

Derechos del consumidor en el sector eléctrico

Impedir a los consumidores que elijan suministrador o que reciban información transparente son infracciones graves

España sanciona a dos empresas comercializadoras de electricidad por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor

Las sanciones ascienden a un total de 500.000 € por una infracción tipificada como grave en la [Ley 24/2013 del sector eléctrico](#)

Madrid. 27 de agosto de 2018. El artículo 65.25 de la [ley del Sector Eléctrico](#) señala como infracción grave el incumplimiento por parte de las empresas comercializadoras de electricidad de cualquiera de las medidas de protección al consumidor establecidas en la regulación sectorial. Entre estas medidas se incluyen todas las que garantizan el derecho de los consumidores a elegir suministrador y a recibir información transparente sobre las condiciones de suministro.

Por estos motivos la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha sancionado recientemente a dos compañías en nuestro país. Según datos facilitados por la CNMC, durante 2017, en España se presentaron 1,5 millones de reclamaciones de consumidores contra compañías de electricidad y gas. La mayor parte de ellas, (1,13 millones) correspondieron al sector eléctrico. Esto supone una media de 4 reclamaciones por cada 100 clientes de electricidad y 5 reclamaciones por cada 100 clientes de gas natural. Por Comunidades Autónomas, Galicia fue la que más acumuló en el sector eléctrico, mientras que la Región de Murcia lideró el número de reclamaciones en el sector del gas natural.

- **Sanciones graves en el sector eléctrico:**

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 28 Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia.

Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net. En estos casos, CEC España actúa en nombre del consumidor cuando haya puesto una reclamación contra la empresa y no haya obtenido una solución satisfactoria. De esta forma, gestionará su reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos, tratando de encontrar un acuerdo amistoso entre las partes y facilitando toda la información en su propio idioma.

El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único en un entorno en el que la diversidad cultural y las diferencias legales de Europa pueden dar lugar a situaciones complejas de resolver cuando se compra en el extranjero.

Vídeo Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España).

Email: cec@mssi.es / Teléfono: +34 91 822 45 55/  [@eccspain](https://twitter.com/eccspain) / Síguenos en [youtube](https://www.youtube.com) / www.cec-mssi.es.

Este proyecto ha sido financiado por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020).

El contenido que aquí se recoge refleja únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Cofinanciado por la
Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición