS
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD DE CEUTA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA RIOJA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA
- SECCIÓN DE CONSUMO EUROPEO DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO
- SERVICIO DE MEDIACIÓN DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
- JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Las juntas arbitrales realizan su actividad en los ámbitos nacional, autonómico, provincial, de mancomunidad y municipal. Todas las juntas son competentes en los sectores de electricidad y gas, siendo el procedimiento establecido en todos los casos gratuito, tanto para los consumidores como para las empresas.

Por otra parte, los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:

- El consumidor no trató de ponerse en contacto primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.

- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional están examinando o han examinado la reclamación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Para realizar el análisis de supervisión recogido en este informe, con fecha de 3 de marzo de 2020, la Dirección de Energía de la CNMC envió un cuestionario a una muestra de los comercializadores más importantes de los sectores eléctrico y gasista (véase ANEXO), dando un plazo de respuesta de un mes. Se trabajó sobre una muestra de 50 comercializadores de modo que en su conjunto se obtuviera una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 98% en el segmento de pequeños consumidores en cada uno de los mercados.

Las preguntas del cuestionario estaban referidas al año 2019 y se clasificaban en dos grupos:

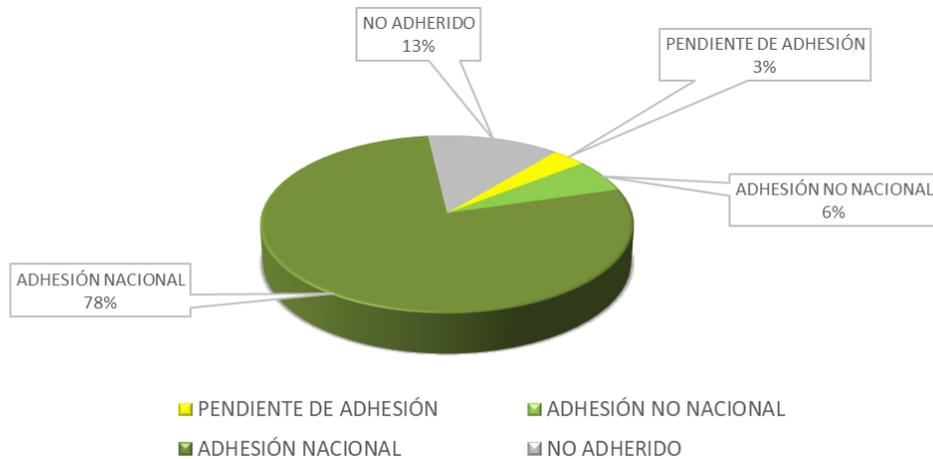
1. Aspectos legales: Si los comercializadores ofrecían un sistema de resolución alternativa de litigios conforme a las leyes sectoriales y cuáles eran en su caso, las entidades a las que estaban adheridos, si éstas cumplían con lo dispuesto en la Ley 7/2017, si informaban a los consumidores de la existencia de los procedimientos de arbitraje y mediante qué mecanismos, si cubrían todos o parte de los asuntos posibles de reclamación, etc.
2. Aspectos estadísticos: se solicitaba información estadística sobre el volumen de reclamaciones tramitadas mediante mecanismos de arbitraje y de sus resultados, sobre los tiempos medios de resolución, etc.

5. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

5.1. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

De la muestra de información recopilada por la CNMC, se puede extraer que un 84% de los consumidores eléctricos han contratado con comercializadores que están adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE (78% en entidades nacionales y 6% en otras entidades); mientras que en el sector gasista, este porcentaje es del 49% (46% en entidades nacionales y 3% en otras entidades). Adicionalmente, en el sector eléctrico, un 3% de los consumidores han contratado con comercializadores que han solicitado la adhesión, pero todavía no han recibido confirmación por parte de la entidad competente. Esta cifra es del 2% respecto a los consumidores gasistas.

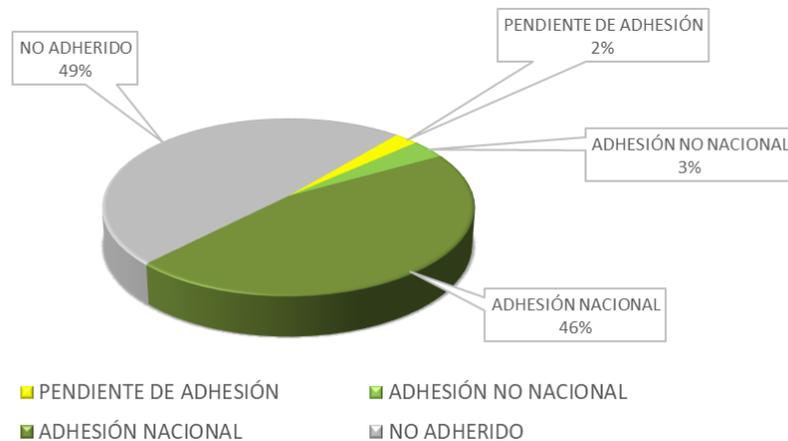
Gráfico 2. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector eléctrico según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en abril/julio 2020 en respuesta al oficio remitido por la CNMC

Las comercializadoras pendientes de adhesión con mayor cuota son del **[CONFIDENCIAL]** en conjunto, mientras que, de las no adheridas, las comercializadoras **[CONFIDENCIAL]**, seguidos por **[CONFIDENCIAL]**.

Gráfico 3. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector gas según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en abril/julio 2020 en respuesta al oficio remitido por la CNMC

Las comercializadoras pendientes de adhesión con mayor cuota son **[CONFIDENCIAL]**, mientras que, de las no adheridas, las comercializadoras **[CONFIDENCIAL]**.

Cabe señalar que, en caso de no estar adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el comercializador deberá igualmente facilitar al consumidor la información relativa, al menos, de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación que no haya sido resuelta.

La situación resultante en 2019 es más favorable que la obtenida en 2018²⁶, pues en el sector eléctrico, la proporción de consumidores en comercializadores adheridos a entidades inscritas en UE suponía solo el 29% del total, mientras que la de los acogidos a entidades no inscritas en la UE era de un 49% (compuesto de un 15% con entidades acreditadas en AECOSAN y un 34% con entidades no acreditadas en AECOSAN). El resto de comercializadores que representaban a un 22% de los puntos de suministro residenciales/comerciales, no estaban adscritos a ninguna entidad de arbitraje. Ya se ha apuntado inicialmente que esta mejora es consecuencia del incremento general que se está llevando a cabo en el número de entidades acreditadas por la UE, pasando de 7 a final de 2018 a 26 en junio de 2020.

Sin embargo, en el sector de gas, la mejora ha sido más limitada. El porcentaje de consumidores en comercializadores con entidades acreditadas en la UE en 2018 era de un 16%, mientras que los de comercializadores con entidades no acreditadas era de un 62%.

Como se observa en los gráficos anteriores, la adhesión es en general en entidades de ámbito nacional. Así, la mayor parte de los comercializadores están adheridos a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, y en algún caso también a Juntas Arbitrales en el ámbito de las comunidades autónomas **[CONFIDENCIAL]** Asimismo, en unos pocos casos la adhesión solamente se produce en el ámbito territorial autonómico **[CONFIDENCIAL]** o se encuentran pendientes de respuesta a su solicitud de adhesión **[CONFIDENCIAL]**.

Por su parte, **[CONFIDENCIAL]** están adheridas a la entidad “*Confianza Online*”²⁷ que utiliza la Junta Arbitral Nacional de Consumo (o en su caso algunas regionales) previa mediación a través de *Adigital* para las reclamaciones relativas a compras o contrataciones *online* de consumidores.

En la tabla 1 se muestra la situación efectiva de cada comercializador en función de si se encuentra adherida o no a una entidad de arbitraje.

Se señala que **[CONFIDENCIAL]** se encuentran pendientes de respuesta a sus solicitudes de adhesión a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

²⁶ Véase «*Informe de supervisión del Proceso de Resolución Alternativa de Litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural*» de 6 de junio de 2019 (IS/DE/041/18).

²⁷ “Confianza Online” es una asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital con el fin de aumentar la confianza de los usuarios en Internet tanto cuando compran como cuando navegan. Su elemento principal es el Sello. Las empresas que poseen el Sello han sido evaluadas por dicha asociación y lo utilizan en su página web para demostrar su compromiso con las buenas prácticas en Internet y Comercio Electrónico. Adicionalmente, las webs con Sello se someten a un sistema de reclamaciones que permite mediar y arbitrar entre consumidor y empresa sin ningún coste para el primero.

[CONFIDENCIAL] informa que su actividad de comercialización de electricidad y gas se dirige a consumidores profesionales o personas jurídicas, excluidos del ámbito de aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de la Ley 7/2017.

Asimismo, se han de destacar por su importancia, los casos de los comercializadores **[CONFIDENCIAL]** que se encuentran adheridas al INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO Y COMPETENCIA de la Xunta de Galicia; y, sin embargo, para consumidores de fuera del área de actuación de esta entidad no existe posibilidad de arbitraje con el INSTITUTO y tendrían que resolver sus arbitrajes con otras entidades, conforme a lo establecido en el artículo 40.3 de la Ley 7/2017.

Tabla 1. Adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios

COMERCIALIZADORA	NO SE ENCUENTRA ADHERIDA	ADHERIDA A ENTIDAD <u>NO</u> ACREDITADA DIRECTIVA 2013/11/UE	ADHERIDA A ENTIDAD <u>SI</u> ACREDITADA DIRECTIVA 2013/11/UE
			✓
	✓		
	✓		
	✓		
			✓
			✓
			✓
			✓
			✓
	✓		
	✓		
			✓
			✓
		✓	
			✓
			✓
			✓
		✓	
	✓		
	✓		
			✓
CONFIDENCIAL			✓
			✓
			✓
			✓
	✓		
			✓
	✓		
	✓		
			✓
			✓
			✓
			✓
	✓		
			✓
			✓
			✓
	✓		
	✓		
	✓		
	✓		
	✓		
			✓
			✓
	✓		

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en abril/julio 2020 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.
[CONFIDENCIAL].

En definitiva, de las 49 comercializadores que han respondido a la consulta, 17 no se han adherido a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios, aunque como se ha indicado, algunas de ellas ya han solicitado la adhesión a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

5.2. LÍMITES EN LA ADHESIÓN

Los comercializadores establecen límites de adhesión a los procedimientos arbitrales por dos causas. La primera, general para todos los comercializadores adheridos, se halla en el ámbito de pretensión de las reclamaciones, pues solo aceptan aquellas que no se encuentran dentro de la responsabilidad de actividad desarrollada por las empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural, como son las altas y bajas de puntos de suministro, la revisión e inspección periódica de las instalaciones, la conducción de energía y calidad e interrupción del suministro, y la lectura y calibrado de equipos de medida.

La segunda causa se encuentra en el límite económico por el que aceptan los arbitrajes. Así, **[CONFIDENCIAL]** establecen límites de 3.000 euros.

Los comercializadores **[CONFIDENCIAL]** establecen un límite máximo de 1.000 euros, mientras que **[CONFIDENCIAL]** establece un límite de 600 euros.

Por su parte, **[CONFIDENCIAL]** no ofrecen límite económico en los arbitrajes.

También, en algunos casos, se especifica en el contrato que la adhesión se efectúa únicamente para consumidores domésticos que sean personas físicas.

Por último, todos los arbitrajes son vinculantes basados en derecho²⁸, excepto para **[CONFIDENCIAL]** en los que se trata de arbitrajes en equidad. En su caso, **[CONFIDENCIAL]** acepta el arbitraje en equidad para importes inferiores a 300 euros, mientras que para importes superiores el arbitraje es en derecho. Asimismo, para **[CONFIDENCIAL]** el arbitraje es también en equidad al menos que las partes opten expresamente por aplicación del derecho.

Respecto de la acreditación de las entidades, todos los comercializadores utilizan entidades acreditadas en el Sistema Arbitral de Consumo. Por otra parte, **[CONFIDENCIAL]** utilizan “Confianza Online” que traslada las reclamaciones que no han sido resueltas a la Junta Arbitral de Consumo.

²⁸ Un arbitraje en derecho significa que el tribunal arbitral se fundamenta en las leyes y reglamentos que aplican al contrato. En contraposición, en un arbitraje en equidad, el tribunal arbitral no aplica ni leyes ni reglamentos para resolver la disputa, sino su entendimiento de lo que es justo y equitativo.

[CONFIDENCIAL] informa en la cláusula 14 de sus contratos en mercado libre (cláusula 12 para **[CONFIDENCIAL]**) que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su contrato de suministro o con las facturaciones derivadas del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o por el órgano competente en materia de consumo o de energía de la Comunidad Autónoma, en cuyo territorio se efectúe el suministro. En este punto se ha de señalar que el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000 establece que los órganos competentes de las CC.AA. son competentes para resolver administrativamente las reclamaciones en aspectos regulados (las tarifas reguladas integrales y las tarifas de acceso), pero no en los contratos de suministro. Por su parte, las OMIC sirven para orientación, asesoramiento y mediación de los consumidores, pero no para arbitraje. Para ello se ha de acudir a las juntas arbitrales definidas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, como:

a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo

b) Las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo, en el que podrá preverse la constitución de delegaciones de la Junta Arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales.

5.3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Los empresarios adheridos al sistema de arbitraje deben incluir tanto en sus contratos como en su página web la información identificación exacta completa de la entidad acreditada competente, conforme se establece en los artículos 40.2 y 40.4 de la Ley 7/2017.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 40.3. los empresarios han de proporcionar información al consumidor sobre el mecanismo de arbitraje, tanto si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios como si no (en cuyo caso deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente).

En general, los comercializadores aportan información en el contrato de suministro en relación a la posibilidad de realizar reclamaciones mediante entidades de resolución alternativa de litigios. Esta información se completa en la web del comercializador (y también en las facturas), aunque se advierten diferencias en el nivel de detalle de las diversas páginas webs. Además, se suele alojar la información sobre resolución alternativa de litigios junto a la información relativa a los procedimientos de reclamación en el comercializador.

En el caso particular de **[CONFIDENCIAL]**, aunque no se encuentra adherido a ninguna entidad acreditada, facilita en los contratos a los consumidores las entidades acreditadas, así como en el servicio de atención al cliente y en su página web. Mientras que **[CONFIDENCIAL]**, aunque se encuentra adherida a una entidad acreditada e informa en las condiciones contractuales, no lo incluye en las páginas web.

De la revisión de las páginas webs de los comercializadores se desprende que los grupos **[CONFIDENCIAL]** incluyen una amplia descripción sobre sistemas de reclamación alternativa de litigios de consumo.

En otros casos, aunque no hacen una descripción exhaustiva, pero describen que se encuentran adheridos al sistema. Por último, **[CONFIDENCIAL]** incluye el logo de encontrarse adherido al sistema arbitral de litigios sin más referencias.

Por su parte, **[CONFIDENCIAL]**, además de indicar que se encuentra adheridos al sistema a nivel nacional, incluye una descripción detallada del sistema arbitral de consumo, explicando los tipos de reclamaciones y los procedimientos para la tramitación de dichas reclamaciones, mientras que **[CONFIDENCIAL]** también incluye un listado de las juntas arbitrales a las que está adherida.²⁹

Por otra parte, los contratos que aportan las empresas informan en general sobre los procedimientos de resolución de las reclamaciones, en el apartado sobre reclamaciones.

Asimismo, **[CONFIDENCIAL]** son comercializadores que están adheridos al sistema y no incluyen la referida información en los contratos.

A los comercializadores que no informan en sus páginas web o en sus contratos con los consumidores del mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se les remitirá un escrito para recordarles la obligación que tienen al respecto, salvo que lo hagan por otros medios³⁰.

6. UTILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

6.1. RECLAMACIONES QUE PUEDE TRAMITAR EL CONSUMIDOR

Por lo general, en las entidades de reclamación alternativa de litigios de consumo se pueden tramitar reclamaciones que abarquen todas las actuaciones que son competencia de las comercializadoras, como, por ejemplo: facturación, cobro, contratación, atención al cliente, etc., y para todos los servicios ofertados por las comercializadoras: electricidad, gas y otros productos y servicios.

Este ámbito de actuación es especialmente relevante dado que de acuerdo con Informe de la CNMC de supervisión de las reclamaciones planteadas por los consumidores a las empresas comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2019 (IS/DE/001/20) los motivos más frecuentes de las reclamaciones planteadas en ambos sectores son las discrepancias sobre la medida³¹, la facturación y cobro, que suponen, aproximadamente, la mitad de todas las reclamaciones recibidas, seguidas por

²⁹ Ejemplos, **[CONFIDENCIAL]**

³⁰ El artículo 40.3 de la Ley 7/2017 establece que, si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

³¹ Con la reciente implantación de los equipos de medida electrónicos y tele gestionados en el sector eléctrico, es previsible que este tipo de reclamaciones tienda a reducirse

las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro. 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.

Adicionalmente, conforme a la información ofrecida por el panel de hogares de la CNMC, que supone una encuesta demoscópica a los consumidores de los sectores regulados y que se publica trimestralmente, los motivos de insatisfacción más relevantes en los consumidores energéticos son la falta de claridad de las facturas y en los precios aplicados (que se consideran elevados), así como las condiciones contractuales, la deficiente atención al cliente, y los cobros indebidos, entre otros.

Por lo tanto, mediante el mecanismo de resolución alternativa de litigios, los consumidores tienen a su disposición un instrumento adicional para poder resolver sus reclamaciones, cuando estas no resultan procedentes por los comercializadores³², antes de acudir, en su caso, a una resolución judicial.

6.2. RECLAMACIONES TRAMITADAS

El número de reclamaciones presentadas a arbitraje en 2018 y 2019 fue de 3.499 y 3.509 respectivamente, siendo **[CONFIDENCIAL]** el que tiene la mayor cuota de reclamaciones con 2.960 y 2.895. Por otra parte, los **[CONFIDENCIAL]** (112 y 91 reclamaciones), **[CONFIDENCIAL]** (306 y 273 reclamaciones) y **[CONFIDENCIAL]** (107 y 214 reclamaciones) son los siguientes comercializadores en el orden de número de reclamaciones.

³² De acuerdo con el Informe de la CNMC de supervisión de las reclamaciones planteadas por los consumidores a las empresas comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2019 (IS/DE/001/20), las reclamaciones resueltas de manera favorable para el consumidor suponen el 34% de las reclamaciones presentadas en ambos sectores (por tanto, el 66% no se resuelven de manera favorable para el consumidor).

Tabla 3. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2019

COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2019 (*)	Cierres arbitrales favor consumidor	Cierres arbitrales favor empresa	Total presentadas
	1		2
	3	3	6
	4	1	5
	95	21	126
	15	9	29
	20	16	91
	1.094	963	2.074
	3	0	3
CONFIDENCIAL	397	435	821
	0	0	4
	0	0	1
	133	56	244
	0	0	2
	1	2	11
	82	86	88
	0	0	2
TOTAL	1.848	1.592	3.509

Tabla 4. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2018

COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2018 (*)	Cierres arbitrales favor consumidor	Cierres arbitrales favor empresa	Total presentadas
	0	1	1
	1	0	2
	53	6	53
	27	21	51
	66	37	112
CONFIDENCIAL	1.227	807	2.218
	4	3	7
	379	291	742
	0	0	3
	150	94	255
	54	54	54
	0	0	1
TOTAL	1.961	1.314	3.499

En todo caso, se ha de destacar que más de un 50% de las resoluciones de arbitraje se cerraron a favor del consumidor, siendo **[CONFIDENCIAL]** la que tiene un porcentaje mayor de cierres a favor de los consumidores sobre el total de las reclamaciones resueltas (un 80%), seguidas de **[CONFIDENCIAL]** (70%) y **[CONFIDENCIAL]**³³.

Sin embargo, si se compara la utilización de los consumidores de la resolución alternativa de litigios con el número de reclamaciones desfavorables resultante

³³ Se han valorado las empresas con más de 50 reclamaciones anuales. Por otra parte, cabe señalar que en 2018, fueron **[CONFIDENCIAL]** (90%), **[CONFIDENCIAL]** (64%) e **[CONFIDENCIAL]** (61%), las comercializadoras con un porcentaje mayor de cierres a favor de los consumidores.

para los consumidores, se aprecia la reducida utilización del mecanismo de arbitraje (0,25% en 2019 y 0,21% en 2018)³⁴.

Por ello es importante destacar el reducido número de reclamaciones desfavorables que terminan finalmente en una solicitud de arbitraje. Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus páginas web, información promocional y contratos, dado que este mecanismo protege de forma importante al consumidor.

A continuación, se muestra la tipología de reclamaciones gestionadas mediante arbitraje.

Tabla 5. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por tipos, en 2019

COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2019	Atención al cliente	Calidad de suministro	Cobro	Contratación y ventas	Facturación	Gestión de deuda	Total
			1	1			2
		1		1	4		6
	0	1	2	0	2	0	5
	3	4	10	5	101	3	126
	0	0	0	17	9	3	29
	31	0	2	17	28	13	91
	37	78	186	874	887	12	2.074
CONFIDENCIAL				1	1	1	3
	22	0	93	369	320	17	821
			1		3		4
	1						1
	1	36	1	123	72	11	244
			2				2
			8		3		11
	4	3	10	9	61	1	88
			1		1		2
TOTAL	99	123	317	1.417	1.492	61	3.509

³⁴ Así en 2019, se recibieron 936.414 y 445.186 reclamaciones en los sectores de electricidad y gas con un 61% y un 64% de desfavorables al consumidor, respectivamente. Por su parte, en 2018, el total de las reclamaciones en el sector eléctrico fue 1.180.930 siendo el 56% desfavorables al consumidor. Por su parte, en el sector de gas se recibieron 467.078 reclamaciones en el que el 67% en el sector gas fueron desfavorables al consumidor.

Tabla 6. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por tipos, en 2018

COMERCIALIZADORA \ RECLAMACIÓN POR TIPO 2018	Atención al cliente	Calidad de suministro	Cobro	Contratación y ventas	Facturación	Gestión de deuda	Total
	0	0	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	2	0	2
	1	3	12	4	31	2	53
	2	0	0	17	23	9	51
	23	2	14	36	27	10	112
CONFIDENCIAL	41	42	160	1.138	813	24	2.218
	0	1	0	1	2	3	7
	21	0	93	260	345	23	742
	0	0	2	0	1	0	3
	2	26	3	106	104	14	255
	2	1	14	4	33	0	54
	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	92	75	298	1.566	1.383	85	3.499

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en abril/julio 2020 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Como se observa, para 2019, los tipos más habituales de reclamaciones son sobre facturación (43%), contratación y ventas (40%) seguidos de temas relacionados con cobros (9%).³⁵

³⁵ En 2018, es similar con reclamaciones sobre contratación y ventas (45%), facturación (40%), seguidos de temas sobre cobros (9%).

7. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Del análisis del cumplimiento por parte de los comercializadores de la obligación de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo y de la actividad realizada, se pueden señalar lo siguiente:

Primera. La 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, entró en vigor el 5 de noviembre de 2017. En España, a fecha de 4 de febrero de 2019, el número de entidades de arbitraje acreditadas que cumplían las obligaciones establecidas en dicha Directiva era de 15, de las cuales 7 se encontraban inscritas en el registro de la UE, mientras que, a 1 de junio de 2020, el número de entidades acreditadas era de 26 siendo 24 las inscritas en el registro de la UE.

El proceso de acreditación es progresivo, por lo que en la medida en que han sido acreditadas más entidades, los comercializadores pasar a estar adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que cumplen con la Directiva.

Segunda. Entre los grandes grupos energéticos, para todos sus consumidores, **[CONFIDENCIAL]** están adheridos a una entidad alternativa de litigios en materia de consumo, acreditada de acuerdo con los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

Los comercializadores **[CONFIDENCIAL]** están pendientes de respuesta a su solicitud de adhesión a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Por su parte, **[CONFIDENCIAL]** está adherido a la XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA, para los consumidores de esa comunidad autónoma y el resto, de acuerdo con el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, podrían acogerse a otras entidades de arbitraje.

Un caso particular es **[CONFIDENCIAL]** que están adheridas exclusivamente para los contratos vía *web* y que utilizan el mecanismo “Confianza Online”, que resuelve apoyándose en la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Por otra parte, la mayoría de los comercializadores están adheridos a la Junta Arbitral Nacional de Consumo. No obstante, varios comercializadores están adheridas en el ámbito regional autonómico **[CONFIDENCIAL]**.

Por otra parte, se observa que hay 17 comercializadores que no se han adherido a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios, aunque como se ha indicado, cuatro de ellas ya han solicitado la adhesión a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Finalmente, cabe destacar el incremento significativo en el porcentaje de consumidores que tienen contrato con un comercializador adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios conforme a la normativa de la UE en 2019, respecto a 2018. Así, de un 44% se pasa al 84% en el sector eléctrico, y de un 30% se pasa a un 49% en el sector gasista. El resto de consumidores, conforme a lo dispuesto en las leyes sectoriales y en la Ley 7/2017 tienen derecho a utilizar este mecanismo, y en caso de litigio, las comercializadoras deberán facilitar la información relativa de, al menos, una entidad, y se deberán someter a la resolución de ésta.

Tercera. Sobre la información proporcionada a los consumidores respecto a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, ésta se ofrece claramente en las páginas web de [CONFIDENCIAL]. Por su parte, [CONFIDENCIAL] enlazan a “Confianza Online”, que como se ha señalado, resuelve apoyándose en la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Los comercializadores adheridos hacen referencia en sus contratos a entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo excepto en los casos de [CONFIDENCIAL].

A los comercializadores que no informan en sus páginas web o en sus contratos con los consumidores del mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, salvo que lo hagan por otros medios, se les remitirá un escrito para recordarles la obligación que tienen al respecto.

Cuarto. Aunque la mayor parte de los comercializadores informan a los consumidores mediante diversos medios o canales de atención al cliente (páginas web, contratos, etc.), acerca de la posibilidad de establecer reclamaciones a través de entidades de resolución alternativa de litigios, el número de reclamaciones gestionadas mediante estos medios en los años 2018 y 2019 (unas 3.499 y 3.509), es muy reducido, dado que suponen entre el 0,21% y el 0,25% de las reclamaciones resueltas desfavorablemente para el consumidor. Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus páginas web, información promocional y contratos, dado que este mecanismo protege de forma importante al consumidor.

Quinto. La Directiva 2019/944 establece que la participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos será obligatoria (artículo 26.3). A su vez, dentro del contenido mínimo que debe incluir la factura de energía eléctrica (artículo 18 y Anexo I de la Directiva) se establece que se deberán incluir la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente. Dada la importancia de este mecanismo en materia de protección al consumidor, lo cual ha sido destacado recientemente por la Asociación Europea de Consumidores (BEUC), esta Comisión señala la necesidad de su transposición cuanto antes a la regulación española, así como la inclusión en la factura de los datos de contacto de la/s entidad/es responsable/s de la resolución alternativa de litigios, y también su aplicación a las empresas de suministro de gas natural.

Sexto. La supervisión realizada en este informe por la CNMC continuará realizándose anualmente. En particular, se deberá continuar analizando el grado de adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios y que cumplan con los requisitos establecidos en la Directiva 2013/11/UE, y, asimismo, de cómo se proporciona información sobre esta materia a los consumidores en los contratos de suministro y en las páginas web, información promocional y contratos, con el fin de fomentar el mecanismo de arbitraje, que como se ha demostrado protege al consumidor.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO. – Aprobar y comunicar este informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, al Ministerio de Consumo, a los organismos competentes de las Comunidades Autónomas y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE EL MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

1. ¿Ofrecen a sus consumidores un sistema de resolución alternativa de litigios? En su caso, indique:
 - 1.1. El ámbito territorial
 - 1.2. Entidad o entidades a las que se han adherido
 - 1.3. Si están acreditadas la entidad o las entidades
 - 1.4. Si la adhesión es total, o excluye algún elemento de la contratación o existe un límite económico
 - 1.5. El tipo de reclamaciones que están gestionadas bajo esta adhesión
 - 1.6. Si es en derecho o en equidad
 - 1.7. Si es vinculante o no

2. Si alguna entidad no estuviera acreditada, describa la relación existente entre su empresa comercializadora y dicha entidad. En particular, ¿qué características reúne la entidad de resolución alternativa de litigios a las que se adhiere? Además, explique cómo se compatibiliza esto con lo dispuesto en la Ley 7/2017.

3. Si no estuvieran adheridos a algún sistema de resolución alternativa de litigios, ¿rechazan las reclamaciones mediante este procedimiento?

4. Para comercializadoras verticalmente integradas con la distribuidora. En el caso de que la adhesión hubiese sido realizada sólo por una de estas dos empresas y el conflicto dependiera de la otra mercantil, ¿se informa al consumidor que no podría someter su conflicto al sistema de resolución alternativa de litigios?

5. En general, explique ¿cómo garantizan el conocimiento de los consumidores de la existencia de un sistema de resolución alternativa de litigios? En particular:
 - 5.1. En el caso que se haya producido una reclamación y no haya podido ser resuelta, ¿cómo informa al consumidor que se encuentra adherido a una entidad alternativa de litigios de consumo? ¿Se indica que está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una entidad concreta?

- 5.2. ¿Qué canales de los Servicios de Atención al Cliente utiliza para informar de este sistema?
- 5.3. Si se incluye esta información en los contratos, aporte un modelo de contrato señalando el apartado en el que se incluye la información
- 5.4. Si se incluye en la página web, indique el enlace web
- 5.5. Si se incluye en las facturas de suministro, aporte un modelo de factura señalando el apartado en el que se incluye la información
- 5.6. ¿Facilitan a los consumidores el convenio de adhesión firmado con las Juntas Arbitrales de Consumo? ¿Cómo?

6. ¿Han tenido alguna solicitud colectiva de resolución extrajudicial de conflictos entre 2018 y 2019? En su caso, descríbalas, e indique su resultado.

7. ¿Se publica el número de reclamaciones tramitadas mediante un sistema de resolución extrajudicial de litigios? ¿Se publica el resultado final de dicha tramitación? En caso de respuesta afirmativa a alguna de las anteriores preguntas, indique dónde y cómo se publica

8. Volumen de reclamaciones tramitadas mediante el sistema alternativo de litigios, informando separadamente el número de las iniciadas en los años 2018 y 2019, y por tipología³⁶. Indique cuáles son los porcentajes que representan éstas tramitaciones, con respecto a las reclamaciones desfavorables para el consumidor declaradas en cada año, y por tipología. Volumen de resoluciones finales mediante mediación y arbitraje que fueron iniciadas en 2018 y que resultan favorables para el consumidor, desfavorables, pendientes de resolución y otros, por tipología. Idéntico ejercicio para 2019.

9. Tiempo medio de respuesta empleado, para cada año y tipología anterior, desde que la Entidad de resolución alternativa de litigios remite la solicitud del consumidor a la empresa para iniciar la mediación y hasta que aquella, remite la resolución final.

³⁶ La tipología se refiere a la tabla 7 de la circular 2/2016, de 28 de julio de la CNMC sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores.

