

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

REF. IS/DE/017/24

19 de diciembre de 2024

www.cnmc.es

ÍNDICE

1. Resumen y conclusiones	4
2. Objeto.....	9
3. Antecedentes	9
4. Normativa	10
4.1. Marco jurídico europeo.....	10
4.2. Experiencias internacionales	15
4.2.1. Desarrollo de las obligaciones en los diferentes países.....	15
4.2.2. La visión 2030 para los consumidores de energía de la Oficina Europea de las Organizaciones de Consumidores (BEUC).....	22
4.3. Regulación Nacional.....	24
4.3.1. Regulación vigente.....	24
4.3.2. Propuesta de regulación	29
4.3.3. Situación en España	31
5. Descripción del proceso de supervisión	34
6. Análisis del cumplimiento de la normativa.....	34
6.1. Entidades de Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo	34
6.2. Límites en la adhesión.....	40
6.3. Obligaciones de información	45
7. Utilización del procedimiento de Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo	49
7.1. Reclamaciones que puede solicitar el consumidor.....	49
7.2. Reclamaciones tramitadas	50
Acuerdo.....	60

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

Expediente nº: IS/DE/017/24

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 19 de diciembre de 2024

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. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Del análisis del cumplimiento por parte de los comercializadores energéticos de la obligación de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos con los consumidores a través de una entidad de resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo y de la actividad realizada, se puede concluir lo siguiente:

Primera. – Entidades de arbitraje. 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 fecha 17 de noviembre de 2024, el número de entidades acreditadas e inscritas en el registro de la UE es de 33.

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

Segunda. – Adhesión a entidades de arbitraje. La adhesión a una entidad de arbitraje no constituye una obligación de los comercializadores, conforme a lo dispuesto en las leyes sectoriales y en la Ley 7/2017, aunque sí constituye una obligación la de facilitar la información relativa de, al menos, una entidad a sus consumidores, a la que habrán de someterse a su resolución en caso de conflicto.

Todas las comercializadoras de los grandes grupos energéticos, ENDESA, IBERDROLA, NATURGY, REPSOL y TALENERGIES, están adheridas dentro del ámbito de la Ley 7/2017, a una entidad alternativa de litigios en materia de consumo, acreditada de acuerdo con los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE.

La mayoría de los comercializadores están adheridos a la Junta Arbitral Nacional de Consumo. No obstante, varios comercializadores están adheridos en el ámbito regional autonómico (BON PREU, S.A.U., CATGAS ENERGÍA S.A., EMPRESA ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA ENERGÍA, S.L., ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A., ESTABANELL IMPULSA, S.A.U., GEOATLANTER, S.A. y XENERA COMPAÑÍA ELECTRICA, S.A).

Un caso particular lo constituyen ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., HOLALUZ-CLIDOM, S.A. y GEO ALTERNATIVA S.L. que están adheridas sólo para los contratos vía web, utilizando un mecanismo de mediación denominado CONFIANZA ONLINE, que resuelve apoyándose en la Junta Arbitral correspondiente¹.

Por otra parte, se observa que, ENERGÍA COLECTIVA, S.L, FENIE ENERGÍA S.A., LOOP ELECTRICIDAD Y GAS, S.L., OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L. y TERAMELCOR, S.L. no se han adherido a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios y no han solicitado su adhesión. Asimismo, GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L. se encuentra adherido a una entidad que aún no cumple con la Directiva de 2013.

Finalmente, cabe destacar el elevado 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, que es el 98,0% en el sector eléctrico, y el 99,3% en el sector gasista.

Tercera. – Información a proporcionar a los consumidores. La información a los consumidores respecto a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo se ofrece, en los contratos de suministro, en las facturas, y en las páginas web de los comercializadores, donde existen enlaces con dichas entidades².

No obstante, **[CONFIDENCIAL]** no incluyen en las facturas la información de la entidad alternativa de litigios a la que pueden dirigirse sus consumidores.

[CONFIDENCIAL] no informa a sus consumidores del ámbito de la Ley 7/2017 en sus facturas sobre el mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, una vez que se ha adherido a una entidad de arbitraje, por lo que se le remitirá un escrito para recordarle la obligación que tiene al respecto, como se ha hecho en el pasado con otros comercializadores. Así, la CNMC, mediante comunicación de fecha de 23 abril de 2024, solicitó a

¹ En el caso de que la mediación no fuera posible, los clientes pueden someter sus reclamaciones a la Junta Arbitral correspondiente.

² Según el art. 40.2 de la Ley 7/2017, se debe ofrecer esta información en los contratos y en las páginas web de las empresas. Por su parte, según la Resolución de 28 de abril de 2021 de la DGPEyM se debe ofrecer esta información en las facturas de los consumidores conectados en baja tensión con potencia contratada inferior a 15 kW.

[CONFIDENCIAL] que subsanaran esta deficiencia detectada en el informe de supervisión de 2022 (IS/DE/017/23). Conforme a su respuesta, dichas entidades no han llevado a cabo la subsanación requerida, se ha de valorar la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores.

Cuarta. – Aplicación práctica del arbitraje. Cabe destacar el incremento en las reclamaciones presentadas a través de mecanismos de resolución alternativa de litigios, que en 2023 aumentaron un 34,2% en comparación con los datos de 2022. Este crecimiento se desglosa en un aumento del 11,1% en el sector eléctrico y un 93,0% en el sector del gas. En 2023, el número de reclamaciones relacionadas con electricidad ascendió a 8.503 y, en el caso de gas, a 5.830, mientras que en 2022 estas cifras fueron de 7.656 para electricidad y 3.021 para gas. Aunque la mayor parte de los comercializadores informan a los consumidores mediante diversos medios o canales de atención al cliente (contratos, facturas, páginas web, 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 2023 es muy reducido, dado que suponen el **1,20%** de las reclamaciones resueltas desfavorablemente por el comercializador para el consumidor en el sector eléctrico y un **1,65%** para el suministro de gas, aunque se han incrementado estos porcentajes respecto a los del año 2022.

Es importante destacar que, aunque en primera instancia, en las reclamaciones presentadas ante el comercializador, el consumidor obtiene resultados favorables en promedio de un 37% en el sector eléctrico y un 41% en el sector gasista, al acudir a procesos de resolución alternativa de litigios tras la desestimación inicial de sus reclamaciones, los resultados favorables aumentan. En estos procesos, los consumidores logran resoluciones favorables en un **74%** de los casos en electricidad y en un **78%** en gas.

Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus contratos, facturas, páginas web, o incluso, en la información promocional, dado que este mecanismo constituye una herramienta relevante de protección al consumidor.

Quinta. –Modificaciones regulatorias. En el informe IPN/CNMC/023/24, la CNMC analiza el “Proyecto de real decreto por el que se aprueba el Reglamento general de suministro y contratación y se establecen las condiciones para la comercialización, agregación y la protección del consumidor de energía eléctrica”. En relación con la Resolución Alternativa de Litigios, se destaca que, aunque la adhesión de los comercializadores a entidades de arbitraje no es obligatoria según la ley 24/2013 ni la normativa de consumo, sería pertinente que se clarificaran las obligaciones de comercializadores y agregadores al respecto.

La CNMC propuso incluir en la normativa que estos debían proporcionar a los consumidores información sobre al menos una entidad de arbitraje y someterse a su resolución en caso de conflictos. Además, se recomendó establecer mecanismos de resolución extrajudicial para consumidores no domésticos.

Asimismo, la CNMC propuso que se debería recoger en la norma que los consumidores deberían en primera instancia dirigirse a los servicios de atención al cliente de su comercializador, o agregador, y, en caso de no recibir respuesta en el plazo determinado o no estar conforme con la resolución de su reclamación, podrían acudir a las otras vías de resolución.

Por otra parte, se recuerda que en anteriores informes³ la CNMC propuso al Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico una modificación legislativa, a fin de añadir las características de dicha obligación de información en el artículo 46.1 n) de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, y en el artículo 57 bis j) de Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos donde ya se citan estos mecanismos de resolución extrajudicial.

En este sentido, la CNMC valora positivamente la iniciativa que se encuentra en marcha en el Congreso de los Diputados como *“Proposición de Ley de modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos para armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y gas con relación a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”*.

Sexta. – Próximos pasos. El 17 de octubre de 2023, la Comisión Europea publicó el *Informe de evaluación de impacto. Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828*, en el que destaca, entre otros aspectos, el escaso conocimiento y participación de los consumidores en el sistema de resolución

³ La CNMC propuso en anteriores informes de supervisión (IS/DE/017/22, IS/DE/017/23) una modificación legislativa en este sentido. Asimismo, en el reciente Informe al Proyecto de real decreto por el que se aprueba el reglamento general de suministro y contratación y se establecen las condiciones para la comercialización, agregación y la protección del consumidor de energía eléctrica (IPN/CNMC/023/24), la CNMC solicitó que se aclararan los términos para que los agentes faciliten la información relativa de, al menos, una entidad de arbitraje, a los consumidores, y la obligación de someterse a la resolución de ésta.

alternativa de litigios, y propone una reforma normativa que incentive la utilización de estos sistemas.

Asimismo, el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. Este reglamento establece que la oferta pública de adhesión será única y abarcará la totalidad del Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones⁴, incluyendo todas las actividades desarrolladas por el empresario bajo el mismo NIF, nombre comercial o marca.

A la luz de diversas sentencias, en especial la Sentencia 624/2016, de 24 de octubre, del Tribunal Supremo (caso Allianz Seguros, S.A.) sobre las limitaciones y exclusiones incluidas en las ofertas de adhesión al sistema arbitral, y las recientes recomendaciones que el Defensor del Pueblo remitió a la CNMC en relación con la necesidad de impulsar el mecanismo del RAL entre los consumidores y del funcionamiento efectivo del mismo, la CNMC continuará realizando en 2025 la supervisión del RAL que además analizará:

- El cumplimiento material de la obligación de las comercializadoras de ofrecer a los consumidores al menos una entidad de resolución alternativa de litigios, teniendo en cuenta el criterio de interpretación restrictiva respecto a las exclusiones que las comercializadoras energéticas intentan imponer en las ofertas de adhesión al sistema arbitral de consumo.
- La calidad de la información proporcionada a los consumidores sobre estos mecanismos en las páginas web, contratos y facturas.

Siguiendo las recomendaciones del Defensor del Pueblo, se analizará la correcta aplicación del Real Decreto 713/2024 al objeto de confirmar que no se estén aplicando limitaciones y exclusiones en la eficacia real del mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos y, en dicho caso, proponer las actuaciones pertinentes que garanticen su efectividad y accesibilidad para los consumidores.

⁴ Se suprimen los límites en los convenios de adhesión a entidades de arbitraje.

2. OBJETO

Con el objeto de dar cumplimiento a las funciones de supervisión del mercado minorista energético que tiene encomendadas⁵ la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) analiza en este informe el grado de cumplimiento por parte de los comercializadores energéticos de sus obligaciones de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos, en segunda instancia, a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante RAL), que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 (en adelante, la Directiva 2013/11/UE).

Asimismo, se informa del uso final que hacen los consumidores de estos procesos alternativos de resolución de litigios. Los datos que se utilizan en este punto corresponden al año 2023, y un avance de 2024.

3. 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)*⁶.

Se trataba del primer informe de la CNMC de supervisión del grado de cumplimiento por parte de los comercializadores de estas obligaciones de

⁵ 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.

⁶ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde04118>

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 AECOSAN⁷ su acreditación conforme a dichos requisitos.

Con posterioridad, se aprobaron los informes de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios con datos de los años 2019, 2020, 2021 y 2022 (IS/DE/017/20⁸, IS/DE/017/21⁹, IS/DE/017/22¹⁰ y IS/DE/017/23¹¹).

Se constata en los diferentes informes el aumento de comercializadores adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios que cumplen la Directiva 2013/11/UE y el mayor grado de información sobre este mecanismo que ofrecen a sus consumidores. Se concluía en el quinto informe la necesidad de continuar con el análisis, realizando una supervisión del grado de implementación de estos requisitos por parte de los comercializadores, como una herramienta relevante de protección al consumidor, y, asimismo, tras la publicación, el 17 de octubre de 2023, por la Comisión Europea del “Informe de evaluación de impacto. Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828”, en el que se destaca, entre otros aspectos, el escaso conocimiento y participación de los consumidores en el sistema de resolución alternativa de litigios y se propone una reforma normativa que incentive la utilización de estos sistemas.

4. NORMATIVA

4.1. 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,

⁷ AECOSAN es la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. 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.

⁸ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01720>

⁹ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01721>

¹⁰ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01722>

¹¹ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01723>

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 consumo¹² y 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.

En particular, la Directiva 2013/11/UE en su artículo 2 apartado 2.d indica que no se aplicará a los litigios entre comerciantes. Asimismo, en su artículo 4, define:

- a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
- b) «comerciante»: toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;

¹² 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.

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 no existiera en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto en un supuesto determinado, 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, si desean ser acreditadas, deberán ajustarse por igual a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros.

Finalmente, todos los Estados miembros han comunicado a la Comisión que han aplicado plenamente la Directiva 2013/11/UE. Actualmente, 426 entidades de resolución alternativa han sido registradas en la Comisión de la UE (430 en enero de 2024, 428 en mayo de 2022, 413 en octubre de 2021, 452 en octubre de 2020 y 300 en febrero 2019, incluyendo en 2019 y 2020 las entidades de Reino Unido)¹³. La Comisión también ofrece a los consumidores la posibilidad de acceder a través de la plataforma electrónica creada para realizar reclamaciones internacionales online. Por otra parte, la legislación también es aplicable a los países pertenecientes al Espacio Económico Europeo (EEE) y a la Asociación Europea de Libre Comercio¹⁴.

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

¹³ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show> [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024] El listado de la Comisión de la UE desde 2021 no incluye las entidades de Gran Bretaña, ya que no pertenece al Espacio Económico Europeo. Por otro lado, se observa una reducción en el número de entidades en los países con una elevada cantidad de ellas, destacando los casos de Italia y Francia, que ha pasado de 53 a 47 y de 88 a 79 respectivamente, entre 2022 y 2024.

¹⁴ Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

a los organismos de resolución alternativa de litigios transfronterizos. La plataforma se abrió para el uso de los consumidores en 2016.¹⁵

Asimismo, 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 final¹⁶ 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.

La Directiva 2019/944 confirma, para el caso de consumidor final según la Directiva 2013/11/EU, 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 Directiva 2019/944, 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 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

¹⁵ Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2019:425:FIN>

¹⁶ “Cliente final”: entendido en la Directiva 2019/944 como el cliente que compra electricidad para consumo propio.

Consejo de Reguladores Europeos de la Energía (CEER) en el informe “*CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for all Europeans Package*”¹⁷.

A su vez, la Directiva UE) 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas natural y los gases renovables y del hidrógeno, por la que se modifica la Directiva (UE) 2023/1791 y se deroga la Directiva 2009/73/CE, en su artículo 24, propone los mismos derechos de acceso a los consumidores finales a la resolución extrajudicial de litigios, y en los mismos términos que la Directiva 2019/944 determina para los consumidores finales de electricidad. Por su parte, también establece en su artículo 15, junto con su Anexo I, las mismas obligaciones de información.

El 17 de octubre de 2023, la Comisión Europea publicó el “*Informe de evaluación de impacto. Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828*”.¹⁸

En lo específico, señala que el sistema de RAL se enfrenta a diversos problemas que pueden resumirse en:

- El conocimiento y, por ende, la participación de las empresas y de los consumidores en la resolución alternativa de litigios es escaso. En concreto, solo un 5% de los consumidores de la UE que tuvieron un problema durante 2021 lo denunciaron ante un organismo de RAL, en contraposición al aumento en el servicio de operadores de resolución de conflictos privados en línea, a los cuales acudieron un 12% de los consumidores.
- La RAL no se utiliza suficientemente en un contexto transfronterizo, pese a que las compras a comerciantes de fuera de la UE han aumentado notablemente.
- La Directiva 2013/11/UE no es adecuada para los mercados digitales, debido al fuerte crecimiento del comercio electrónico, el cual representa

¹⁷ 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*”.

¹⁸ Comisión Europea. Impact Assessment Report. Proposal for a Directive amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828.

https://commission.europa.eu/document/8be88573-0f6e-48f6-9ba4-cabbc04c3a8f_es

el 4% del PIB de la UE, frente al 2% de finales de 2011. Esto, a su vez, desencadena en mayores prácticas comerciales desleales, además, de que los litigios en mercados digitales van más allá de cuestiones contractuales.

La reforma normativa que propone la Comisión Europea es la siguiente:

- una propuesta legislativa por la que se modifica la actual Directiva 2013/11/UE
- una propuesta legislativa para derogar el Reglamento sobre Resolución de Litigios en Línea (en adelante RLL), el Reglamento 524/2013
- una recomendación dirigida a los mercados digitales, a las asociaciones comerciales de la UE que disponen de un mecanismo de resolución de litigios y a los Estados miembros.

Los objetivos que persigue esta revisión son principalmente:

- adaptar el marco del RAL a los mercados digitales cubriendo todas las categorías de litigios relativos a los derechos de los consumidores de la UE;
- mejorar el acceso al RAL en los litigios transfronterizos mediante el uso de herramientas digitales, y la asistencia a los consumidores y a los comerciantes;
- simplificar los procedimientos del RAL para todas las partes interesadas; incluir la reducción de las obligaciones de notificación de las entidades de RAL y las obligaciones de información de los comerciantes, y animar al mismo tiempo a los comerciantes a aumentar su participación en las reclamaciones del RAL mediante la obligación de responder;
- interrumpir la plataforma de RLL y sustituirla por herramientas digitales fáciles de usar para ayudar a los consumidores a encontrar una herramienta de reparación para resolver su litigio;
- incentivar a los mercados digitales y a las asociaciones comerciales de la Unión a que dispongan de un mecanismo de resolución de litigios para que se ajusten a los criterios de calidad de la Directiva sobre RAL.

4.2. Experiencias internacionales

4.2.1. Desarrollo de las obligaciones en los diferentes países

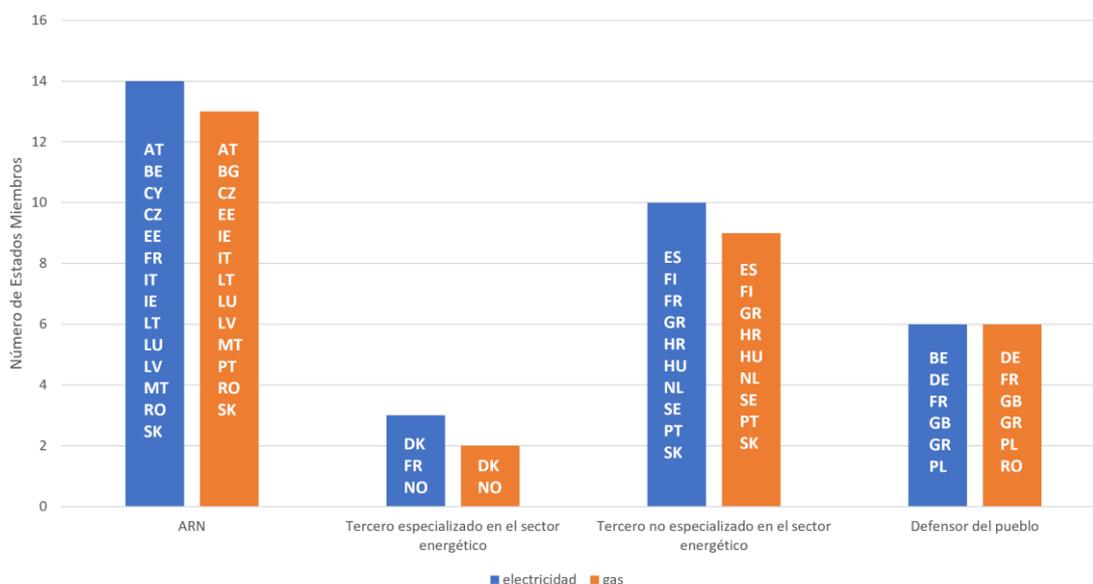
La mencionada Directiva 2019/944, establece la posibilidad de asignar la responsabilidad de la resolución alternativa de litigios a diferentes entidades,

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, a excepción de Chipre, Croacia, Dinamarca, Islandia, Italia, Países Bajos, Polonia y Suecia.

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

Los estados miembros han desarrollado procedimientos de resolución alternativa de litigios para el sector eléctrico y de gas a través de distintas entidades¹⁹.

Figura 1. Entidades encargadas de la resolución alternativa de litigios en los países miembros de la UE, en Reino Unido y en Noruega en 2023



Fuente: ACER/CEER

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,

¹⁹ ACER/CEER Energy Retail and Consumer Protection 2023 Market Monitoring Report <https://www.acer.europa.eu/documents/publications>

Malta; NL, Países Bajos; NO, Noruega; PL, Polonia; PT, Portugal; RO, Rumanía; SE, Suecia; SI, Eslovenia; SK, Eslovaquia

En la Figura 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 en los sectores energéticos. El Defensor del Pueblo es la siguiente institución y, finalmente, la asignación a una entidad especializada en energía se produce en Dinamarca, Francia y Noruega (sector eléctrico) y en Dinamarca y Noruega (sector gas).

Por su relevancia y proximidad a nuestro país, se analizan a continuación los casos de Alemania, Francia, Portugal e Italia, y, asimismo, la situación de Reino Unido por su singularidad.

Situación en Alemania:

Las entidades de resolución alternativa de litigios en Alemania son numerosas y desarrollan su actividad en diferentes sectores, siendo en su mayoría de financiación privada. Las 28 entidades en Alemania han sido inscritas por la Junta de Arbitraje (*Verbraucherschlichtungsstelle*) y cumplen las obligaciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE²⁰. 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.* y *Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.* (éstas últimas, para fuentes alternativas, es decir, para suministros de energías renovables de pequeña escala). Asimismo, en 2022 Alemania designó al Defensor del Pueblo como responsable de la mediación también en el sector del gas. En principio, el procedimiento de resolución de disputas es gratuito para los consumidores. No obstante, en caso de que el consumidor presente reclamaciones abusivas, el órgano de conciliación, previa notificación del Defensor del Pueblo podrá solicitar el pago de una tasa máxima de 30 euros al consumidor. Las empresas deberán abonar una tasa a tanto alzado en consonancia con los costes del órgano de conciliación, que asciende entre 100

²⁰https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html «Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)» de fecha 9 de septiembre de 2024. [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024]

euros y 450 euros por reclamación. El procedimiento tiene una duración media de 3 meses. Una vez acordado por una o ambas partes, el procedimiento es vinculante. 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 vejatorio²¹.
- 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.

Mientras que en 2021 se resolvieron en Alemania 7.700 reclamaciones, en el año 2023 las solicitudes de arbitraje aumentaron a unas 25.000 solicitudes. Por un lado, esto se debe a la crisis energética y al consiguiente aumento de los precios de la energía, pero por otro, también, al comportamiento de unas pocas empresas.²²

Situación en Francia:

Francia ha notificado 79 entidades de RAL sectoriales, entre las cuales, 11 se dedican a temas relacionados con energía. Algunas de las entidades privadas de RAL tienen ánimo lucrativo. De conformidad con la normativa francesa de transposición, el procedimiento utilizado por las entidades francesas es no vinculante. La duración del procedimiento varía en función de la entidad encargada, pero se observa una duración media de 72 días. Asimismo, el pago de las tasas varía, algunas entidades requieren que el pago lo realice la empresa, cuya cuantía es variable, mientras que otras eximen de su pago tanto a consumidores como a empresas.

A su vez, 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.

²¹ 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.

²² <https://sse.df-kunde.de/presse/presseartikel/taetigkeitsbericht-2023-der-schlichtungsstelle-energie.html> [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024]

- Otro organismo de resolución de litigios o un órgano jurisdiccional está examinando o ha examinado la reclamación.
- 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.

En 2023, se resolvieron 2.520 reclamaciones en el sector del gas y 5.595 en el sector de la electricidad, alcanzando un total de 8.115 reclamaciones de consumidores domésticos.²³

Por otra parte, en Francia existe la figura del defensor del cliente, que tiene una trayectoria de más de 25 años en el sector energético. En particular, en el grupo ENGIE existe la figura del Mediador del Consumidor, reconocida oficialmente por la Comisión Estatal de Evaluación y Control de la Mediación (CECM). Este reconocimiento garantiza que su informe cumple con los criterios establecidos en el Código del Consumidor, de acuerdo con la Orden del 20 de agosto de 2015. Además, el mediador de ENGIE está registrado en la lista de mediadores aprobados por la Comisión Europea.

Situación en Portugal:

Los centros de arbitraje para la resolución de litigios en materia de consumo están creados por asociaciones privadas sin ánimo de lucro (excepto en Madeira, al tratarse de una región políticamente autónoma, donde el centro fue creado por el gobierno regional), que representan a consumidores y comerciantes. El establecimiento de un centro de arbitraje requiere la aprobación previa del Ministerio de Justicia. En el arbitraje, el comerciante tiene que aceptar el recurso a este proceso. Esta aceptación se puede proporcionar caso por caso (solo se otorga en relación con una disputa específica), o puede ser general (el comerciante acepta recurrir al arbitraje en todas las disputas en las que es parte). El arbitraje es generalmente gratuito o conlleva costes moderados. Las decisiones de arbitraje son vinculantes una vez que las partes han sido notificadas y se consideran equivalentes a las de los tribunales de primera instancia. En caso de incumplimiento de la decisión arbitral, se permite la

²³ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2023. Retail and Consumer Protection Volume*.

apelación directa a los tribunales de justicia y los consumidores están exentos de las tasas judiciales.

El Gobierno ha alentado el uso del arbitraje en todo Portugal. Para resolver litigios tanto en el sector del gas como de la electricidad, en Portugal el consumidor puede dirigirse a un tercero no especializado en el sector energético.

Portugal ha notificado 12 entidades de RAL. Hay 3 centros de arbitraje sectoriales específicos, 7 centros de arbitraje general con jurisdicción geográfica específica, un Centro Nacional con derecho a resolver todas las disputas de consumo que ocurran en áreas y en relación con sectores no cubiertos por los otros centros regionales y un Centro de Arbitraje Nacional, pero no exclusivo de consumo. En particular, los centros de arbitraje que aceptan reclamaciones sobre temas de energía son 9. Todos los centros están registrados ante la Comisión Europea como entidades alternativas de resolución de conflictos, cumpliendo con los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE.

En 2023, se resolvieron 758 reclamaciones sobre electricidad y 133 de gas mediante arbitraje en Portugal²⁴.

Al igual que en Francia, el grupo EDP cuenta con un Defensor del Cliente que ha desempeñado esta función desde 2009. Este defensor ha ido adaptando sus actuaciones a los marcos regulatorios adoptados en la Unión Europea, especialmente en conformidad con la Directiva 2019/944, que establece normas comunes para el mercado interior de la electricidad y refuerza los derechos de los consumidores en este ámbito.²⁵

Situación en Italia:

El organismo de resolución alternativa es un organismo público o privado con una estructura permanente y está incluido en una lista específica (prevista en el artículo 141 del Código de Consumo) en poder de varias autoridades competentes en función del sector económico en el que operan. Las Autoridades son las siguientes: *Ministero dello Sviluppo economico, Ministero della Giustizia, Banca d'Italia, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la*

²⁴ Información aportada por los reguladores para el ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2023. Retail and Consumer Protection Volume.

²⁵ <https://provedordocliente.edp.pt/quem-e>
https://www.edp.com/sites/default/files/RC_EDP09_EN_TOTAL.pdf

Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB) y l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (ARERA).

El Ministerio de Desarrollo Económico italiano desempeña, al mismo tiempo, el papel de punto de contacto entre la Comisión Europea y todas las autoridades competentes que han establecido una lista específica. La lista propia del Ministerio de Desarrollo Económico se divide en dos secciones separadas: Órganos de Negociación Conjunta de RAL y Órganos de Cámaras de Comercio. La primera sección está dedicada a las entidades RAL que llevan a cabo negociaciones conjuntas a que se refiere el artículo 141-ter, sobre la base de protocolos de conciliación conjunta (estipulados entre asociaciones de consumidores y empresas); para los sectores en los que no existe una autoridad reguladora independiente y para aquellos en los que, aun existiendo una autoridad reguladora, ésta no ha adoptado y aplicado en la práctica disposiciones específicas relativas al registro de este tipo de organismos. Actualmente participan dos organismos: *Conorzio Netcomm*, y *Poste Italiane S.P.A.*²⁶

La segunda sección está dedicada a los órganos creados por las Cámaras de Comercio (de conformidad con el artículo 2, párrafo 2 letra g) y el párrafo 4 de la Ley N° 580 de 29 de diciembre de 1993, limitado a las controversias entre consumidores y comerciantes; actualmente se han registrado nueve Cámaras de Comercio. Estas negociaciones representativas son similares a los *mediateurs* de consumo franceses. En el modelo italiano, la negociación se lleva a cabo por un representante del consumidor con el representante de la empresa, pero sin la presencia del consumidor. No así ocurre en el caso francés.

Italia tiene notificaciones ante la Comisión Europea 47 entidades de RAL sectoriales, entre las cuales, 31 se dedican a temas relacionados con energía.²⁷

En 2023, se resolvieron 8.780 reclamaciones relacionadas con electricidad y 6.037 sobre gas mediante procedimientos de resolución alternativa de litigios para consumidores domésticos.²⁸

²⁶ <https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie> [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024]

²⁷ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [Fecha de consulta: 4 de noviembre de 2024]

²⁸ Información aportada por los reguladores para el *ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2023. Retail and Consumer Protection Volume*.

Situación en Reino Unido:

Ofgem, la Autoridad Nacional de Regulación del Sector Energético en Gran Bretaña, es el ente competente para certificar a las entidades de RAL del sector. *The Energy Ombudsman*, el Defensor del Consumidor de la Energía, se fundó en 2006 y es el único sistema alternativo de resolución de conflictos en el sector energético de Reino Unido.

Con respecto al procedimiento de resolución de las disputas, la duración media por parte del *Energy Ombudsman* es de 6 semanas y es gratuito para el consumidor, pero no para las empresas, quienes harán frente a unas tasas de cuantía variable. Además, es vinculante para ambas partes.

Los motivos por los cuales la autoridad podría denegar su tramitación son:

- El consumidor no ha intentado ponerse en contacto primero con el comerciante para tratar de resolver el asunto bilateralmente.
- El litigio es frívolo o vejatorio.
- La reclamación está siendo examinada o ha sido examinada previamente por otro organismo de resolución de litigios o por un tribunal.
- El consumidor no ha presentado la reclamación ante el organismo de resolución de litigios en el plazo establecido.
- La tramitación del litigio afectará gravemente al funcionamiento del organismo de resolución de litigios.

Entre julio de 2022 y junio 2023 recibieron 126.426 litigios sobre proveedores del sector energético.²⁹

4.2.2. 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 45 organizaciones independientes de consumidores de 31 países europeos. Su papel consiste en representar a los consumidores ante las Instituciones europeas y defender sus intereses.

²⁹ <https://www.energyombudsman.org/> [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024]

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.

El 20 de octubre de 2020 CEER presentó la *Visión para 2030*³⁰ (*Vision 2030 for Energy Consumers*) en su conferencia anual sobre consumidores, que teniendo presentes los objetivos de neutralidad climática y sostenibilidad, se basa en los siguientes 6 principios:

- Energía a un precio razonable³¹ (*affordability*);
- Simplicidad³² (*simplicity*);
- Protección³³ (*protection*);
- Inclusividad³⁴ (*inclusiveness*);
- Fiabilidad³⁵ (*reliability*) y

³⁰ *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*

³¹ 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

³² 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

³³ 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.

³⁴ 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

³⁵ 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

- Empoderamiento³⁶ (*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 litigios³⁷.

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.

4.3. Regulación Nacional

4.3.1. Regulación vigente

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 con el suministro:

“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”.

³⁶ 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 los 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

³⁷ *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 cooperation between all these different actors can help address any potential unintended consequences of the energy transition.*

Por tanto, los consumidores de energía eléctrica tienen el derecho de, una vez hubieran obtenido resultados negativos en sus reclamaciones ante sus comercializadores, 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 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.

Además, la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia establece en su artículo cuarto el contenido mínimo a incluir en la factura que debe remitir la Comercializadora de Referencia, a los consumidores con derecho a PVPC, y la comercializadora de mercado libre, a los consumidores en condiciones de libre mercado cuyo suministro se realice en baja tensión de hasta 15 kW de potencia:

r) Información sobre los derechos del consumidor respecto de las vías de resolución de reclamaciones.

s) Dirección postal, número de teléfono gratuito, número de fax o dirección de correo electrónico, a los que los consumidores puedan dirigir 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.

t) Información relativa a la entidad de resolución alternativa de litigios a la que se encuentra adherida la comercializadora y un teléfono de contacto de la misma.

Asimismo, el Sistema Arbitral de Consumo se ha fortalecido con la reciente aprobación del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, que aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo³⁸. Una de las principales novedades de este reglamento, según se expone en su preámbulo, es la eliminación, en el artículo 24, de la posibilidad de establecer limitaciones de cualquier tipo en las ofertas públicas de adhesión formuladas por los empresarios.

Artículo 24. Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

(...)

3. La oferta pública de adhesión será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca. (...)

4. A efectos de lo dispuesto en este capítulo, no se considerará que existe limitación de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

³⁸ Fecha de publicación en el BOE fue el 24 de julio de 2024 y la entrada en vigor a los 20 días desde la publicación en el BOE.

cuando la adhesión se realice por un período superior un año, o se efectúe a las Juntas Arbitrales correspondientes al territorio en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad. Cualquier otra condición incluida en la oferta de adhesión será considerada como limitación.

Además, en la disposición transitoria única se establece que las ofertas limitadas de adhesión que estén vigentes en la fecha de entrada en vigor de esta normativa deberán ajustarse a ella en un plazo de seis meses a partir del día siguiente de su entrada en vigor. Estas medidas contribuirán a un mayor beneficio y protección del consumidor doméstico.

En consecuencia, el distintivo de empresario adherido al Sistema Arbitral de Consumo pasa a ser único, dado que las ofertas de adhesión limitadas desaparecen. A partir de ahora, tal como dispone el artículo 26, este distintivo debe ser utilizado y exhibido obligatoriamente en cualquier medio que permita su conocimiento por parte del consumidor, como en el portal de internet y en las condiciones generales de los contratos.

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.

4.3.2. Propuesta de regulación

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico remitió para informe a la CNMC, el 31 de julio de 2024, la propuesta de *“Proyecto de real decreto por el que se aprueba el Reglamento general de suministro y contratación y se establecen las condiciones para la comercialización, agregación y la protección del consumidor de energía eléctrica”* (en adelante, “el proyecto”), en el que se menciona el RAL.

En el informe IPN/CNMC/023/24³⁹, la Comisión ha propuesto a propósito del RAL que, si bien la adhesión por parte de los comercializadores a una entidad de arbitraje no es obligatoria, conforme a lo dispuesto en la Ley 24/2013 ni tampoco conforme a la normativa en materia de consumo, convendría aclarar el alcance de la obligación de comercializadores y agregadores. Así convendría señalar en el articulado que el comercializador o agregador deberá facilitar la información relativa de, al menos, una entidad a los consumidores, estando obligado a someterse a la resolución de ésta en caso de conflicto. Adicionalmente, se deberían determinar los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios de los que disponen los consumidores no domésticos.

Asimismo, debería recogerse en la norma que los consumidores deberán en primera instancia dirigirse a los servicios de atención al cliente de su comercializador, o agregador, y, en caso de no recibir respuesta en el plazo determinado o no estar conforme con la resolución de su reclamación, podrán acudir a las otras vías de resolución

Por último, en el Congreso de los Diputados se está tramitando actualmente una *“Proposición de Ley de modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos para armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y gas en relación a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”*⁴⁰

³⁹ <https://www.cnmc.es/expedientes/ipncnmc02324>

⁴⁰ https://www.congreso.es/es/busqueda-de-iniciativas?p_p_id=iniciativas&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&iniciativas_mode=mostrarDetalle&iniciativas_legislatura=XV&iniciativas_id=122%2F000130 A fecha de 5 de noviembre de 2024 se encuentra en consulta al Gobierno para que envíe su opinión.

Esta propuesta aclara la obligatoriedad de ofrecer a los consumidores de electricidad y gas la solución a sus quejas mediante una entidad alternativa de litigios, regulada según la Ley 7/2017, y la obligatoriedad de que informe de ello en sus páginas web, contratos y facturas específicamente.

Esta propuesta está formada por solo dos artículos con *vacatio legis* de tres meses (subrayado añadido):

Artículo primero.- Modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. El artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, queda redactado de la siguiente manera: «n) 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 regulada en 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, incluyendo en sus páginas web, contratos y facturas el nombre y los datos de contacto de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor.»

Artículo segundo.- Modificación de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos. El artículo 57 bis. j) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, queda redactado de la siguiente manera: «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. A estos efectos, 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 regulada en 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, incluyendo en sus páginas web, contratos y facturas el nombre y los datos de contacto de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor.»

En cualquier caso, se recuerda que en anteriores informes⁴¹ la CNMC propuso al Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico una modificación legislativa, a fin de añadir las características de dicha obligación de información

⁴¹ La CNMC propuso en anteriores informes de supervisión del RAL (IS/DE/017/22, IS/DE/017/23) una modificación legislativa en este sentido.

en el artículo 46.1 n) de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, y en el artículo 57 bis j) de Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, por lo que se valora positivamente la proposición de ley.

4.3.3. Situación en España

En España, la resolución extrajudicial de conflictos se canaliza principalmente a través del Sistema Arbitral de Consumo, que está integrado en una red europea de órganos de resolución extrajudicial de conflictos de los consumidores. Se considera que las empresas comercializadoras pueden someterse al arbitraje de manera puntual, aceptando el arbitraje solicitado por un consumidor para resolver un caso específico, o de manera permanente, mediante su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, lo cual implica que la empresa acepta, de antemano, resolver en él todas las controversias que surjan con los consumidores

Las entidades de resolución de alternativa de litigios en materia de consumo en España son 61 y desarrollan su actividad en diferentes sectores, incluidos los sectores de electricidad y gas^{42 43}.

Las entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España son 55, de las cuales ya están homologadas 36, y de estas, 33 son competentes en los sectores de electricidad y gas. Estas últimas entidades de consumo, inscritas en la Comisión de la UE, son⁴⁴:

Comité de Mediación de la Asociación “Confianza Online”
Junta Arbitral de Consumo de Cantabria
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 la C.A. de Aragón
Junta Arbitral de Consumo de la C.A. de Canarias

⁴²<https://consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales> [Fecha de consulta 17 de noviembre de 2024] En el pasado había algunas más, que desaparecieron porque eran zonales y se fusionaron, incluso con algún ayuntamiento.

⁴³<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana> [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024]

⁴⁴ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [Fecha de consulta 4 de noviembre de 2024]

Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad de Ceuta
Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía
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
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Barcelona
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Vilafranca del Penedés
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza
Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias
Junta Arbitral de Consumo Municipal del Ayuntamiento de León
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Almería
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Cádiz
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Córdoba
Junta Arbitral de Consumo Provincial de Huelva
Junta Arbitral Nacional de Consumo
Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana de Consumo
Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo
Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios.

Esto es:

- A la Junta arbitral nacional, si la actividad de la empresa que realiza la oferta pública de adhesión consiste en la comercialización de bienes y servicios en más de una Comunidad Autónoma.
- A la Junta arbitral autonómica, si dicha actividad se desarrollara principalmente en su ámbito territorial.
- A la Junta arbitral provincial si la empresa ejerciera su actividad comercial en diversos municipios de una provincia.
- A la Junta arbitral municipal si su actividad se llevara a cabo en un solo municipio.

Si no hubieran sido constituidas Juntas Arbitrales en su ámbito provincial o municipal la oferta de adhesión se efectuará al de inmediato ámbito territorial superior (por ejemplo, si no existiera municipal, se efectuaría la oferta de adhesión a la junta arbitral provincial y si no existiera ésta a la junta arbitral autonómica).⁴⁵

Las juntas arbitrales realizan su actividad en los ámbitos nacional, autonómico, provincial, de mancomunidad y municipal. El procedimiento establecido en todos los casos es gratuito, tanto para los consumidores como para las empresas, así como vinculante para ambas partes, excepto en el caso del mecanismo de mediación CONFIANZA ONLINE, ante las cuales la empresa debe pagar unas tasas de cuantía variable y cuyo procedimiento no es vinculante. Por otra parte, no es vinculante el resultado de la Sección de Consumo Europeo y del Servicio de Mediación, en ambos casos, de la Agencia Catalana de Consumo. La tramitación del procedimiento en todos los casos tiene una duración media de 90 días

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.

Por último, conviene realizar una distinción entre los conceptos de mediación y del arbitraje la resolución alternativa de litigios. Mientras que el primero, se refiere a la actividad de una persona/entidad de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio, el segundo se refiere al procedimiento reglado establecido en la Directiva 2013/11/UE. Los resultados de las entidades de mediación no son vinculantes para las partes. Por ello, los comercializadores que ofrecen a los consumidores la mediación, si la resolución no es favorable para éstos, a continuación, el consumidor puede solicitar el proceso de arbitraje del RAL.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/adhesion_de_empresas_y_profesionales_al_sistema_arbitral_de_consumo#:~:text=De%20acuerdo%20con%20lo%20recogido,su%20oferta%20p%C3%BAblica%20de%20adhesi%C3%B3n.

⁴⁵ <https://consumo.gob.es/es/consumo/adhesi-n-al-sistema-arbitral-de-consumo>

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Para realizar el análisis de supervisión recogido en este informe, con fecha de 29 de junio de 2024, la Dirección de Energía de la CNMC envió un oficio a una muestra de los comercializadores más importantes de los sectores eléctrico y gasista con un cuestionario (véase ANEXO), con plazo de respuesta hasta el 30 de julio de 2024. Se trabajó sobre una muestra de 49 comercializadores, en el que se han incluido a todas las de referencia y de último recurso, y a las de mercado libre de modo que en su conjunto se obtuviera una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 97% en el segmento de pequeños consumidores en electricidad y de un 98% en gas a fecha 31 de diciembre de 2023. Asimismo, se incluyen aquellas que, en el último informe, aprobado el 22 de febrero de 2024, tuvieran alguna deficiencia de información al consumidor.

Tras la respuesta de las comercializadoras, se descartaron tres de ellas FACTOR ENERGÍA ESPAÑA, S.A., GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A. y TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U. porque declararon que sus clientes no tienen la consideración de domésticos.

Por tanto, el informe se realiza respecto a las respuestas facilitadas por 46 comercializadoras.

Las preguntas del cuestionario 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 (con datos de 2023): 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., de modo separado para mercado eléctrico y gasista.

6. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

6.1. Entidades de Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo

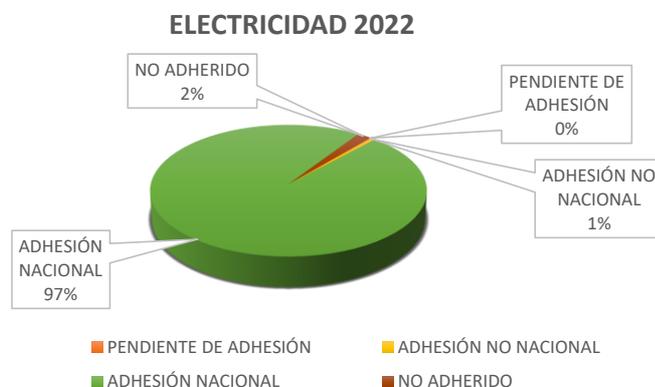
De la muestra de información recopilada por la CNMC, se puede extraer que un 98,0% de los consumidores eléctricos (también un 98,0% en 2022 y un 96,9%

en 2021) han contratado con comercializadores que están adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE (97,5% en entidades nacionales y 0,5% en entidades de ámbito local).

Figura 2. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector eléctrico según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios, años 2023 y 2022



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Asimismo, se mantiene el porcentaje de consumidores en comercializadoras no adheridas, siendo únicamente el 1,8% (era del 1,8% en 2022 y del 2,7% en 2021).

En 2023, la comercializadora, EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.L.⁴⁶, señaló que se encontraba pendiente de respuesta a su solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Con respecto al informe anterior, se observa que HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L., y MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A. se encuentran adheridas a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, mientras que BON PREU S.A.U. y CATGAS ENERGÍA, S.A., están adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña. Por su parte, PEPEENERGY, S.L. está dada de baja.

Por otra parte, el número de los comercializadores que informaron no haber solicitado la adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas es de 5, destacando entre ellos FENÍE ENERGÍA con una cuota de 1,7% de consumidores en mercado libre, siendo las otras comercializadoras ENERGÍA COLECTIVA, S.L., LOOP ELECTRICIDAD Y GAS, S.L. OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L.U. y TERAMELCOR, S.L. Asimismo, GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L. se encuentra adherido a una entidad que aún no cumple con la Directiva de 2013. **[CONFIDENCIAL]**

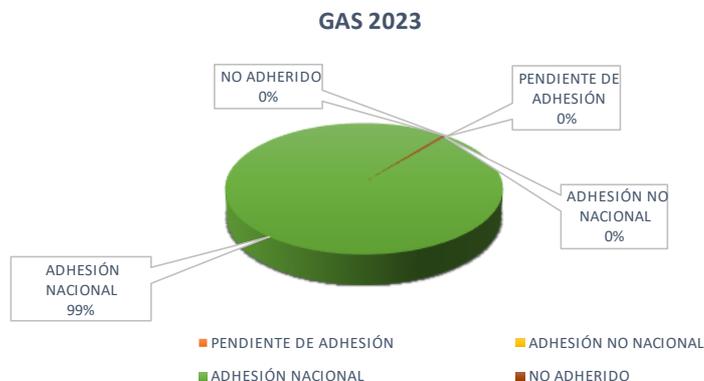
Respecto del sector gasista los consumidores que han contratado con comercializadores adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE es del 99,3%, ligeramente superior a 2022; siendo todos de ámbito nacional, excepto CATGAS ENERGÍA, S.A. circunscrita al ámbito geográfico de Cataluña.

Por su parte, las comercializadoras no adheridas en el sector gasista son tres, esto es, ENERGÍA COLECTIVA, S.L., FENIE ENERGÍA, S.A. y OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L., en conjunto con una cuota de mercado en el segmento libre doméstico de menor al 0,3%.

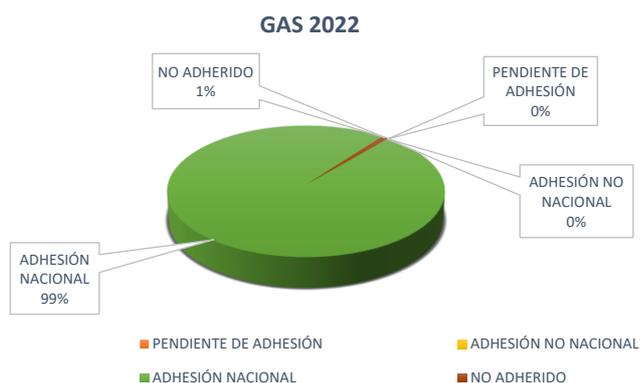
Cabe señalar que, en caso de no estar adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el comercializador deberá igualmente facilitar al consumidor la información relativa, al menos, de una entidad que sea competente para conocer la reclamación que no haya sido resuelta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

⁴⁶ Esta empresa indicó a la CNMC que cuando finalizase el proceso de adhesión, procedería a informar a sus consumidores en su página web, contratos y facturas. Con fecha 4 de noviembre de 2024, esta empresa se encontraba ya adherida.

Figura 3. Porcentaje de consumidores de comercializadores del sector gasista según su acceso a entidades de resolución alternativa de litigios, años 2023 y 2022



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.



Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Desarrollando en detalle las características de la adhesión, se observa que la mayoría de los comercializadores se encuentran adheridos a la Junta Arbitral Nacional de Consumo y 5 lo están a Juntas de ámbito autonómico; por otra parte, ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., GEO ALTERNATIVA, S.L. y HOLALUZ-CLIDOM, S.A. están adheridas a una agencia de mediación denominada CONFIANZA ONLINE, aunque en el caso de la última, también lo está a la Junta Arbitral Nacional.

Nótese que CONFIANZA ONLINE es una asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital para aumentar la confianza de los usuarios en Internet. Las páginas web que cumplen con su Código de Conducta pueden utilizar el Sello de “Confianza Online” para demostrar su compromiso con las buenas prácticas en Internet. Por último, CONFIANZA ONLINE informa en su página web que si

el consumidor tiene algún problema con una web que muestre su *Sello*, podrá reclamar de forma gratuita ante CONFIANZA ONLINE⁴⁷. Es, por tanto, un mecanismo para contrataciones online.

Por lo tanto, CONFIANZA ONLINE es una entidad de mediación, y no de arbitraje, por lo que sus laudos no serían vinculantes para las partes. No obstante, los consumidores pueden remitir las reclamaciones no resueltas favorablemente en la mediación a la Junta Arbitral de Consumo.

⁴⁷ <https://www.confianzaonline.es/>

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.

Tabla 1. Adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios

COMERCIALIZADORA	NO SE ENCUENTRA ADHERIDA	ADHERIDA A ENTIDAD NO ACREDITADA DIRECTIVA 2013/11/UE	ADHERIDA A ENTIDAD SI ACREDITADA DIRECTIVA 2013/11/UE
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS S.L.			✓
AUDAX RENOVABLES, S.A.			✓
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.			✓
BON PREU, S.A.U.			✓
CATGAS ENERGÍA S.A.			✓
CIDE HCENERGÍA S.A.U.			✓
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.			✓
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ S.A.U.			✓
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.			✓
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.			✓
ELECTRICIDAD ELEIA S.L.			✓
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA ENERGIA, S.L.			✓
ENDESA ENERGÍA S.A.U.			✓
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	✓		
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.			✓
ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.			✓
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.			✓
ENI PLENITUDE IBERIA S.L.			✓
ESTABANELL IMPULSA, S.A.U.			✓
FACTOR ENERGÍA, S.A.			✓
FENIE ENERGÍA, S.A.	✓		
GAOLANIA SERVICIOS S.L.			✓
GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L.		✓	
GEO ALTERNATIVA S.L.			✓
GEOATLANter S.A.			✓
GESTERNOVA, S.A.			✓
GOIENER S.COOP			✓
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.			✓
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.			✓
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA S.A.U.			✓
IRIS ENERGÍA EFICIENTE S.A.			✓
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.	✓		
NATURGY IBERIA, S.A.			✓
NEXUS ENERGÍA S.A.			✓
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L.U.	✓		
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.			✓
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.			✓
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.			✓
SERVIGAS S XXI S.A.			✓
SOM ENERGÍA SCCL			✓
TERAMELCOR S.L.	✓		
TOTALENERGIES CLIENTES S.A.U.			✓
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.			✓
UNIELÉCTRICA ENERGÍA S.A.			✓
WATIUM, S.L.			✓
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA S.A.			✓

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio de 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

6.2. 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 o naturaleza 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, calidad e interrupción del suministro, y la lectura y calibrado de equipos de medida. Sin embargo, después de la sentencia del Tribunal Supremo 624/2016, de 24 de octubre, contra la demanda de “Alianz Seguros S.A.”, la calidad del suministro no debería constituir un límite a la adhesión de los comercializadores⁴⁸.

Asimismo, otro límite en las condiciones de adhesión a un sistema de resolución alternativa de litigios es el económico. Aunque la mayoría de comercializadores no establece ningún límite económico, sí que lo hacen 8 de ellos, que varían entre los 600 euros que fija FACTOR ENERGÍA, S.A. hasta los 10.000 euros de GEOATLANTER, S.A. Los 6 restantes limitan la pretensión a 2.000 euros (COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A., ELECTRICIDAD ELEIA, S.L., NATURGY IBERIA, S.A.) o 3.000 euros (CIDE HCENERGÍA, S.A.U., COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U., ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.).

En este punto se debe recordar que el Sistema Arbitral de Consumo se ha fortalecido recientemente con el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, que aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, al eliminar la posibilidad de establecer limitaciones de cualquier tipo en las ofertas públicas

⁴⁸ Obsérvese que la STS 624/2016, del 24 de octubre establece que las comercializadoras de energía eléctrica están legitimadas pasivamente en las demandas dirigidas contra ellas por daños y perjuicios derivados de fallos en el suministro, en particular, daños por sobretensión. Allianz Seguros, S.A., interpuso demanda de juicio ordinario, contra ENDESA ENERGÍA S.A. y EGL ENERGÍA IBERIA S.L. Para una descripción más detallada de esta Sentencia se puede consultar la página 28 del Informe de Supervisión del Proceso de Resolución Alternativa de Litigios entre Comercializadores y Consumidores de Energía Eléctrica y Gas Natural aprobado el 10 de noviembre de 2022 (Referencia IS/DE/017/22):

<https://www.cnmc.es/expedientes/isde01722>

de adhesión formuladas por los empresarios. Esta limitación estará vigente a los seis meses de su entrada en vigor.⁴⁹

Otra de las características de la adhesión es si el arbitraje se realiza en derecho o en equidad⁵⁰. Aunque 9 comercializadoras admiten el arbitraje en equidad, BON PREU, S.A.U., CATGAS ENERGÍA S.A., ENI PLENITUDE IBERIA S.L., CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., ESTABANELL IMPULSA, S.A.U., GEO ALTERNATIVA S.L., GOIENER S.COOP., HOLALUZ-CLIDOM, S.A. e IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., para el resto se realiza en derecho, pero además hay 4 comercializadoras que también admiten el arbitraje en equidad cuando se trata de reclamaciones poco complejas y de importes pequeños, usualmente inferiores a 300 euros (las dos comercializadoras del grupo NATURGY y las dos del grupo ENDESA). Por último, INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U., afirma que el tipo de arbitraje es a elección del consumidor.

En la siguiente tabla se expone un resumen de los límites de la adhesión con indicación del tipo de arbitraje al que se adhieren por cada comercializadora.

⁴⁹ De acuerdo con la transitoria única del RD 713/2024 “*Las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario*”, siendo la fecha de publicación en BOE el 24/07/2024 y la Disposición final cuarta establece que entra en vigor a los veinte días de su publicación en el BOE.

⁵⁰ 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.

Tabla 2. Límites de la adhesión

COMERCIALIZADORA	Límite económico	Resolución en derecho	Resolución en equidad
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS S.L.		✓	
AUDAX RENOVABLES, S.A.		✓	
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.		✓	
BON PREU, S.A.U.			✓
CATGAS ENERGÍA S.A.		✓	✓
CIDE HCENERGÍA S.A.U.	✓	✓	
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.	✓	✓	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ S.A.U.		✓	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	✓	✓	
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.			✓
ELECTRICIDAD ELEIA S.L.	✓	✓	
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA ENERGIA, S.L.		✓	✓
ENDESA ENERGÍA S.A.U.		✓	✓
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.		✓	
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.		✓	✓
ENERGYA VM GESTION DE ENERGÍA, S.L.	✓	✓	
ENI PLENITUDE IBERIA S.L.			✓
ESTABANELL IMPULSA, S.A.U.			✓
FACTOR ENERGÍA, S.A.	✓	✓	
GAOLANIA SERVICIOS S.L.		✓	
GEO ALTERNATIVA S.L.			✓
GEOATLANTER S.A.	✓	✓	
GESTERNOVA, S.A.		✓	
GOIENER S.COOP			✓
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.			✓
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.			✓
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA S.A.U.		✓	✓
IRIS ENERGÍA EFICIENTE S.A.		✓	
NATURGY IBERIA, S.A.	✓	✓	✓
NEXUS ENERGÍA S.A.		✓	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.		✓	
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.		✓	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.		✓	
SERVIGAS S XXI S.A.		✓	
SOM ENERGIA SCCL		✓	
TOTALENERGIES CLIENTES S.A.U.		✓	
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.		✓	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA S.A.		✓	
WATIUM, S.L.		✓	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA S.A.		✓	

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio de 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

En relación con los límites de la adhesión, con fecha de 8 de noviembre de 2024, tuvo entrada en la CNMC escrito del Defensor del Pueblo informando de las dificultades a las que se enfrentan los consumidores al presentar reclamaciones contra empresas energéticas ante las administraciones públicas. Los problemas identificados incluyen:

1. Limitaciones en las OMIC: Los consumidores suelen recurrir a las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor (OMIC) sin conocer las diferencias entre mediación y arbitraje, lo que lleva a rechazos por falta

- de acuerdo con las empresas comercializadoras. En muchos casos, no se informa a los consumidores sobre la posibilidad de promover un arbitraje.
2. Negativa al arbitraje por parte de las autoridades de consumo: Estas frecuentemente rechazan las solicitudes de arbitraje, argumentando la falta de sometimiento voluntario de las comercializadoras, incluso si existe una oferta previa de adhesión, o basándose en exclusiones o límites en dicha adhesión.
 3. Causas frecuentes de archivo de solicitudes de arbitraje:
 - Exclusiones en las ofertas de adhesión, limitándose a temas como la atención al cliente, contratación, facturación y cobro, mientras se excluyen conflictos relacionados con redes de distribución, calidad del suministro u otros servicios.
 - Rechazo de arbitrajes sobre productos y servicios adicionales, alegando que era responsabilidad de una filial creada tras una escisión societaria.
 - Exclusión de litigios cuyo importe supere ciertos límites económicos.

Ante estas situaciones, el Defensor del Pueblo ha formulado recomendaciones a las autoridades de consumo, señalando que la negativa a tramitar arbitrajes vulnera el derecho de los consumidores a una solución adecuada. Ha recordado la obligación legal de las comercializadoras de facilitar mecanismos de resolución alternativa de litigios y ha destacado lo dispuesto en el artículo 86.7 del Real Decreto Legislativo 1/2007, que prohíbe limitaciones abusivas a los derechos de los consumidores.

Además, se ha hecho eco de resoluciones judiciales que buscan evitar que las exclusiones en las ofertas de adhesión vacíen de contenido los mecanismos de arbitraje, garantizando la efectividad de estos instrumentos de resolución de conflictos.

Así, el Defensor del Pueblo indica que diversos fallos judiciales han reforzado el criterio de interpretación restrictiva respecto a las exclusiones que las comercializadoras energéticas intentan imponer en las ofertas de adhesión al sistema arbitral de consumo, garantizando así los derechos de los consumidores.

1. Sentencia 1/2022, de 13 de enero, del TSJ de Murcia:

Se reconoce que la oferta de adhesión de ENDESA ENERGÍA, S.A.U., incluye conflictos relacionados con atención al cliente, contratación,

facturación y cobros, pero excluye aspectos como redes o lecturas de consumo. Sin embargo, la Sala concluye que las discrepancias sobre las lecturas del contador caen dentro del ámbito objetivo de la oferta de adhesión, ya que no se puede desvincular la facturación de su soporte (lecturas de consumo), pues vaciaría de contenido la oferta, incumpliendo su propósito.

2. Sentencia 7/2022, de 18 de enero, del TSJ de Galicia:

Destaca el derecho de los consumidores a disponer de mecanismos eficaces de resolución de conflictos, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007 y la Directiva 2013/11/UE. Cualquier limitación a este derecho debe interpretarse restrictivamente. Rechaza que la comercializadora atribuya a la distribuidora la responsabilidad de ciertos conflictos para excluirlos del arbitraje. Se afirma que cualquier discrepancia bajo el término "facturación" debe asociarse a cualquiera de los conceptos que dan lugar a la misma, y limitar su alcance supondría una privación del derecho del consumidor y una confusión inaceptable creada por la comercializadora.

3. Otras sentencias relevantes:

Sentencias 22/2020 y 3/2022 del TSJ de Galicia:

Critican cualquier intento de limitar la eficacia del sistema arbitral, señalando que tal restricción desvirtuaría su utilidad para resolver conflictos de consumo. Dejarían la oferta como un mero trámite sin valor real, en claro perjuicio del consumidor.

4. Sentencia 624/2016, de 24 de octubre, del Tribunal Supremo (asunto Allianz Seguros, S.A.):

El Tribunal Supremo rechaza que ENDESA ENERGÍA, S.A.U. eluda su responsabilidad por hechos atribuidos a la distribuidora. Resalta que el cliente espera razonablemente que la comercializadora cumpla con las expectativas del contrato, actuando de buena fe.

En conclusión, a juicio del Defensor del Pueblo, estos fallos refuerzan que las comercializadoras no pueden restringir injustificadamente el acceso de los consumidores al arbitraje. Las exclusiones deben interpretarse de forma restrictiva para garantizar un sistema arbitral eficaz y acorde con las expectativas de los consumidores, respetando los principios de buena fe y claridad en la contratación.

Asimismo, destaca en la normativa reciente que el Real Decreto 713/2024, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, introduce en su artículo 24.3 la obligación

de que las ofertas públicas de adhesión sean únicas, sin limitaciones, y abarquen todas las actividades bajo el mismo número fiscal, nombre comercial o marca. Esto busca incluir servicios realizados por filiales, aunque las comercializadoras tratarán de excluir conflictos atribuidos a las distribuidoras.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo ha instado a las autoridades de consumo a considerar estos pronunciamientos judiciales para garantizar el acceso de los consumidores a los mecanismos de resolución de conflictos, recomendando a la CNMC que la supervisión se complemente en el futuro en evaluar si las comercializadoras cumplen de manera efectiva, más allá de lo formal, con su obligación de ofrecer alternativas de resolución de litigios, valorando si las limitaciones y exclusiones pueden afectar a la eficacia real del mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, para proponer, en su caso, las medidas regulatorias oportunas.

6.3. Obligaciones de información

Los empresarios adheridos al sistema de arbitraje deben incluir tanto en sus contratos como en su página web la información identificativa 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). La Directiva 2019/944 reafirmó la obligatoriedad de las empresas comercializadoras de electricidad de ofrecer a sus clientes domésticos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios (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 estableció que deberá contener 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.

La Directiva (UE) 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno, por la que se modifica la Directiva (UE) 2023/1791 y se deroga la Directiva 2009/73/CE, incluye en el artículo 24 la misma obligatoriedad para las compañías de gas en cuanto a la participación en los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, y en la información en la factura (artículo 15 y Anexo I).

Por su parte, la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el

modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia, incluyó la obligación ofrecer a sus clientes domésticos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios desde el 1 de junio de 2021, aunque no se especificaron los datos de contacto de la entidad de arbitraje.

De la revisión de las páginas webs de los comercializadores se desprende que, todas las comercializadoras proporcionan información relativa a la resolución alternativa de litigios.

Además, AUDAX RENOVABLES, S.A., BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A., BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L., COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CADIZ, S.A.U., NEXUS ENERGÍA, S.A., RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U., REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U. GEO ATLANTER, S.A. y THE YELLOW ENERGY, S.L. incluyen la descripción dentro del apartado sobre preguntas frecuentes.

Asimismo, NEXUS ENERGÍA, S.A. y GOIENER S.COOP., facilitan a pie de página el logo de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. En el caso de la primera, el logo redirige a su página de preguntas frecuentes y en el segundo a la página web del Ministerio de Consumo.

INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA y ENI PLENITUDE IBERIA, S.L. incluyen a pie de página el enlace a la página web de la Comisión Europea para la resolución de litigios en línea.

Por su parte, CATGAS ENERGÍA, S.A., ENERGÍA COLECTIVA, S.L., ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L., ESTABANELL IMPULSA, S.A.U., FENIE ENERGÍA, S.A., GESTERNOVA, S.A., GEOALTERNATIVA S.L. HOLALUZ-CLIDOM, S.A., ON DEMAND FACILITIES, S.L.U., y XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A. incluyen el texto de las condiciones generales del contrato en su página web y dentro de él se encuentra la cláusula sobre resolución alternativa de litigios.

ENI PLENITUDE IBERICA, S.L., GEOALTERNATIVA S.A. y HOLALUZ-CLIDOM, S.A. incluyen el logo de CONFIANZA ONLINE con un enlace a su página web. Asimismo, HOLALUZ-CLIDOM, S.A. publica anualmente un informe integrado en el que dedica un apartado a las reclamaciones y menciona la posibilidad para los clientes de acudir a los procedimientos extrajudiciales previstos en la normativa vigente.

Por otra parte, todos los comercializadores aportan información en el contrato de suministro en relación con 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.

No obstante, **[CONFIDENCIAL]** no incluyen en las facturas información sobre los derechos de los clientes finales de acudir al sistema arbitral de consumo.

Por su parte, BON PREU, S.A.U., ELECTRICIDAD ELEIA, S.L., ENERGÍA COLECTIVA, S.L., ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L., ENI PLENITUDE IBERIA, S.L., FENIE ENERGÍA, S.A., GAOLANIA SERVICIOS, S.L., GASELEC DIVERSIFICACIÓN S.L. ON DEMAND FACILITIES, S.L.U. y TERAMELCOR, S.L. ya incluyen información específica del RAL en las facturas.

[CONFIDENCIAL]

En definitiva, todos los comercializadores ofrecen información sobre el RAL en la documentación contractual y en las páginas web, aunque esta sea desigual; solo se han encontrado deficiencias en la información que proporcionan algunos comercializadores a través de las facturas. Asimismo, algunos comercializadores también hacen referencia al RAL a través de otros canales, como las ofertas promocionales, las oficinas presenciales, en la locución automática de bienvenida a la línea telefónica de reclamaciones, etc. **[CONFIDENCIAL]** no informa a sus consumidores del ámbito de la Ley 7/2017 en sus facturas sobre el mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, una vez que se ha adherido a una entidad de arbitraje, por lo que se le remitirá un escrito para recordarle la obligación que tiene al respecto, como se ha hecho en el pasado con otros comercializadores. Así, la CNMC, mediante comunicación de fecha de 23 abril de 2024, solicitó a **[CONFIDENCIAL]** que subsanaran esta deficiencia detectada en el informe de supervisión de 2022 (IS/DE/017/23). Conforme a su respuesta, dichas entidades no han llevado a cabo la subsanación requerida, por lo que se ha de valorar la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores.

Respecto de **[CONFIDENCIAL]** señalar que de momento no existe obligación de información en las facturas cuando el comercializador no se encuentra adherido a alguna Entidad de Resolución Alternativa de Litigios.

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

7.1. Reclamaciones que puede solicitar 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 el *Informe de Supervisión de los Mercados Minoristas de Gas y Electricidad Año 2022 y avance 2023* (IS/DE/027/23)⁵¹ los motivos más frecuentes de las reclamaciones planteadas en el sector eléctrico son la facturación y el cobro, las discrepancias sobre la medida, los precios y tarifas y la contratación y ventas; en

⁵¹ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde02723>

el sector de gas, los motivos son discrepancias en la medida, facturación y cobro, y los precios y tarifas aplicados.

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, el motivo de insatisfacción más relevante en los consumidores energéticos es el precio aplicado, pues se considera elevado. La falta de claridad de las facturas y la falta de información sobre las condiciones contractuales son, también, causas de insatisfacción.

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 comercializadores, antes de acudir, en su caso, a una resolución judicial.

7.2. Reclamaciones tramitadas

De las solicitudes presentadas en conjunto ante el Sistema Arbitral de Consumo en 2022, casi un 30% fueron dirigidas a los sectores de electricidad y gas, (24% y 6% respectivamente). El sector de las telecomunicaciones presenta un dato similar, ya que un 28,5% del total de las solicitudes se dirigieron a este sector en 2022, casi la mitad de estas en telefonía móvil. Son los sectores con mayor volumen de solicitudes de arbitraje.

En la tabla siguiente se muestran las solicitudes anuales recibidas y resueltas:

Tabla 4. Evolución de las solicitudes recibidas y atendidas por el sistema arbitral: 2019-2022⁵²

AÑO	RECIBIDAS	RESUELTAS
2019	59.835	59.148
2020	52.823	46.559
2021	60.555	65.245
2022	59.487	*

Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo: 2022 de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo. <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral->

⁵² A 5 de noviembre de 2024, no se han publicado las estadísticas de la Actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo 2023.

[consumo#:~:text=A%20trav%C3%A9s%20del%20sistema%20arbitral,misma%20eficacia%20que%20una%20Sentencia](#)

**Este dato no ha sido publicado.*

De la información facilitada por las comercializadoras en respuesta al requerimiento de información que se les remitió, el número de reclamaciones presentadas a arbitraje en 2023 por el conjunto de compañías a las que se ha dirigido el requerimiento fue de 14.333 (8.503 en electricidad y 5.830 en gas), mientras que en 2022 fue de 10.677 (7.656 en electricidad y 3.021 en gas), de en 2021 fue de 4.762 (3.370 en electricidad y 1.392 en gas), en 2020 fue de 1.930 Y en 2019 de 3.509. Por tanto, se observa, respecto al año anterior, un aumento en la utilización por parte de los consumidores del sistema de resolución alternativa de litigios, pero que no se corresponde con el número de las reclamaciones planteadas ante las compañías, ni con el número de las desfavorables para el usuario.

En la siguiente tabla se muestran las reclamaciones recibidas, por tipología⁵³ y por comercializadora a través de un sistema de resolución alternativa de litigios, excepto las 15 empresas que han declarado no haber recibido reclamación alguna, esto es, **[CONFIDENCIAL]**

Tanto en el sector eléctrico como en el de gas, **[CONFIDENCIAL]** es la comercializadora que declara más reclamaciones del total de las sometidas al RAL (el 26,3% en electricidad y el 31,7% en gas); en el sector eléctrico, la siguiente es **[CONFIDENCIAL]** con un 23,9% de reclamaciones y a continuación **[CONFIDENCIAL]** (10,8%). En gas, la segunda comercializadora con mayor porcentaje de reclamaciones es **[CONFIDENCIAL]** (21,8%) seguida de **[CONFIDENCIAL]** (15,0%).

Respecto al último informe, cabe destacar el incremento en las reclamaciones presentadas a través de mecanismos de resolución alternativa de litigios, que en 2023 aumentaron un 34,2% en comparación con los datos de 2022. Este crecimiento se desglosa en un aumento del 11,1% en el sector eléctrico y un 93,0% en el sector del gas. En 2023, el número de reclamaciones relacionadas con electricidad ascendió a 8.503 y, en el caso de gas, a 5.830, mientras que en 2022 estas cifras fueron de 7.656 para electricidad y 3.021 para gas.

⁵³ 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.

En cuanto a la tipología de las reclamaciones, en 2023, el 84% de las solicitudes de arbitraje en el sector eléctrico corresponden a temas de facturación, precio/tarifa, medición y contratación/ventas, siendo la facturación el motivo más frecuente, representando un 44% del total. En el caso del gas, las reclamaciones se concentran principalmente en facturación, precio/tarifa, medición y prácticas incorrectas, abarcando en conjunto el 86% de las reclamaciones. De estas, las relacionadas con facturación son las más comunes, constituyendo el 35,0% del total.

[CONFIDENCIAL]

[CONFIDENCIAL]

Respecto a las **resoluciones** del mecanismo de RAL, como se refleja en la siguiente tabla, en electricidad, más del 41% fueron a favor del consumidor y, por otra parte, al menos el 33% se han resuelto favorablemente en mediación antes del arbitraje, lo que totaliza que al menos el **74 %** de las reclamaciones resultaron favorables para el consumidor.

En **gas**, por encima del 28% de los laudos arbitrales fueron favorables al consumidor, y, por otra parte, al menos el 50% se han resuelto favorablemente en mediación antes del arbitraje, lo que supone que al menos el **78%** de las reclamaciones resultaron favorables para el consumidor.

[CONFIDENCIAL]

Por tipología de reclamación, en el suministro eléctrico, la mayoría de las categorías presentan un porcentaje mayor de resoluciones favorables al consumidor, destacándose especialmente la tipología de contratación y ventas. El mayor número de reclamaciones, 4.123 en total, corresponde a facturación y cobros, de las cuales un 42,0% llega a mediación para su resolución y un 40,4% se resuelven a favor del consumidor. Aunque existen tres tipologías en las que predominan los laudos desfavorables al consumidor, todas cuentan con un bajo volumen de reclamaciones ante el sistema RAL, salvo en la categoría de medida, donde los porcentajes de resoluciones favorables y desfavorables son prácticamente iguales.

En el sector del gas, la mayoría de las reclamaciones se resuelven mediante mediación. Las categorías con mayor proporción de resoluciones favorables al consumidor son contratación/ventas y esquema de compensación, mientras que las reclamaciones en las que prevalece la resolución a favor de la empresa corresponden a las tipologías de medida, calidad de suministro, prácticas comerciales incorrectas y otras no clasificadas en categorías específicas.

En las siguientes tablas, se muestran los datos señalados.

Tabla 8. Reclamaciones resueltas mediante resolución alternativa de litigios, por tipología (electricidad, 2023)

RECLAMACIÓN POR TIPOLOGÍA	Cierre arbitral favorable al consumidor		Cierre arbitral favorables a la empresa		Finalizadas en mediación		Total Resueltas
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Medida	404	40,5%	468	46,9%	125	12,5%	997
Facturación y Cobro	1664	40,4%	728	17,7%	1731	42,0%	4123
Precio/Tarifa	645	41,7%	548	35,4%	353	22,8%	1546
Calidad de Suministro	12	20,3%	30	50,8%	17	28,8%	59
Contratación y Ventas	340	52,7%	180	27,9%	125	19,4%	645
Conexión a la Red	10	26,3%	9	23,7%	19	50,0%	38
Cambio de Comercializador	115	46,0%	80	32,0%	55	22,0%	250
Atención al Consumidor	124	33,9%	29	7,9%	213	58,2%	366
Esquema de Compensaciones	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1
Cortes por Impago	13	39,4%	13	39,4%	7	21,2%	33
Prácticas Comerciales Incorrectas	176	34,8%	131	25,9%	199	39,3%	506
Otros	9	27,3%	17	51,5%	7	21,2%	33
Total	3513	40,9%	2233	26,0%	2851	33,2%	8597

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Tabla 9. Reclamaciones resueltas mediante resolución alternativa de litigios, por tipología (gas, 2023)

RECLAMACIÓN POR TIPOLOGÍA	Cierre arbitral favorable al consumidor		Cierre arbitral favorables a la empresa		Finalizadas en mediación		Total Resueltas
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Medida	239	26,9%	360	40,5%	290	32,6%	889
Facturación y Cobro	620	27,6%	242	10,8%	1383	61,6%	2245
Precio/Tarifa	279	28,3%	233	23,7%	473	48,0%	985
Calidad de Suministro	1	11,1%	5	55,6%	3	33,3%	9
Contratación y Ventas	115	39,1%	101	34,4%	78	26,5%	294
Conexión a la Red	18	33,3%	8	14,8%	28	51,9%	54
Cambio de Comercializador	33	20,0%	46	27,9%	86	52,1%	165
Atención al Consumidor	56	30,4%	14	7,6%	114	62,0%	184
Esquema de Compensaciones	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1
Cortes por Impago	2	6,9%	13	44,8%	14	48,3%	29
Prácticas Comerciales Incorrectas	79	29,9%	96	36,4%	89	33,7%	264
Otros	2	20,0%	5	50,0%	3	30,0%	10
Total	1445	28,2%	1123	21,9%	2561	49,9%	5129

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Sin embargo, si se compara la utilización por los consumidores del mecanismo de la resolución alternativa de litigios con el número de reclamaciones desfavorables resultantes para los consumidores, se aprecia que continúa la reducida utilización de este mecanismo. Así, el número total de reclamaciones en 2023 dirigidas a los comercializadores de electricidad fue de más de 1.100.000⁵⁴ (más de 1.500.000 en 2022), de las cuales, fueron procedentes para los consumidores en torno a un 37%. Las reclamaciones dirigidas a los comercializadores de gas en 2023 fueron más de 600.000 (con un mismo valor en 2022), siendo favorables al consumidor un 41%. Por otro lado, cuando los consumidores han acudido a los procesos de resolución alternativa de litigios y de mediación, los resultados favorables para el consumidor son del **74% y 78%**, para los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

Como ya se ha destacado, se ha producido un incremento en la utilización del sistema de resolución alternativa de litigios respecto al año 2022, alcanzando en 2023 una utilización del mecanismo respecto a las reclamaciones resueltas desfavorablemente para el consumidor, del **1,20%** en electricidad, y del **1,65%** en gas.

Se ha de señalar la necesidad de que los comercializadores destaquen esta información en sus páginas web, información promocional, contratos y facturas, dado que este mecanismo protege de forma importante al consumidor.

⁵⁴ Información obtenida a partir de la base de datos de reclamaciones de 2023.

Por último, se indica a continuación el número de reclamaciones gestionadas mediante el mecanismo de resolución alternativa de litigios, por comunidad o ciudad autónoma, en valor absoluto y por cada 1.000 puntos de suministro.

La comunidad autónoma que más utiliza el sistema de arbitraje por cada 1.000 puntos de suministro es Galicia en electricidad, seguida por Cantabria; mientras que en el suministro de gas es Castilla y León, siendo la segunda comunidad autónoma la Región de Murcia.

Tabla 10. Reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios, por Comunidad Autónoma (año 2023)

Comunidad Autónoma	Electricidad	Gas	por 1.000 PS electricidad	por 1.000 PS gas
Andalucía	1.074	80	0,243	0,577
Aragón	517	263	0,645	1,291
Principado de Asturias	139	89	0,249	0,488
Islas Baleares	361	77	0,583	0,682
Canarias	227	0	0,203	0,000
Cantabria	221	189	0,668	1,322
Castilla y León	756	965	0,404	2,204
Castilla-La Mancha	224	137	0,159	0,497
Cataluña	854	531	0,213	0,283
Comunidad Valenciana	425	244	0,129	0,420
Extremadura	111	34	0,168	0,483
Galicia	1.213	143	0,726	0,677
Comunidad de Madrid	1.589	1.348	0,505	0,846
Región de Murcia	489	155	0,578	1,743
Comunidad Foral de Navarra	53	213	0,151	1,660
País Vasco	280	608	0,242	1,252
La Rioja	47	53	0,208	0,825
Ciudad Autónoma de Ceuta	0	0	0,078	0,000
Ciudad Autónoma de Melilla	17	0	0,217	0,000
TOTAL	8.597	5.129		

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2024 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

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, y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE EL MECANISMO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS REFERIDO AL AÑO 2023⁵⁵

1. ¿Ofrece/informa su empresa a sus consumidores información sobre el sistema de resolución alternativa de litigios para resolver, en segunda instancia, las reclamaciones que resultan improcedentes para el consumidor?

En el caso de respuesta afirmativa, indique todas las entidades de las que informa a sus consumidores para las que, en su caso, está adherida o para la que se somete al resultado del arbitraje. Para cada una de ellas, facilite la siguiente información:

- 1.1. Nombre de entidad.
- 1.2. Si la entidad está acreditada según Directiva 2013/11/UE.
- 1.3. El ámbito territorial.
- 1.4. Límite temporal o si es indefinido.
- 1.5. Si la entidad es aplica solo mediación, solo arbitraje o ambas.
- 1.6. Si la adhesión/participación es total, o excluye algún elemento de la contratación o existe un límite económico. En su caso, informe de las causas de exclusión y del importe económico limitado.
- 1.7. Si aceptan las solicitudes de reparación por las prácticas que perjudican a los consumidores en fase precontractual.
- 1.8. Respecto de los reclamantes. Informe si aceptan reclamaciones de:
 - 1.8.1. Microempresas.
 - 1.8.2. Trabajadores autónomos.
- 1.9. El tipo de reclamaciones que están gestionadas bajo esta adhesión/participación.
- 1.10. Si acepta mediación previa.
- 1.11. Si el arbitraje es en derecho o en equidad.
- 1.12. Si el arbitraje es vinculante o no.

⁵⁵ Informe separadamente, si procede, entre el suministro de electricidad y gas.

- 1.13. Otras cuestiones relacionadas con el procedimiento arbitral.
2. En el caso de que una queja se hubiera puesto ante la comercializadora pero el conflicto dependiera de la distribuidora, ¿se informa al consumidor de que no podría someter su conflicto al sistema de resolución alternativa de litigios y que tendría que solicitarlo a la distribuidora, o su empresa lo traslada a la distribuidora?

Como consecuencia de la sentencia 24/10/2016 (624/2016) de la sala de lo civil del tribunal supremo ¿han tenido que aceptar alguna solicitud que no fuera específica de la comercializadora?⁵⁶

3. En general, explique ¿cómo garantizan el conocimiento de los consumidores de la existencia de un sistema de resolución alternativa de litigios? Para todos los casos, indique dónde se informa de la entidad de arbitraje. En particular:
- 3.1. ¿Qué canales de los Servicios de Atención al Cliente utiliza para informar de este sistema?
- 3.2. ¿Se incluye la mención a la posibilidad de acudir a un sistema de resolución alternativa de litigios en su información promocional? Si es así, aporte el protocolo de información promocional donde se indique esta mención.
- 3.3. ¿Se incluye la información en los contratos? Si se incluye esta información en los contratos, aporte un modelo de contrato señalando el apartado en el que se incluye la información.
- 3.4. ¿Se incluye en su página web? Si se incluye en la página web, indique el enlace a la web.
- 3.5. Respecto a las facturas:
- a. ¿Se incluyen los datos de contacto de la entidad RAL en las facturas? Aporte el lugar en la factura.
- b. En el caso de la comercialización de electricidad, aporte modelo de factura para suministros de hasta 15 kW de potencia contratada conforme a la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el

⁵⁶ SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 24 DE OCTUBRE DE 2016 Roj: STS 4628/2016 - ECLI:ES:TS: 2016/4628 Id Cendoj: 28079119912016100027

contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia (BOE, 30 de abril de 2021).

- c. En el caso de la comercialización de gas natural, ¿se incluye esta información en las facturas de suministro? Si se incluye en las facturas de suministro, aporte un modelo de factura señalando el apartado en el que se incluye la información sobre el sistema de resolución alternativa de litigios.

3.6. En el caso de que se pueda contratar directamente través de la página web, ¿se incluye en su web un enlace a la web de Resolución alternativa de litigios de la Comisión Europea (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>)? Indique, en su caso, el enlace a su página web en el que consta la información.

3.7. En el caso específico de las reclamaciones del consumidor, cuando las respuestas tienen un resultado desfavorable, o bien si hubieran transcurrido 30 días sin facilitar la resolución de la reclamación, ¿se informa al consumidor sobre las vías posteriores de que dispone? En particular, ¿se le informa de que tiene la posibilidad de acceder al sistema de resolución alternativa de litigios?

Adjunte copia del modelo de respuesta en caso de que la respuesta sea desfavorable al consumidor o de que hubieran transcurrido 30 días sin resolver la reclamación, especificando si se remite en ambos casos.

3.8. ¿Tiene habilitado una dirección de correo electrónico específica que permita a los consumidores ponerse en contacto con la comercializadora a efectos de los procedimientos de resolución alternativa?

4. ¿Han conocido la tramitación de solicitudes colectivas de resolución extrajudicial de conflictos en 2023? En su caso, descríbalas, e indique en su caso, el resultado.
5. ¿Su empresa 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.
6. Informe del número total de las solicitudes o tramitaciones recibidas en su empresa a través de un sistema alternativo de litigios en el año 2023,

indicando el número de las aceptadas y de las no aceptadas por la comercializadora⁵⁷.

6.1. Respecto a las no aceptadas por la comercializadora, indique, con desglose por Comunidad Autónoma y por tipología⁵⁸, la causa de no aceptación, separadamente para los sectores de electricidad y gas.

Repetir las mismas tablas, pero para el sector de gas:

Año 2023 <i>ELECTRICIDAD</i>	Total solicitudes recibidas 2023	Expedientes no sometidos a arbitraje
Medida		
Facturación y cobro		
Precio/Tarifa		
Calidad de suministro		
Contratación y ventas		
Conexión a la red		
Cambio de comercializador		
Atención al consumidor		
Esquema de compensaciones		
Cortes por impago		
Prácticas comerciales incorrectas		

Año 2023 <i>ELECTRICIDAD</i>	Total solicitudes recibidas 2023	Expedientes no sometidos a arbitraje
Andalucía		
Aragón		
Principado de Asturias		
Illes Balears		
Canarias		
Cantabria		
Castilla y León		
Castilla-La Mancha		
Cataluña		
Comunitat Valenciana		
Extremadura		

⁵⁷ Responda separadamente para electricidad y gas, y también en el caso de reclamaciones para suministros conjuntos.

⁵⁸ 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

Galicia		
Comunidad de Madrid		
Región de Murcia		
Comunidad Foral de Navarra		
País Vasco		
La Rioja		
Ciudad Autónoma de Ceuta		
Ciudad Autónoma de Melilla		

6.2. Respecto a las aceptadas por la comercializadora, indique, con desglose por Comunidad Autónoma y por tipología, los siguientes datos:

6.2.1. Iniciadas en 2023

6.2.2. Finalizadas en 2023, distinguiendo en las que el arbitraje ha sido favorable para el consumidor, desfavorable para el consumidor, terminadas en acuerdo, pendientes de resolución, desistimiento del consumidor, y cualquier otro.

Repetir las mismas tablas, pero para el sector de gas:

Año 2023 <i>ELECTRICIDAD</i>	Total expedientes iniciados	Finalizados en mediación	Cierres arbitrales favor consumidor	Cierres arbitrales favor empresa	Total resueltos	Pendientes de resolver
Medida						
Facturación y cobro						
Precio/Tarifa						
Calidad de suministro						
Contratación y ventas						
Conexión a la red						
Cambio de comercializador						
Atención al consumidor						
Esquema de compensaciones						
Cortes por impago						
Prácticas comerciales incorrectas						

Ciudad Autónoma de Melilla						
----------------------------	--	--	--	--	--	--

Año 2023 ELECTRICIDAD	Total expedientes iniciados	Finalizados en mediación	Cierres arbitrales favor consumidor	Cierres arbitrales favor empresa	Total resueltos	Pendientes de resolver
Andalucía						
Aragón						
Principado de Asturias						
Illes Balears						
Canarias						
Cantabria						
Castilla y León						
Castilla-La Mancha						
Cataluña						
Comunitat Valenciana						
Extremadura						
Galicia						
Comunidad de Madrid						
Región de Murcia						
Comunidad Foral de Navarra						
País Vasco						
La Rioja						
Ciudad Autónoma de Ceuta						
Ciudad Autónoma de Melilla						

6.2.3. Tiempo medio de respuesta para 2023 desde que la entidad de resolución alternativa de litigios remite la petición del consumidor a la empresa solicitando el arbitraje hasta que se emite la resolución final, se llega a un acuerdo o se desiste del arbitraje.

Repetir las mismas tablas, pero para el sector de gas.

Año 2023 ELECTRICIDAD	Tiempo medio respuesta desde solicitud alegaciones (días)	Tiempo medio resolución expediente desde solicitud alegaciones (días)
Medida		
Facturación y cobro		
Precio/Tarifa		
Calidad de suministro		
Contratación y ventas		
Conexión a la red		
Cambio de comercializador		
Atención al consumidor		
Esquema de compensaciones		
Cortes por impago		
Prácticas comerciales incorrectas		

Año 2023 ELECTRICIDAD	Tiempo medio respuesta desde solicitud alegaciones (días)	Tiempo medio resolución expediente desde solicitud alegaciones (días)
Andalucía		
Aragón		
Principado de Asturias		
Illes Balears		
Canarias		
Cantabria		
Castilla y León		
Castilla-La Mancha		
Cataluña		
Comunitat Valenciana		
Extremadura		
Galicia		
Comunidad de Madrid		
Región de Murcia		
Comunidad Foral de Navarra		
País Vasco		
La Rioja		
Ciudad Autónoma de Ceuta		
Ciudad Autónoma de Melilla		