

RESOLUCIÓN

AUDAX RENOVABLES

S/0013/20

CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

Presidenta

D^a Cani Fernández Vicién

Consejeros

D^a. María Ortiz Aguilar

D^a. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

Secretario del Consejo

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 5 de octubre de 2022

La Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**CNMC**) con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución en el expediente incoado por la Dirección de Competencia contra varias empresas, por supuestas prácticas restrictivas de la competencia prohibidas en el artículo 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (**LDC**).

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	6
II. LAS PARTES	9
II.1. AUDAX RENOVABLES, S.A.....	9
II.2. ADS ENERGY 8.0, S.L.U.	9
II.3. IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	9
II.4. MASQLUZ 2020, S.L.	10
II.5. BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L.	10
II.6. AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.....	10
III. MERCADO AFECTADO.....	11
III.1. Mercado de suministro minorista de electricidad a clientes domésticos	11
III.2. Mercado de suministro minorista de gas a clientes domésticos	13
IV. HECHOS ACREDITADOS	14
IV.1. Rescisiones anticipadas de nuevas contrataciones realizadas por las comercializadoras del Grupo AUDAX.....	17
IV.1.A. Análisis de la base de datos sobre Códigos Universales de Puntos de Suministro (CUPS)	18
IV.1.B. Análisis de la información contenida en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS)	21
IV.2. Reclamaciones y denuncias contra las comercializadoras del Grupo AUDAX.....	23
IV.2.A. Reclamaciones recibidas por EDP (ahora TOTALENERGIES) contra comercializadoras del Grupo AUDAX	23
IV.2.B. Denuncias de particulares presentadas ante la Dirección de Competencia.....	26
IV.2.C. Reclamaciones recibidas por ENDESA contra comercializadoras del Grupo AUDAX	29
IV.2.C.a. Burofax enviado por ENDESA a AUDAX a raíz de las reclamaciones recibidas	33
IV.2.D. Reclamaciones recibidas por HOLALUZ contra comercializadoras del Grupo AUDAX	33
IV.2.E. Reclamaciones recibidas por NATURGY contra comercializadoras del Grupo AUDAX	39
IV.2.F. Reclamaciones recibidas por la OCU contra comercializadoras del Grupo AUDAX	40
IV.2.G. Reclamaciones recibidas por IBERDROLA contra comercializadoras del Grupo AUDAX	42
IV.2.H. Reclamaciones recibidas por la Dirección de Energía contra comercializadoras del Grupo AUDAX	42
IV.2.I. Reclamaciones recibidas directamente por el Grupo AUDAX	47
IV.3. Información pública sobre denuncias relativas a las prácticas realizadas por las comercializadoras del Grupo AUDAX	48
IV.4. Evolución de las cuotas de mercado de las comercializadoras del Grupo AUDAX.....	51
V. FUNDAMENTOS DE DERECHO	55
V.1.[PRIMERO] Competencia para resolver.....	55

V.2.[SEGUNDO] Normativa general aplicable.....	55
V.3.[TERCERO] Propuesta de resolución del órgano instructor	55
<i>Tabla 12. Sanciones propuestas por la Dirección de Competencia</i>	
V.4.[CUARTO] Valoración de la Sala de Competencia.....	56
V.4.A. Tipificación de las conductas.....	56
V.4.A.a. Principios generales	56
V.4.A.b. Deslealtad de la conducta	57
V.4.A.c. Afectación al interés público por falseamiento de la competencia	60
V.4.A.d. Duración de la infracción	67
V.4.A.e. Conclusión de la tipificación	67
V.4.B. Antijuridicidad de la conducta.....	68
V.4.C. Culpabilidad	68
V.4.C.a. Responsabilidad de AUDAX RENOVABLES, S.A.	73
V.4.C.b. Responsabilidad de ADS ENERGY 8.0, S.L.....	76
V.4.C.c. Responsabilidad de MASQLUZ 2020, S.L.	77
V.4.C.d. Responsabilidad de BY ENERGYC Energía Eficiente, S.L.	78
V.4.C.e. Responsabilidad de IRIS ENERGIA EFICIENTE, S.A.	79
V.4.C.f. Responsabilidad de AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	80
V.5.[QUINTO] Otras alegaciones	82
V.5.A. Sobre el principio <i>non bis in ídem</i>	82
V.5.B. Sobre la supuesta vulneración del derecho de defensa por una deficiente labor instructora	84
V.6.[SEXTO] Determinación de la sanción.....	87
V.6.A. Criterios para la determinación de la sanción	87
V.6.B. Volúmenes de negocios tenidos en cuenta para el cálculo de la sanción	89
V.6.C. Tipos y sanción impuesta	89
V.6.D. Alegaciones a la propuesta de sanción	90
V.7.[SÉPTIMO] La prohibición de contratar.....	94
VI. RESUELVE.....	95
VII. Voto particular que formulan el consejero D. Carlos Aguilar Paredes y la consejera D^a María Pilar Canedo	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Contestación a los requerimientos de información emitidos por la Dirección de Competencia	7
Tabla 2. Comparativa del porcentaje de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador entre la media del sector y la media de las comercializadoras del Grupo AUDAX en los sectores eléctrico y gasista durante julio de 2019 a junio de 2020	18
Tabla 3. Comparativa del porcentaje de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador entre grupos con una tasa superior al 20% de cambios anticipados en el sector eléctrico durante julio de 2019 a junio de 2020	19
Tabla 4. Comparativa del porcentaje de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador entre grupos con una tasa superior al 20% de cambios anticipados en el sector gasista durante julio de 2019 a junio de 2020	19
Tabla 5. CUPS dados de alta y de baja del suministro de electricidad y gas y reclamaciones recibidas por las comercializadoras del Grupo AUDAX durante de diciembre de 2019 a diciembre de 2020.....	20
Tabla 6. Comparación de cambios de comercializador producidos el sector eléctrico entre las comercializadoras del Grupo AUDAX y el resto de comercializadoras del sector reflejados por el SIPS durante el período investigado.....	22
Tabla 7. Comparación de cambios de comercializador producidos el sector eléctrico entre las comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas y el resto de comercializadoras del sector reflejados por el SIPS durante el período investigado	23
Tabla 8. Cuotas de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico (Electricidad) de 2018 a 2020.....	51
Tabla 9. Cuotas de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico (Gas) de 2018 a 2020	51
Tabla 10: Cuotas de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico (Electricidad)	53
Tabla 11: Cuota de mercado por número de suministros en el sector gasista en el mercado libre.	54
Tabla 12. Sanciones propuestas por la Dirección de Competencia	56
Tabla 13. Comparación de cambios de comercializador producidos el sector eléctrico entre las comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas y el resto de comercializadoras del sector reflejados por el SIPS durante el período investigado	64
Tabla 14. Duración de las infracciones	67
Tabla 15. Duración de las infracciones	88
Tabla 16. Volumen de negocios total de las empresas infractoras para el 2021 (€).....	89
Tabla 17. Volumen de negocios en el en el mercado afectado de las empresas infractoras para el 2021 (VNMA, €).....	89
Tabla 18. Tipos sancionadores propuestos (%).....	89
Tabla 19. Sanciones propuestas (€)	90

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Cartel de aviso que simula ser emitido por NATURY	40
Imagen 2. Opiniones publicadas en la ficha de empresa de ADS ENERGY en Google	49
Imagen 3. Opiniones publicadas en la ficha de empresa de AUDAX en Google	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Evolución del número de puntos de suministro en mercado libre (miles) por grupo de comercialización en el segmento doméstico	52
Gráfico 2. Número total de rescisiones anticipadas según la base de datos sobre CUPS de julio 2019 a junio 2020	63
Gráfico 3. Porcentaje de rescisiones anticipadas según la base de datos sobre CUPS de julio 2019 a junio 2020	63
Gráfico 4. Porcentaje de rescisiones anticipadas según el SIPS de enero de 2018 a junio de 2021 en el sector eléctrico	63

I. ANTECEDENTES

- (1) El día 2 de abril de 2020, EDP ENERGÍA, S.A. y EDP COMERCIALIZADORA, S.A. (**EDP**)¹ presentaron un **escrito de denuncia** ante la Dirección de Competencia por las pretendidas actuaciones de varias comercializadoras del Grupo AUDAX² (en concreto, por ADS ENERGY 8.0 S.L., AUDAX RENOVABLES, S.A., UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A. e IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.) que, mediante presuntos actos de engaño, habrían realizado prácticas comerciales irregulares tendentes al cambio de comercializador de los clientes de EDP en favor del Grupo AUDAX, que supondrían una infracción del artículo 3 de la LDC en relación con los artículos 4, 5, 7 y 20 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal (**LCD**)³ (folios 12249 a 12252).
- (2) Asimismo, los días 19 de mayo y 8 de junio de 2020, dos particulares presentaron denuncia ante la Dirección de Competencia por presuntos cambios fraudulentos de comercializador por parte de AUDAX (folios 109 a 110 y 126 a 127).
- (3) El 30 de noviembre de 2020, ENDESA ENERGÍA S.A. (**ENDESA**) presentó un escrito de denuncia ante la Dirección de Competencia, por presuntas prácticas comerciales irregulares tendentes al cambio de comercializador de sus clientes en favor de AUDAX RENOVABLES, S.A. mediante actos de engaño (folios 219 a 234).
- (4) A la vista de las denuncias recibidas, la Dirección de Competencia inició, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49.2 de la LDC, una **información reservada** tendente a determinar, con carácter preliminar, la concurrencia de circunstancias que justificaran la incoación de expediente sancionador.
- (5) A efectos de conocer el alcance de las presuntas prácticas realizadas por las empresas del Grupo AUDAX, la Dirección de Competencia emitió diversos requerimientos de información que fueron contestados en las fechas siguientes:

¹ Actualmente TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U. y TOTALENERGIES CLIENTES S.A. (**TOTALENERGIES**).

² Dentro del Grupo AUDAX, se encuentran activas como comercializadoras de electricidad y gas la matriz AUDAX RENOVABLES S.A., y una serie de comercializadoras dependientes de ella: UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A., ADS ENERGY 8.0, S. L., FOX ENERGÍA, S.A., NABALIA ENERGÍA 2000, S.A., VIVO ENERGÍA FUTURA, S.A., ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A., IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A., AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., CIMA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.L., MASQLUZ 2020, S.L., LOVE ENERGY, S.L., BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L. y ALSET COMERCIALIZADORA, S.L., ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L. y FEED ENERGÍA, S.L.

³ [«BOE» núm. 10, de 11/01/1991.](#)

Tabla 1. Contestación a los requerimientos de información emitidos por la Dirección de Competencia

Empresa	Fecha de contestación	Folios
NATURGY IBERIA, S.A. (NATURGY)	15/09/2020	133 a 157
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (OCU)	22/12/2020	283 a 291

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el expediente.

- (6) El 10 de diciembre de 2020 la Dirección de Competencia solicitó a la Dirección de Energía de la CNMC, información relativa a las rescisiones anticipadas de comercializadores —bajas de clientes en un período de 90 días desde el alta—, así como información de diversos operadores que habrían facilitado información relativa a quejas por engaños en la contratación con compañías pertenecientes al Grupo AUDAX (folios 262 y 263).
- (7) Como resultado de la información reservada, se observaron indicios racionales de la existencia de conductas prohibidas por la LDC, por lo que, de conformidad con lo establecido en el apartado 1 del artículo 49 de la LDC, el 19 de abril de 2021, la Directora de Competencia acordó la **incoación de expediente sancionador** contra AUDAX RENOVABLES, S.A. (**AUDAX**) por conductas prohibidas en el artículo 3 de la LDC consistentes en propiciar cambios de comercializadora de gas natural y electricidad en su favor y de otras empresas comercializadoras dependientes de ésta, mediante presuntas prácticas comerciales irregulares, que incluirían actos de engaño y confusión (folios 12351 a 12352).
- (8) El 11 de mayo de 2021, tras publicarse la nota de prensa relativa a la incoación del presente expediente sancionador, HOLALUZ-CLIDOM S.A. (**HOLALUZ**) presentó una denuncia ante la CNMC contra el Grupo AUDAX por presuntas prácticas comerciales irregulares tendentes al cambio de comercializador de sus clientes en favor de empresas del Grupo AUDAX mediante actos de engaño y confusión (folios 12462 a 12464).
- (9) El 13 de mayo de 2021, tras conocer la incoación del presente expediente sancionador, la Dirección de Energía dio traslado a la Dirección de Competencia de tres grabaciones realizadas por un particular, ante una llamada de BY ENERGYC EFICIENTE S.L., por considerar que se trataba de información relevante para el presente expediente sancionador (folios 12480 a 12483).
- (10) El 21 de septiembre de 2021, la Dirección de Competencia requirió a AUDAX para que aportase la totalidad de reclamaciones recibidas por las comercializadoras del Grupo AUDAX, en relación con el expediente de referencia, en el periodo

investigado (folios 15451 a 15452). El 13 de octubre de 2021 se recibió respuesta por parte de AUDAX (folios 15968 a 17032).

- (11) El 12 de noviembre de 2021, la Dirección de Competencia requirió a AUDAX para que facilitase el volumen de negocios en España, de cada una de las comercializadoras del Grupo AUDAX, relativo a la comercialización de electricidad y gas entre 2018 y 2021. El 9 de diciembre de 2021 se recibió contestación por parte de AUDAX (folios 17505 a 17511).
- (12) El 21 de enero de 2022, **la Dirección de Competencia acordó ampliar la incoación** contra IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A. (**IRIS ENERGÍA**), BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L. (**BY ENERGYC**), AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L. (**AHORRELUZ**), ADS ENERGY 8.0., S.L. (**ADS ENERGY**) y MASQLUZ 2020, S.L. (**MASQLUZ**), por su presunta responsabilidad en su condición de comercializadoras del Grupo AUDAX en las prácticas objeto del presente expediente sancionador (folios 17514 a 17516).
- (13) Tras la notificación el 21 de febrero de 2022 del **pliego de concreción de hechos**, se tuvo constancia de su recepción, por la totalidad de las incoadas el 28 de febrero de 2022. El Grupo AUDAX presentó alegaciones conjuntas (folios 18201 a 18916).
- (14) El 10 de mayo de 2022 la Dirección de Competencia acordó el **cierre de la fase de instrucción** de este expediente, siendo notificado a los interesados ese mismo día.
- (15) El 12 de mayo de 2022 fue notificada a las empresas la **propuesta de resolución** del procedimiento sancionador (folios 18963 a 19110). El Grupo AUDAX presentó alegaciones conjuntas a la propuesta de resolución (folios 19205 a 19246).
- (16) El 27 de septiembre de 2022, la Sala de Competencia acordó, al amparo del artículo 21 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**LCNMC**), solicitar informe a la Sala de Supervisión Regulatoria.
- (17) Con fecha 29 de septiembre de 2022, al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2.b) de la LCNMC y en el artículo 14.2. del Estatuto Orgánico de la CNMC, la Sala de Supervisión Regulatoria emitió informe sin observaciones desde la perspectiva de las funciones de regulación sectorial referidas en el artículo 7 de la LCNMC (folio 19395).
- (18) La Sala de Competencia del Consejo de la CNMC deliberó y falló el asunto en su reunión de 5 de octubre de 2022.

II. LAS PARTES

- (19) Son partes interesadas en el procedimiento las que se relacionan a continuación.

II.1. AUDAX RENOVABLES, S.A.

- (20) AUDAX RENOVABLES S.A. (**AUDAX**) es un grupo energético cuyas actividades se centran en la producción de energía, así como en el suministro de electricidad y gas⁴ cuya empresa matriz es Excelsior Times S.L.U. Tiene su sede social en Badalona (Barcelona).
- (21) Dentro de este grupo, se encuentran activas como comercializadoras de electricidad y gas, la propia AUDAX RENOVABLES S.A. y una serie de comercializadoras dependientes de la misma: UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A., ADS ENERGY 8.0, S. L., FOX ENERGÍA, S.A., NABALIA ENERGÍA 2000, S.A., VIVO ENERGÍA FUTURA, S.A., ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A., IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A., AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., CIMA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.L., MASQLUZ 2020, S.L., LOVE ENERGY, S.L., BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L. y ALSET COMERCIALIZADORA, S.L, ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L. y FEED ENERGÍA, S.L.
- (22) Se encuentra dada de alta como comercializadora de electricidad desde junio de 2010 y como comercializadora de gas desde diciembre de 2018.

II.2. ADS ENERGY 8.0, S.L.U.

- (23) ADS ENERGY 8.0 S.L.U. (**ADS ENERGY**) es una comercializadora de electricidad y gas del Grupo AUDAX. Está participada al 100% por AUDAX. Tiene su sede social en Badalona (Barcelona).
- (24) Se encuentra dada de alta como comercializadora de electricidad desde el año 2014, y como comercializadora de gas desde el año 2015.⁵

II.3. IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.

- (25) IRIS Energía Eficiente S.A. (**IRIS ENERGÍA**) es una comercializadora de electricidad y gas del Grupo AUDAX. De acuerdo con la información facilitada por

⁴ Véase <https://www.AUDAXrenovables.com/sobre-AUDAX/>

⁵ Véase la sede electrónica de la CNMC, listados de comercializadoras de electricidad y de gas (www.sede.cnmc.gob.es).

AUDAX⁶ está participada al 67% por esta. Tiene su sede social en Orihuela (Alicante).

- (26) Se encuentra dada de alta como comercializadora de electricidad y gas desde el año 2018.

II.4. MASQLUZ 2020, S.L.

- (27) MASQLUZ 2020, S.L. (**MASQLUZ**) es una comercializadora de electricidad y gas del Grupo AUDAX. Está participada al 75% por AUDAX. Tiene su sede social en Badalona (Barcelona).
- (28) Se encuentra dada de alta como comercializadora de electricidad desde el 8 de octubre de 2020, y como comercializadora de gas desde el 1 de septiembre de 2020.⁷

II.5. BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L.

- (29) BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L. (**BY ENERGYC**) es una comercializadora de electricidad y gas del Grupo AUDAX. Está participada al 75% por AUDAX. Tiene su sede social en Badalona (Barcelona).
- (30) Se encuentra dada de alta como comercializadora de electricidad desde el 8 de octubre de 2020, y como comercializadora de gas desde el 1 de septiembre de 2020.⁸

II.6. AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.

- (31) AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. (**AHORRELUZ**) es una comercializadora de electricidad y gas del Grupo AUDAX. Está participada al 100% por NABALIA ENERGÍA 2000, S.L., que a su vez se encuentra controlada por AUDAX, que posee un 57,5% de las participaciones de esta última. Asimismo, la titularidad de la marca ACIS Energía pertenece a AHORRELUZ. Tiene su sede social en Barcelona.
- (32) Se encuentra dada de alta como comercializadora de electricidad desde el 24 de enero de 2019 y como comercializadora de gas desde el 1 de noviembre de 2018.⁹

⁶ Véase la respuesta de AUDAX al requerimiento de información de 11 de diciembre de 2020 (folio 296 y siguientes).

⁷ Véase la sede electrónica de la CNMC, listados de comercializadoras de electricidad y de gas (www.sede.cnmc.gob.es).

⁸ *Ibidem*.

⁹ *Ibidem*.

III. MERCADO AFECTADO

- (33) Las conductas analizadas en el presente expediente tienen lugar en los siguientes mercados de producto estrechamente relacionados entre sí: (i) mercado de suministro minorista de electricidad a clientes domésticos, y (ii) mercado de suministro minorista de gas a clientes domésticos.

III.1. Mercado de suministro minorista de electricidad a clientes domésticos

- (34) El artículo 8.3 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (**LSE**)¹⁰ determina que, sin perjuicio de lo establecido para la comercialización de referencia, la comercialización y los servicios de recarga energética se ejercerán libremente en los términos previstos en la presente ley y su régimen económico vendrá determinado por las condiciones que se pacten entre las partes.
- (35) Las comercializadoras de electricidad son sociedades mercantiles o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores, a otros sujetos del sistema o para realizar operaciones de intercambio internacional en los términos establecidos en la ley. Reglamentariamente se establece el procedimiento y requisitos para ser comercializador de referencia.¹¹ El suministro de electricidad es la actividad necesaria para la entrega de energía eléctrica a través de las redes de transporte y distribución mediante la contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad exigibles.
- (36) En el mercado de suministro minorista de electricidad, los precedentes nacionales y comunitarios,¹² han optado por diferenciar los mercados por el tipo de cliente, teniendo en cuenta las diferencias en volúmenes de consumo, patrones de demanda, tipos de contrato, relaciones comerciales, márgenes comerciales, etc. Así, se ha distinguido entre el suministro a grandes clientes o clientes industriales (que se asimila al suministro en alta tensión), y el suministro a clientes residenciales y PYMES (que se asimila al suministro en baja tensión).
- (37) La coexistencia del suministro a precio regulado y libre, como opciones alternativas para el consumidor que cumple las condiciones establecidas para optar por el precio regulado, y el hecho de que el suministro de electricidad a

¹⁰ [«BOE» núm. 310, de 27/12/2013.](#)

¹¹ Véase artículo 6.1.f) de la LSE.

¹² Resolución de la CNC de 11 de febrero de 2009, Expte. C/0098/08 Gas Natural / Unión Fenosa; y decisiones de la Comisión Europea de 9 de diciembre de 2004, asunto COMP/M.3440, EDP / ENI / GDP; de 14 de marzo de 2006, asunto COMP/M.3868, DONG / Elsam / Emergie E2; y de 13 de junio de 2014, asunto COMP/M.7228 Centrica / Bord Gáis Energy.

precio libre y a precio regulado sea proporcionado por sociedades comercializadoras que pertenecen al mismo grupo empresarial, si bien existen empresas que únicamente operan en el mercado libre, ha justificado en muchos de los casos analizados por las autoridades de competencia europeas y españolas, la consideración de los mismos como parte de un único mercado relevante de producto.¹³

- (38) No obstante, en otros precedentes nacionales,¹⁴ debido a las características específicas de la regulación aplicada, se ha analizado, particularmente, el suministro a consumidores de baja tensión y potencia contratada inferior o igual a 10 kW. Este suministro de electricidad se identifica con el de aquellos consumidores que, de acuerdo con la regulación existente pueden disponer, a diferencia del resto de consumidores, de unas condiciones de suministro y de un precio final de suministro regulados (PVPC). Dicho suministro regulado es alternativo a las ofertas de suministro de los comercializadores en el mercado libre que se aplican, en general, a todos los consumidores.
- (39) Este segmento de mercado afecta, fundamentalmente, a los consumidores residenciales o domésticos, para los que la electricidad tiene usos de iluminación, calefacción, funcionamiento de electrodomésticos y otros aparatos. Su consumo es inferior al de los consumidores comerciales e industriales y, en general, no dedican elevados recursos a la búsqueda de información y a la comparación de ofertas comerciales para realizar el cambio de suministrador.¹⁵
- (40) En cuanto al alcance del mercado geográfico, tanto a nivel comunitario como nacional¹⁶ se ha considerado que estos mercados tienen una dimensión nacional, en la medida en que los distintos oferentes establecen sus estrategias competitivas y ofertan sus servicios a nivel nacional.

¹³ Decisiones de la Comisión Europea de 9 de diciembre de 2004, asunto COMP/M.3440, EDP / ENI / GDP; de 11 de agosto de 1998, asunto IV/M.1190 Amoco / Repsol / Iberdrola / Eve; de 1 de septiembre de 1994, asunto IV/M.493 Tractebel / Distrigaz; de 8 de junio de 1995, asunto IV/ M.568 EDF / Edison-ISE; de 23 de julio de 2012, asunto COMP/M.5979 KGHM / Tauron Wytwarzanie / JV. Ver también las resoluciones de la autoridad de competencia española de 5 de enero de 2006, expte. C-94/05 Gas Natural / Endesa; de 6 de mayo de 1999, expte. C-38/99 Endesa / Gas Natural; de 17 de octubre de 2012, expte. C/0465/12 Iberdrola / Navasfrías.

¹⁴ Ver la resolución del Consejo de la CNMC, de 18 de febrero de 2016, expte. S/DC/0515/14 Comercializadoras Electricidad y la resolución del Consejo de la CNMC, de 11 de octubre de 2018, expte. S/DC/0630/18 AGIC GNSUR y de 20 de junio de 2019, S/DC/0552/15 AGIC.

¹⁵ Ver la resolución del Consejo de la CNMC, de 11 de octubre de 2018, Expte. S/DC/0630/18 AGIC GNSUR.

¹⁶ Ver, entre otras, la resolución del consejo de la, CNC de 11 de febrero de 2009, expte. C/0098/08 Gas Natural / Unión Fenosa o la Decisión Comunitaria M.3440 ENI/EDP/GDP, entre otras.

- (41) En el presente expediente sancionador, las prácticas investigadas se habrían desarrollado en el **mercado de suministro minorista de electricidad a clientes domésticos de ámbito nacional**.

III.2. Mercado de suministro minorista de gas a clientes domésticos

- (42) De acuerdo con los artículos 58 y 60 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos (**LSH**), sin perjuicio de lo establecido para los suministradores de último recurso, la actividad de comercialización se desarrollará en régimen de libre competencia.
- (43) Las comercializadoras son las sociedades mercantiles que, accediendo a las instalaciones de terceros en los términos establecidos en la normativa vigente, adquieren el gas natural para su venta a los consumidores, a otras comercializadoras o para realizar tránsitos internacionales. Asimismo, son comercializadoras las sociedades mercantiles que realicen la venta de Gas Natural Licuado (**GNL**) a otras comercializadoras dentro del sistema gasista o a consumidores finales.
- (44) La actividad de suministro minorista de gas natural comprende la adquisición por las comercializadoras de gas natural para su venta a los consumidores, a otras comercializadoras o para realizar tránsitos internacionales, para lo que resulta preciso acceder a las instalaciones de terceros de transporte y distribución.
- (45) Los precedentes nacionales¹⁷ y de la Unión Europea¹⁸ han optado por diferenciar los mercados de suministro por el tipo de cliente, teniendo en cuenta las diferencias en volúmenes de consumo, patrones de demanda, tipos de contrato, relaciones con los clientes, márgenes comerciales, etc. Así, se ha distinguido entre el suministro a grandes clientes o clientes industriales (que se asimila al suministro a alta presión), el suministro a clientes residenciales y PYMES (que se asimila a baja presión) y el suministro para la generación eléctrica (a centrales de ciclo combinado y cogeneraciones).
- (46) Debido a las características específicas de la regulación, se analiza el suministro de gas natural a consumidores de baja presión y consumo anual igual o inferior a 50.000 kWh. Este segmento del mercado se identifica con el del suministro de gas a consumidores que pueden disponer, a diferencia del resto, de unas condiciones de suministro y de un precio final de suministro (Tarifa de Último Recurso) regulados, alternativamente a las ofertas de suministro de las comercializadoras

¹⁷ Véanse, entre otros, C-0812/16 GAS NATURAL FENOSA/GLP CEPSA-ACTIVOS y C-0098/08 GAS NATURAL/UNION FENOSA.

¹⁸ Véase las decisiones de la Comisión Europea M.4180 GDF/SUEZ; M.3440 EDP/GDP/ENI.

en el mercado libre que aplican a todos los consumidores. Dicho segmento de mercado afecta, fundamentalmente, a los consumidores residenciales, con un consumo inferior al de los consumidores comerciales e industriales y que, en general, tienen mayores costes de búsqueda para acceder a la comparación de ofertas comerciales para realizar el cambio de suministrador.¹⁹

- (47) La consideración del suministro de gas como actividad de interés económico general y las características de estos consumidores domésticos de gas (demanda reducida, estacionalidad en su consumo, escasa capacidad de negociación y reducido acceso a la información de ofertas comerciales), como en el suministro eléctrico, explican que, desde la regulación sectorial y de consumo, tanto a nivel europeo como nacional, se hayan introducido medidas específicas de protección para el suministro de gas destinado a este tipo de consumidores.²⁰
- (48) Asimismo, los precedentes citados anteriormente consideran que los mercados de suministro de gas tienen una dimensión geográfica nacional, en la medida en que los distintos oferentes establecen sus estrategias competitivas y ofertan sus servicios a nivel nacional.
- (49) En el presente expediente sancionador, las prácticas investigadas se habrían desarrollado en el **mercado de suministro minorista de gas natural a clientes domésticos de ámbito nacional**.

IV. HECHOS ACREDITADOS

- (50) Los hechos acreditados que se recogen en el presente epígrafe contienen diversas prácticas comerciales llevadas a cabo por las comercializadoras incoadas del Grupo AUDAX entre enero de 2018 y octubre de 2021 consistentes en la captación de clientes de otras comercializadoras de luz y gas mediante distintas estrategias dirigidas a consumidores domésticos.
- (51) El contenido concreto de las prácticas mencionadas está recogido en las reclamaciones de miles de particulares -constando en muchos casos la grabación de las llamadas con las comerciales del Grupo AUDAX-, en el cuerpo de los escritos de denuncia presentados, en las contestaciones a requerimientos de información de diversas comercializadoras de luz y gas y organizaciones de consumidores y en los informes elaborados *ad hoc* por la Dirección de Energía de la CNMC a solicitud del órgano instructor.

¹⁹ Véase la resolución del Consejo de la CNMC, de 20 de junio de 2019, en el expte. S/DC/0552/15 AGIC.

²⁰ Véase la resolución del Parlamento Europeo, de 15 de abril de 2014, sobre la protección del consumidor en los servicios de utilidad pública, y en particular sobre la energía.

(52) De este modo, durante el curso de la investigación, la Dirección de Competencia ha recopilado un total de 2319 reclamaciones. Dichas reclamaciones han sido aportadas por los denunciantes [EDP (ahora TOTALENERGIES), ENDESA, HOLALUZ y dos particulares]²¹, por NATURGY, IBERDROLA²² y la propia denunciada AUDAX²³, así como por la OCU²⁴ y la Dirección de Energía de esta CNMC²⁵:

- EDP²⁶ aporta 60 reclamaciones de particulares contra diversas comercializadoras del Grupo AUDAX con conversaciones telefónicas mantenidas entre los consumidores y el servicio de atención al cliente de la antigua EDP. Dichas reclamaciones se produjeron, con carácter general, porque el consumidor contactó con EDP al ser consciente de la existencia de un cambio de comercializadora en los suministros de luz y/o gas no deseado, o porque quería verificar la información que le había sido facilitada por un comercial que le había contactado en nombre de EDP;
- ENDESA²⁷ aporta 39 reclamaciones con diversas conversaciones telefónicas realizadas entre clientes de ENDESA y su servicio de atención al cliente, donde se relatan prácticas de suplantación de identidad llevadas a cabo por los comerciales del Grupo AUDAX²⁸, en las que intentan contactar y obtener datos de los clientes de ENDESA con el objetivo último de inducir a éstos a la terminación del contrato de suministro suscrito y proceder así al desvío de los clientes hacia AUDAX;
- HOLALUZ ha aportado un total de 26 las reclamaciones recibidas contra comercializadoras del Grupo AUDAX en el periodo investigado²⁹, similares a las de las otros denunciantes, de las cuales más de la mitad -14- se han recibido durante el año 2021³⁰;

²¹ Véase los folios 109 a 110, 126 a 127, 219 a 234, 12465 a 12470 y 12249 a 12252 y Anexo I.

²² Véase Anexo III.

²³ Véase la respuesta de AUDAX al requerimiento de información de 21 de septiembre de 2021 (folios 15968 a 15971).

²⁴ Véase Anexo II.

²⁵ *Ibidem*.

²⁶ Véase los folios 12253 a 12261. Junto con la denuncia, la Dirección de Competencia requirió información adicional a TOTALENERGIES, para que facilitase expresamente las reclamaciones recibidas.

²⁷ Denuncia de 30 de noviembre de 2020 presentada por ENDESA. (folios 219 a 234).

²⁸ La relación completa e individualizada de todas las reclamaciones se encuentra en los folios 18082-18097. De la denuncia presentada por ENDESA, así como la información aportada por ésta a la Dirección de Energía, se desprende la existencia de al menos 40 reclamaciones en los años 2018 y 2020.

²⁹ La relación de cada una de estas reclamaciones se incluye en el expediente (folios 19352 a 19367).

³⁰ Véase la respuesta de HOLALUZ al requerimiento de información de 26 de mayo de 2021 (folio 15267).

- NATURGY denuncia haber recibido diversas reclamaciones, según las cuales AUDAX habría utilizado su marca para tratar de captar clientes de mediante el uso de cartelería con el logo de NATURGY³¹;
- IBERDROLA GENERACIÓN ESPAÑA, S.A. (IBERDROLA) aporta 3 reclamaciones contra empresas del Grupo AUDAX relativas a quejas por engaño en la contratación con compañías pertenecientes al Grupo AUDAX³².
- AUDAX aporta un listado de 1470 reclamaciones de electricidad y 434 de gas recibidas entre enero de 2018 y septiembre de 2021 relacionadas con cambios de comercializador en su favor no deseados, lo que hace un total de 1904 reclamaciones³³ de esta naturaleza;
- La OCU ha facilitado un listado con las reclamaciones recibidas en su plataforma 'Reclamar'³⁴, así como las interpuestas directamente por los socios ante los servicios de la asesoría jurídica de la OCU, conocidas como '*mediaciones*'.³⁵ Del total de reclamaciones aportadas por la OCU, la Dirección de Competencia constató que, al menos 179³⁶, se correspondían con el mismo tipo de prácticas denunciadas por EDP, ENDESA y HOLALUZ;
- La Dirección de Energía ha tenido conocimiento de al menos 106 denuncias contra AUDAX entre 2018 y julio de 2021 que coinciden con las prácticas investigadas³⁷.

(53) Las reclamaciones se refieren fundamentalmente a la matriz del grupo y principal empresa comercializadora, AUDAX,³⁸ pero también se refieren a otras empresas

³¹ Folios 140 y siguientes aportados por NATURGY en respuesta al requerimiento de información de 27 de agosto de 2020.

³² Folios 12399 a 12419.

³³ Véase la respuesta de AUDAX al requerimiento de información de 21 de septiembre de 2021 (folio 15969 y siguientes).

³⁴ Folios 12740 y 15579. De acuerdo con la OCU (folio 286) «Reclamar» es una plataforma online (<https://www.ocu.org/reclamar>) que permite al consumidor presentar una reclamación a la empresa con la que mantiene un conflicto o una diferencia de opinión. En estas reclamaciones OCU no interviene salvo si la persona que ha interpuesto la queja es socia suscriptora y solicita la ayuda de la asesoría jurídica de la OCU. La empresa recibe la reclamación introducida en la plataforma y la empresa si lo desea responde también a través de la plataforma. Además, el usuario puede optar porque sus reclamaciones sean públicas (y que sean visibles para el resto de los usuarios) o privadas.

³⁵ Folios 12741 y siguientes y folios 15600 y siguientes.

³⁶ Folios 18106 a 18123.

³⁷ Folios 18098 a 18105. No se han tenido en cuenta las reclamaciones anteriores al año 2018, ni aquellas duplicadas, como es el caso de la denuncia de TOTALENERGIES. Adicionalmente el 2 y el 29 de julio la Dirección de Energía remitió las nuevas reclamaciones recibidas entre el 25 de mayo y el 29 de julio de 2021 (folios 15272 y 15327).

³⁸ Del total de reclamaciones recibidas contra el Grupo AUDAX (412), el 71% son contra AUDAX (295). Además, del total de reclamaciones facilitadas por la propia AUDAX (1907) el 92% son contra ella misma (1755).

comercializadoras del grupo incoadas en el presente expediente sancionador: ADS ENERGY, MASQLUZ, BY ENERGYC, IRIS ENERGÍA y AHORRELUZ.

- (54) Considerando el elevado número de denuncias y reclamaciones recibidas, esta Sala ha optado por reproducir en los presentes hechos acreditados una muestra cualitativamente suficiente para ilustrar las prácticas comerciales realizadas. Lo anterior, sin perjuicio del pormenorizado análisis y estudio realizado del resto de reclamaciones referenciadas en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución.
- (55) Asimismo, teniendo en cuenta que las prácticas denunciadas y el contenido de las reclamaciones se refieren fundamentalmente a contrataciones de suministros irregulares a favor de las comercializadoras del Grupo AUDAX, para evaluar el impacto de dichas prácticas en los mercados de suministro de luz y gas a consumidores domésticos la Dirección de Competencia ha considerado oportuno solicitar a la Dirección de Energía la elaboración de varios informes *ad hoc* sobre el número de rescisiones anticipadas³⁹ de contratos de cambios de comercializador producidas en dichos mercados durante el período investigado [hechos (57) a (73)], así como acceder a otros informes ordinarios sobre la evolución de las cuotas de mercado de los comercializadores en los mercados eléctrico y gasista para consumidores domésticos⁴⁰ [hechos (113) a (118)].
- (56) A continuación, se examinan detalladamente los hechos acreditados recabados a lo largo de la instrucción por el órgano instructor.

IV.1. Rescisiones anticipadas de nuevas contrataciones realizadas por las comercializadoras del Grupo AUDAX

- (57) En el marco del presente expediente, la Dirección de Competencia solicitó⁴¹ a la Dirección de Energía un análisis *ad hoc* sobre las rescisiones anticipadas de contrataciones llevadas a cabo por las comercializadoras del Grupo AUDAX, lo que permite contar con una visión global y comparada sobre las mismas en relación con el resto de los operadores del sector⁴².

³⁹ Por 'rescisiones anticipadas' han de entenderse las bajas solicitadas por los clientes de compañías comercializadoras producidas en un período de hasta 90 días desde su alta en las mismas. Lo anterior bajo el entendimiento de que es un período lo suficientemente amplio como para que el consumidor pueda recibir la primera factura y comprobar si el cambio de compañía se ajusta a lo solicitado u ofrecido.

⁴⁰ Véase la información facilitada por la Dirección de Energía en respuesta a la solicitud de 11 de marzo de 2021 de la Dirección de Competencia (folio 12119).

⁴¹ Véase solicitud de información de la Dirección de Competencia a la Dirección de Energía (folios 262 a 263).

⁴² Véase la respuesta de la Dirección de Energía a la solicitud de información de 10 de diciembre de 2020 (folios 12072.1 y siguientes).

IV.1.A. Análisis de la base de datos sobre Códigos Universales de Puntos de Suministro (CUPS)

- (58) En primer lugar, la Dirección de Energía ha analizado los cambios anticipados de comercializadora —90 días desde el alta— que se han producido durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 en el sector eléctrico y gasista.
- (59) Este análisis se realizó a partir de una base de datos disponible en la Dirección de Energía con la **totalidad de los puntos de suministro (CUPS)**⁴³ que han cambiado de comercializadora durante el **período 1 de julio de 2019 a 30 de junio de 2020**. En este sentido, el estudio efectuado está limitado a la disponibilidad de los datos, en tanto que no se contemplan los cambios de comercializador previos al 1 de julio de 2019, y que salieron anticipadamente durante el periodo de estudio, ni los cambios activados en ese periodo que salieron anticipadamente con posterioridad al 30 de junio de 2020.
- (60) Teniendo en cuenta a todas las comercializadoras que en el período de estudio han realizado más de 500 cambios de comercializador⁴⁴, los porcentajes de cambio de comercializador anticipados son los que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2. Comparativa del porcentaje de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador entre la media del sector y la media de las comercializadoras del Grupo AUDAX en los sectores eléctrico y gasista durante julio de 2019 a junio de 2020

Ámbito de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador	Sector eléctrico	Sector gasista
En todo el sector	9.3%	11.7%
En todo el sector excluyendo a las comercializadoras del Grupo AUDAX	[CONF.]	[CONF.]
En las comercializadoras del Grupo AUDAX	[CONF.]	[CONF.]

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 12058 y siguientes)

- (61) Por tanto, teniendo en cuenta todas las comercializadoras que en el periodo de estudio han realizado cambios de comercializador⁴⁵, el porcentaje medio de retornos anticipados ascendería a un 9,3% en electricidad y un 11,7% en gas. Por

⁴³ Las siglas CUPS son las iniciales de Código Universal de Punto de Suministro, una clave de 20 o 22 dígitos alfanuméricos imprescindible para certificar el abastecimiento de energía. Cada punto de suministro de luz y/o gas tiene un CUPS diferente.

⁴⁴ Por razones de relevancia estadística y cualitativa solo se han tenido en cuenta a efectos del estudio a las comercializadoras que han realizado 500 o más cambios de comercializador en el periodo de referencia. Cabe destacar que todas las comercializadoras del Grupo AUDAX durante el periodo superan este umbral.

⁴⁵ Un total de 3.145.019 cambios en electricidad y 686.852 cambios en gas.

su parte, teniendo en cuenta las comercializadoras que en el periodo de estudio han realizado cambios de comercializador, sin tener en cuenta al Grupo AUDAX, el porcentaje medio de retornos anticipados ascendería a un [CONFIDENCIAL]% en electricidad y un [CONFIDENCIAL]% en Gas⁴⁶. Así, el porcentaje de rescisiones anticipadas del Grupo AUDAX⁴⁷ asciende al [CONFIDENCIAL]% en electricidad y al [CONFIDENCIAL]% en gas (un [CONFIDENCIAL]% el total general).

- (62) En cuanto a la comparación con otros grupos empresariales, se expone en las siguientes tablas la información de los grupos con una tasa superior al 20% de rescisiones anticipadas sobre el total de sus rescisiones, en electricidad y gas, respectivamente:

Tabla 3. Comparativa del porcentaje de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador entre grupos con una tasa superior al 20% de cambios anticipados en el sector eléctrico durante julio de 2019 a junio de 2020

Grupo empresarial	Rescisiones totales	Rescisiones anticipadas totales	% rescisiones anticipadas
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 12058 y siguientes)

Tabla 4. Comparativa del porcentaje de rescisiones anticipadas de cambio de comercializador entre grupos con una tasa superior al 20% de cambios anticipados en el sector gasista durante julio de 2019 a junio de 2020

Grupo empresarial	Rescisiones totales	Rescisiones anticipadas totales	% rescisiones anticipadas
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 12058 y siguientes)

⁴⁶ Folio 17513.

⁴⁷ No se incluyen las comercializadoras MASQLUZ, LOVE ENERGY, S.L., BY ENERGYC y ALSET COMERCIALIZADORA S.L. porque fueron dadas de altas para la comercialización de electricidad y gas en fecha posterior al periodo de estudio.

- (63) El análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía muestra que la tasa de cambios anticipados del Grupo AUDAX está muy por encima del porcentaje medio, si bien es cierto que existen otros grupos que también tienen porcentajes elevados. No obstante, de aquellos grupos con tasas superiores al 20% de cambios anticipados, el Grupo AUDAX es el que aglutina un mayor número total de rescisiones anticipadas en el periodo analizado (1 de julio de 2019 a 30 de junio de 2020): **[CONFIDENCIAL]** retornos anticipados en electricidad (por **[CONFIDENCIAL]** entre las cuatro comercializadoras con mayor porcentaje que el Grupo AUDAX) y **[CONFIDENCIAL]** retornos anticipados en gas (por **[CONFIDENCIAL]** de la única comercializadora con mayor porcentaje que el Grupo AUDAX). Asimismo, respecto a los pocos grupos empresariales que tienen porcentajes de rescisiones anticipadas más elevadas que el Grupo AUDAX cabe hacer ciertas precisiones: **[CONFIDENCIAL]** tiene un 49% de rescisiones anticipadas en el sector eléctrico y de un 47,8% en el sector gasista, pero es una comercializadora que fue inhabilitada y, por tanto, sus CUPS debían ser traspasados a la comercializadora de referencia o a otra comercializadora de elección del consumidor. En el caso de **[CONFIDENCIAL]**, **[CONFIDENCIAL]** y **[CONFIDENCIAL]** los mayores porcentajes de rescisiones anticipadas se deben a la escasa muestra de cambios de comercializador en términos absolutos, lo que provoca que ante relativamente pocos cambios de comercializador se arrojen porcentajes de rescisiones muy elevados, aunque cuantitativamente sean escasamente representativos.
- (64) Por otro lado, la Dirección de Competencia también requirió al Grupo AUDAX los CUPS que fueron dados de alta entre los meses de diciembre de 2019 y diciembre de 2020, y de éstos, aquellos que causaron baja en un plazo igual o inferior a 3 meses, desglosado por cada una de sus filiales. Se desglosan a continuación los datos de altas, bajas y reclamaciones aportados por el Grupo AUDAX de su matriz y filiales incoadas:

Tabla 5. CUPS dados de alta y de baja del suministro de electricidad y gas y reclamaciones recibidas por las comercializadoras del Grupo AUDAX durante de diciembre de 2019 a diciembre de 2020

COMPAÑÍA	ALTAS ELECTRICIDAD	BAJAS ELECTRICIDAD	% BAJAS ELECT.	ALTAS GAS	BAJAS GAS	% BAJAS GAS	RECLAMACIONES RECIBIDAS
AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
IRIS ENERGÍA	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
AHORRELUZ	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
ADS ENERGY	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
MASQLUZ	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
BY ENERGYC	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por AUDAX a un requerimiento de información de la Dirección de Competencia (folios 1809 a 1846)

IV.1.B. Análisis de la información contenida en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS)

- (65) En un segundo análisis para el sector eléctrico⁴⁸, **la Dirección de Energía estudió las rescisiones anticipadas abarcando el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de junio de 2021**⁴⁹.
- (66) A diferencia del primer análisis, éste se basa en la **información contenida en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS)**⁵⁰. La variación de la metodología obedece a la ausencia de información detallada e individualizada de todos los cambios de comercializador que se han producido en los mercados afectados durante todo el periodo analizado.
- (67) Es necesario precisar que el SIPS no muestra los cambios de comercializador producidos durante un periodo determinado sino el estado de todos los puntos de suministro al final de cada mes⁵¹.
- (68) Así, con la información del SIPS del sector eléctrico, es posible identificar si se han producido rescisiones del cambio de comercializador de forma anticipada en los casos en que inicialmente en un mes (mes m-1) un punto de suministro no se encuentre comercializado por una empresa de un determinado grupo, en el mes siguiente (mes m) se contrate con una empresa del grupo, y en alguno de los dos meses siguientes (meses m+1 y m+2) se vuelva a cambiar a un comercializador ajeno al grupo.
- (69) En definitiva, esta metodología permite determinar las rescisiones anticipadas que se han producido en el periodo investigado de forma objetiva utilizando una base de datos diferente a la del CUPS. Ahora bien, con esta metodología no se detectan las posibles rescisiones anticipadas que se contratan y rescinden dentro de un mismo mes, dado que el SIPS muestra la situación al final de cada mes, pero no

⁴⁸ El análisis no se ha podido realizar para el mercado gasista dado que, de acuerdo con la regulación vigente, en las especificaciones del SIPS gasista, no figura información alguna del comercializador.

⁴⁹ Véase la información remitida por la Dirección de Energía en respuesta a la solicitud de información de 10 de diciembre de 2020, (folios 17496 a 17499).

⁵⁰ El SIPS constituye una base de datos técnicos, de consumo y comerciales de cada uno de los puntos de suministro cuyas especificaciones se encuentran recogidas en Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural ([«BOE» núm. 313, de 31/12/2002](#)) y en el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión ([«BOE» núm. 313, de 31/12/2002](#)).

⁵¹ Véase la información remitida por la Dirección de Energía en respuesta a la solicitud de información de 23 de septiembre de 2021, que describe la metodología empleada en el análisis (folio 17497).

los cambios producidos dentro del mismo, por lo que es posible que se hayan producido algunos cambios de comercializador de forma anticipada que escapen al presente análisis.

- (70) Se facilitan a continuación los resultados derivados del análisis diferenciándolos por año⁵² y comparando los resultados obtenidos para el Grupo AUDAX con la tasa de rescisiones anticipadas media del resto de comercializadoras del sector eléctrico:

Tabla 6. Comparación de cambios de comercializador producidos el sector eléctrico entre las comercializadoras del Grupo AUDAX y el resto de comercializadoras del sector reflejados por el SIPS durante el período investigado⁵³

Comercializadora	Puntos de Suministro (PS) / Rescisiones	2018	2019	2020	2021
Grupo AUDAX	PS totales	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
Resto del sector	PS totales (millones)	28.2	28.4	28.5	28.7
Grupo AUDAX	Rescisiones	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
Resto del sector	Rescisiones	136.364	135.357	194.473	184.818
Grupo AUDAX	% Rescisiones	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
Resto del sector	% Rescisiones	0,5%	0,5%	0,7%	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 17496 a 17499).

- (71) Por tanto, en el periodo 2018-2021, la tasa media de rescisiones anticipadas de las comercializadoras del sector eléctrico oscila entre el 0,5-0,7%. Frente a lo anterior, las empresas del Grupo AUDAX presentan tasas medias de rescisiones anticipadas entre el [CONFIDENCIAL]% y el [CONFIDENCIAL]%.
- (72) Estos datos son incluso superiores si se atiende únicamente a los datos de las rescisiones anticipadas de las comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas en el presente expediente y no de todas las que forman parte del Grupo:

⁵² *Ibidem*.

⁵³ En 2021, se incluyen datos hasta el mes de agosto. En 2018 no existen datos de los meses de marzo, abril y agosto.

Tabla 7. Comparación de cambios de comercializador producidos el sector eléctrico entre las comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas y el resto de comercializadoras del sector reflejados por el SIPS durante el período investigado⁵⁴

Comercializadora	% Rescisiones			
	2018*	2019	2020	2021*
AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
ADS ENERGY	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
AHORRELUZ	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
IRIS ENERGÍA	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
MASQLUZ	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
BY ENERGYC	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
Resto del sector	0,5%	0,5%	0,7%	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía contenido en la nota interna de 23 de noviembre de 2021 y el histórico anual de rescisiones del Grupo AUDAX desglosado facilitado (folio 17499).

- (73) En todos los análisis realizados, independientemente de las variaciones atribuibles a las diferencias metodológicas, se constata una **diferencia significativa del volumen de rescisiones anticipadas entre las empresas del Grupo AUDAX y el conjunto del sector, tanto en lo que respecta al suministro de gas como al de electricidad**. En todos los casos, el número de rescisiones del Grupo AUDAX es varias veces superior al de la media del sector.

IV.2. Reclamaciones y denuncias contra las comercializadoras del Grupo AUDAX

IV.2.A. Reclamaciones recibidas por EDP (ahora TOTALENERGIES) contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (74) Ejemplo 1, en el que un cliente de EDP identificado con el nombre **[DATOS PERSONALES]** y DNI **[DATOS PERSONALES]** señala que un comercial le contactó para indicarle que EDP había desaparecido y ahora se llama ADS ENERGY, verificando que le han dado de baja en EDP⁵⁵:

- Consumidor: me han llamado de EDP diciendo que ustedes no seguían, que ahora eran ADS ENERGY

[...]

- Operador EDP: [realiza la comprobación] *está dado de baja con nosotros.*

⁵⁴ En 2021, se incluyen datos hasta el mes de agosto. En 2018 no existen datos de los meses de marzo, abril y agosto.

⁵⁵ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia del audio aportado por TOTALENERGIES (Folio 12302).

- Consumidor: *hace 15 días vino un señor... diciendo que ustedes no seguían y que ellos se ocupaban de todo y que eran lo mismo [...] me di de baja pensando que no seguían [...] quería confirmar el engaño que he sufrido.*
- Operador EDP: *seguimos igual que siempre. No hubo ningún cambio en EDP no sé quién pudo darle esa información.*
- Consumidor: *le digo quien es, es el nuevo contrato que yo hice con ADS [...] ADS ENERGY. [...]*
- Consumidor: *vigílenlo ustedes porque no debo ser el único.* (subrayado añadido).

(75) Ejemplo 2 en el que una cliente de EDP identificada con el nombre de **[DATOS PERSONALES]** y con DNI **[DATOS PERSONALES]** señala que le ha contactado un comercial indicándole que su comercializadora -EDP- se ha fusionado pasándose a denominar AUDAX:⁵⁶

- Consumidor: *buenas tardes, yo estoy con EDP. Era para hacerte una pregunta. Es que el otro día me llamaron [...] y me dijeron que se había fusionado y se llama ahora AUDAX. Yo pregunté si era lo mismo que EDP y me dijeron que sí.*
- Operador EDP: *no, no es la misma compañía. Están utilizando nuestro nombre para hacer contratos ¿Ha facilitado algún tipo de dato?*
- Consumidor: *[...] claro sí, pues como cuando vas a hacer un contrato nuevo.*
- Operador EDP: *lo que tiene que hacer es llamar a esa compañía e indicar que quiere desistir. [...]* (subrayado añadido).

(76) Ejemplo 3, en el que un cliente indica al servicio de atención al cliente de EDP identificado con el nombre de **[DATOS PERSONALES]** y DNI **[DATOS PERSONALES]** que ha recibido una llamada donde se le indicaba que AUDAX se iba a hacer cargo de la contabilidad de su comercializadora. El servicio de atención al cliente le confirma que han recibido su baja en el suministro de luz:⁵⁷

- Consumidor: *me llamaron el otro día sí... era sobre que habían rescindido o era otra compañía la que se iba a hacer cargo.*
- Operador EDP: *[...] nos ha llegado un parte de baja en el suministro de luz... últimamente nos está ocurriendo clientes que nos comentan que le ha llamado otra compañía y le han dicho bien... bueno... hablé ayer con una persona que me dijo que le habían dicho que habíamos cerrado EDP y que por eso tenía que cambiar de compañía [...]*

⁵⁶ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia del audio aportado por TOTALENERGIES (Folio 17099).

⁵⁷ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia del audio aportado por TOTALENERGIES (Folio 12303).

- Consumidor: si, no es que es una tal AUDAX, pero [...] dijeron que solamente llevaban lo de la contabilidad o algo así.
- Operador: *no, es mentira, le han engañado, AUDAX es una compañía que se dedica a hacerle cambios de compañía a la gente [...] (subrayado añadido).*

(77) Ejemplo 4, en el que un cliente de EDP relata que un comercial la ha contactado indicando que EDP ha sido absorbida por una empresa francesa, pero que se va a desligar de ésta, que se ha unido con una compañía de Badalona, y que se van a llamar ADS ENERGY. La clienta facilitó su acceso al área de cliente y con esos datos se ha realizado un cambio en favor de ADS ENERGY:⁵⁸

- Consumidor: *llamaba por dos razones. Una es que no soy capaz de entrar en mi área de cliente*
- Operador EDP: *¿Cuál es la incidencia que le da?*
- Consumidor: *me pone que me pueden enviar al correo electrónico que no es el mío y a un teléfono que no es el mío. [...]*

También te quiero decir que esta mañana me han llamado, lo pongo en vuestro conocimiento por si tenéis que tomar algún tipo de acción, ADS Energy. Me han llamado [...], antes de decirme que era ADS me han dicho que EDP le había absorbido una empresa francesa y que los precios habían subido, pero que EDP se iba a desligar de la empresa francesa y se había unido a una empresa de Badalona, entonces se iban a pasar a llamar ADS. Me han tomado todos los datos, no me ha preguntado ningún número de cuenta, me ha corroborado todos los datos sin yo tener que decírselos y me ha hecho el contrato y demás. Acabo de llamar a la empresa para informarme y evidentemente no pertenece a vosotros. [...] me han entrado entonces engañando. Me dijo directamente que para canjear los puntos de la próxima factura pusiera la contraseña que la cambiara para poder canjear los puntos.

- Operador EDP: *es una audacia que están usando comerciales de otras compañías, llaman a los clientes de EDP les dicen que les van a enviar un código para que se lo puedan facilitar a ellos puedan entrar en su ficha de EDP y así cogerle los datos bancarios y los códigos CUPS. [...] EDP nunca llama a un cliente para pedirle ningún código que se le envíe acerca del área de cliente [...]*
- Consumidor: *por eso no me ha preguntado el número de cuenta ni nada, porque lo tenía ahí todo [...] quería decirles que yo no me quiero cambiar que quiero continuar con EDP, que me han engañado que yo creía que EDP se había fusionado y ahora se llamaba ADS.*

⁵⁸ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia del audio aportado por TOTALENERGIES (Folio 12304).

- Operador EDP: *nosotros cualquier modificación que hagamos se la vamos a informar. Si es cierto que EDP se ha fusionado con una empresa que se llama TOTAL. Es el único cambio que ha habido.* (subrayado añadido).

IV.2.B. Denuncias de particulares presentadas ante la Dirección de Competencia

- (78) En las dos denuncias de particulares recibidas, se describen los siguientes hechos:
- (79) En la **primera denuncia**,⁵⁹ presentada el 19 de mayo de 2020, se relata el caso de una comercial del Grupo AUDAX que decía actuar en nombre de la comercializadora del Grupo ENDESA, y que le habría ofrecido al entonces clientes de ENDESA un descuento en la factura de luz y gas. Tras garantizarle a la particular que no se trataría de ningún cambio de compañía, y que la factura seguiría a nombre de ENDESA, esta realizó una serie de confirmaciones vía SMS, para confirmar el cliente y recibir el descuento, siguiendo las indicaciones de la comercial.
- (80) En contra de lo afirmado por la comercial, la particular recibió una serie de facturas de AUDAX⁶⁰ que acreditaban el cambio de comercializadora de gas y electricidad realizado.
- (81) En la **segunda denuncia**, presentada por un consumidor particular el 8 de junio de 2020, se recoge un intento por parte de agentes comerciales de AUDAX, de cambiar el contrato de suministro de energía de la madre de la denunciante.
- (82) Así, de acuerdo con la información obrante en el expediente,⁶¹ el 4 de junio de 2020 un comercial que hablaba en nombre de AUDAX simuló que esta era una empresa filial del Grupo Iberdrola encargada de una supuesta renovación del contrato, tras la expiración de la fecha para su renovación.
- (83) En este sentido, consta en el expediente una llamada telefónica⁶² mantenida entre la denunciante y los comerciales de AUDAX en la que la denunciante, que ya intuía haber sufrido un engaño, llama al número facilitado inicialmente por AUDAX de, según la operadora de AUDAX, el servicio de atención al cliente de Iberdrola, para verificar la información que le ha proporcionado AUDAX con anterioridad. Por

⁵⁹ Escrito de denuncia un particular de 19 de mayo de 2021 (Folios 109 a 110).

⁶⁰ Denuncia de 19 de mayo de 2020 presentada ante la Dirección de Competencia (folios 111 a 122).

⁶¹ Denuncia de 8 de junio de 2020 presentada ante la Dirección de Competencia (folio 126).

⁶² La llamada realizada por la denunciante se realiza al teléfono facilitado por el comercial de AUDAX en una llamada previa, tras haber verificado esta con el servicio de atención al cliente de Iberdrola que AUDAX no se trataba de una filial de su grupo.

su parte, al llamar al número facilitado por AUDAX los comerciales simulan pertenecer al servicio de atención al cliente de Iberdrola, siendo AUDAX el departamento de renovaciones.⁶³

- Operadora AUDAX: atención del cliente a Iberdrola.
- Denunciante: [...] *son atención al cliente ¿verdad?*
- Operadora AUDAX: *sí.*
- Denunciante: ¿De Iberdrola?
- Operadora AUDAX: sí, exactamente.
- Denunciante: *Vale, quería hablar con [DATOS PERSONALES].*
- Operadora AUDAX: ¿De qué departamento es?
- Denunciante: [...] *es para hacer una renovación.*
- Operadora AUDAX: ¿pero su consulta para qué es? ¿usted ha hablado con ella?
- Denunciante: *sí, he hablado hoy con ella.*
- Operadora AUDAX: ¿Pero ¿cuál es su consulta? ¿Qué es lo que tiene que hacer?
- Denunciante: *es sobre una renovación de contrato, creo que se llama así técnicamente [...]*
- Operadora AUDAX: ¿Del departamento de AUDAX?
- Denunciante: *Sí.*
- Operadora AUDAX: *Vale, perfecto, un momentito entonces.* [se transfiere la llamada al comercial]
- Comercial AUDAX: Departamento de renovaciones ¿dígame?
- [...]
- Denunciante: *Has estado hablando esta mañana conmigo soy [DATOS PERSONALES]*
- Comercial AUDAX: *ah vale sí, que hemos estado hablando por el tema de la potencia y todo eso.*
- Denunciante: me he puesto en contacto con Iberdrola con el departamento de atención al cliente, y me dicen que no existe AUDAX, que no es una filial de Iberdrola.
- Comercial AUDAX: ¿Ha llamado al teléfono que le he dado?
- Denunciante: *He llamado al teléfono de atención al cliente de Iberdrola*

⁶³ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia del audio aportado por la denunciante (folio 12488).

- Comercial AUDAX: *¿Pero usted le ha dicho que le pasen con el departamento de renovación?*
- Denunciante: *Claro, he llamado al 900 [...] y le he dicho que el departamento de renovación que, si había otro número distinto al 900, y me dicen que no, que no existe un número distinto al 900, no hay ningún móvil.*
- Comercial AUDAX: *El de la centralita claro, es donde usted ha llamado para ponerse en contacto conmigo, el teléfono de la centralita.*
- Denunciante: *El teléfono de la centralita es un 900 225 235, no existe ningún teléfono de móvil, ninguna línea de móvil que haya creado Iberdrola para hacer atención gratuita al cliente. Me dicen que AUDAX no es una filial de Iberdrola, entonces no sé... si estoy llamando mal a Iberdrola o qué pasa.*
- Comercial AUDAX: *pues es extraño, ¿usted ha llamado al 902 225 235?*
- Denunciante: *sí, sí.*
- Comercial AUDAX: *pues es extraño. No sé si igual al pulsar [...] igual ha pulsado mal y le han derivado a otro departamento o le ha tocado un chico nuevo.*
- Denunciante: *No. Te voy a decir, he hablado con dos departamentos distintos he cursado una [...] queja, porque hay una empresa que no es Iberdrola, que sois vosotros que tenéis el número de cuenta de mi madre, le he dado este número de teléfono a Iberdrola para que sepan que hay una empresa [...] que de manera fraudulenta estáis llamando a personas mayores para intentar estafar, no sé exactamente la palabra que tengo que utilizar [...].*
- Comercial AUDAX: *[cuelga la llamada sin contestar]. (subrayado añadido).*

(84) Asimismo, con posterioridad a esta llamada, el 8 de junio de 2020, la denunciante contactó con el servicio de AUDAX de atención al cliente, grabando dicha conversación telefónica que se reproduce parcialmente a continuación:⁶⁴

- Denunciante: *buenos días, unos días atrás me han llamado de AUDAX para hacer la renovación del contrato de electricidad y es que he llamado a ese número y no me coge ahora nadie [...] yo no tengo contrato con AUDAX, pero me han dicho...*
- Operadora AUDAX: *¿No tienes contrato con AUDAX? Pues entonces lo que te han hecho es un cambio de compañía, te han querido hacer un cambio de compañía. [...]*
- Denunciante: *llaman a mi madre para hacerle la renovación del contrato de AUDAX. AUDAX en calidad de filial de Iberdrola.*
- Operadora AUDAX: *no. Si tú estás con Iberdrola y te han llamado de AUDAX, no es ni una renovación ni es nada con Iberdrola, es que te han querido cambiar*

⁶⁴ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia del audio aportado por la denunciante (folio 12489).

de compañía. Es un cambio de compañía y tienes 14 días para desistir del contrato. [...] con el DNI podemos desistir.

- Denunciante: [...] *lo que me dicen de AUDAX es que son una filial de Iberdrola.*
- Operadora AUDAX: [...] *no es así, AUDAX es una comercializadora aparte, te han querido hacer un contrato con AUDAX.*
- Denunciante: [...] *AUDAX me ha querido hacer un contrato y para ello utiliza o dice que es una filial de Iberdrola.*
- Operadora AUDAX: *los comerciales son externos a nuestra empresa son contratados por otras empresas hay comerciales que utilizan estrategias correctas y hay otros que no tanto, nosotros desde aquí no podemos saber lo que dicen [...].*
- Denunciante: *sois conscientes entonces de que tenéis comerciales que están cometiendo estafa.*
- Operadora AUDAX: *exactamente*, *exactamente y en eso estamos, en intentar paralizar todo eso.*
- Denunciante: *¿Quieres el número de teléfono desde el que llaman?*
- Operadora AUDAX: *no, no me hace falta luego después llamas y no te lo cogen*
- Denunciante: *o sea, que vosotros no tenéis control sobre vuestros propios comerciales.*
- Operadora AUDAX: *nos es difícil. En eso estamos, en intentar paralizar a los canales que son los que subcontratan a los comerciales. Yo lo único que te puedo hacer es un desistimiento.*
- Denunciante: [...] *os estoy llamando como gesto por si alguien está utilizando vuestro nombre [...] tú me dices que pueden ser vuestros comerciales y que lo que yo debería hacer es desistir del contrato. [...] La conclusión a la que llego es que vosotros sois consentidores de esto. [...] (subrayado añadido).*

IV.2.C. Reclamaciones recibidas por ENDESA contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (85) Conversación 1 en la que un cliente identificado con el nombre de **[DATOS PERSONALES]** relata que un comercial que indicó ser de ENDESA solicitó realizar una serie de comprobaciones de la factura y el número de cuenta. Sin embargo, con los datos han procedido a realizarles un cambio de compañía en favor de AUDAX.⁶⁵

- ENDESA (Atención al cliente): *buenas tardes, me llamo **[DATOS PERSONALES]**, en qué puedo ayudarle.*

⁶⁵ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia de los audios aportados por la denunciante (folio 15485).

- CLIENTE: *llamaba porque hará cuestión de un mes, o dos, estuvo un chaval en mi casa y dio la casualidad de que yo no estaba y le atendió mi mujer. Le dijo que venía de parte de ENDESA, para mirar la factura, para mirar el contador, revisar el número de cuenta... En fin. Resulta que ahora le ha puesto la luz a nombre de mi mujer en una empresa «AUDAX».*
- ENDESA (Atención al cliente): *AUDAX, correcto.*
- CLIENTE: *sí, pero, vamos, nosotros no teníamos pensamiento de cambiarnos de compañía en ningún tipo de momento, ni nada. He llamado a esta empresa; me dice la empresa que mi mujer ha aceptado todas las condiciones, porque el muchacho le llamó a un número y le dijo «usted tiene que decir todo que sí» ella dijo que sí, y ha puesto la luz a su nombre. Entonces yo quería volverla a poner otra vez en ENDESA.*
- ENDESA (Atención al cliente): *dígame el nombre de usted, para dirigirme.*
- CLIENTE: **[DATOS PERSONALES]**
- ENDESA (Atención al cliente): **[DATOS PERSONALES]** *¿Usted ya ha verificado que en AUDAX no tiene permanencia?*
- CLIENTE: *[...] que yo sepa, no tengo permanencia. Yo he llamado y me han dicho que para irme me tienen que hacer un contrato en otra compañía y ya me podría ir, porque les dije para darme de baja.*
- ENDESA (Atención al cliente): *exactamente, pero no le han dicho si tiene permanencia, porque si la tiene se lo van a cobrar a la que yo haga la tramitación, ¿eh?*
- CLIENTE: *ya eso yo no he mirado a ver si tiene permanencia o no.*
- ENDESA (Atención al cliente): *debería de comprobarlo, yo se lo recomiendo.”*
(subrayado añadido).

(86) Conversación 2 en la que una clienta identificada con su nombre y dirección señala que un comercial la ha contactado y le ha dicho que AUDAX pertenece a ENDESA, que ENDESA SAU es la compañía privada y AUDAX la pública, por lo que es más barata. Pensando que se trataba de ENDESA la clienta facilita sus datos personales:⁶⁶

- ENDESA (atención al cliente): *diga.*
- CLIENTA: *quiero hacerle una pregunta. A ver, yo soy de ENDESA, pero resulta que me han llamado de una comercializadora que se llama AUDAX. Me han dicho que pertenece a ENDESA, pero que AUDAX es estatal y SAU es privada y que AUDAX es más barata que la SAU ¿esto qué es? Porque me han cogido por sorpresa y yo de eso no sé.*

⁶⁶ Transcripción y traducción del catalán al castellano realizada por la Dirección de Competencia (folio 15486).

- ENDESA (atención al cliente): *Lo que pasa es que... No se preocupe, ya tengo aquí el contrato. Lo que pasa es que AUDAX es otra compañía, directamente.*
- CLIENTA: *ah, ¿no es ENDESA?*
- ENDESA (atención al cliente): *es otra comercializadora. ENDESA es una comercializadora y AUDAX es otra, pero no tienen nada que ver.*
- CLIENTA: *es que eso no me lo han dicho. No es lo que me han dicho. A mí me han dicho: SAU es privada, AUDAX es más barata. [inaudible] Yo digo, bueno, ¿pero continúo perteneciendo a ENDESA? «sí, sí, somos ENDESA... lo único, ENDESA saca factura y nosotros somos la comercializadora», me han dicho. Yo dije bueno vale. Me ha extrañado muchísimo [...].*
- ENDESA (atención al cliente): *Pero ¿Les ha dado algún dato, la cuenta bancaria?*
- CLIENTA: *sí, sí. Exacto les he dado la calle, el número, el nombre porque yo les decía ¿sois ENDESA? «Sí, somos ENDESA». Y yo, pues claro si sois ENDESA, pues ya está. Ella me dijo: «somos ENDESA, lo único que la SAU, que era la que tenía usted antes, ahora es AUDAX, Y AUDAX es más barata... le llamarán, le preguntarán, le pedirán los datos y todo eso, y usted diga que sí.»* (subrayado añadido).

(87) Conversación 3, en la que una cliente de ENDESA indica que recibió una llamada de AUDAX donde le informaban que por un cambio en la gestión de las facturas su compañía iba a cambiar de nombre. El cliente, señala que, dado que le indicaron que no se trataba de un cambio de compañía comercializadora, facilitó sus datos:⁶⁷

- ENDESA (Atención al cliente): *buenas tardes [...] ¿En qué puedo ayudarle?*
- CLIENTE: *buenas tardes. En el mes de marzo, creo, me llamaron de AUDAX, contándome que había habido un cambio en la gestión de las facturas, que se iban a cambiar de nombre; «no se preocupe que usted no va a cambiar de compañía». De acuerdo. Me pidió los datos, mi nombre, pero me recalcó que yo no iba a cambiar de compañía. Le di los datos y al poco tiempo me llamó ENDESA, diciéndome que me había dado de baja. Yo quería seguir en ENDESA, yo no me había dado de baja... Solo habían pasado 15 días... Volví a ENDESA. Le di los datos y ENDESA me dijo «usted no se preocupe de nada, que nosotros nos ponemos en contacto con AUDAX y le damos de baja y lo arreglamos todo». Lo hicimos. Al mes me mandaron la factura de AUDAX; eran 15 días, pagué la factura, vino una penalización de 185 por el gas y de ochenta y tantos por la luz; devolví los recibos de la penalización. Os llamé, lo dije y su compañera me dijo «no se preocupe, que ha habido más casos como el suyo, que os han engañado, no se preocupe que nosotros ya nos ponemos en contacto, ya la llamaremos».*

⁶⁷ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia (folio 15490).

Y aquí estoy esperando, vuestra respuesta. A mí AUDAX me sigue mandando cartitas, que 50% de penalización. [...] (subrayado añadido).

(88) Conversación 4 en la que una clienta identificada como **[DATOS PERSONALES]** y DNI **[DATOS PERSONALES]** refiere que una comercial de AUDAX, en nombre de ENDESA, le ha indicado que AUDAX iba a realizar la facturación en nombre de ENDESA:⁶⁸

- CLIENTA: *mire, es que resulta ha venido una chica aquí a mi domicilio, de AUDAX, de ENDESA que ha dicho que facturarían, que eran ENDESA pero que facturaría AUDAX, ¿es correcto o no?*
- ENDESA (Atención al cliente): *no, no, eso no es correcto. ENDESA no ha hecho ningún cambio ni de compañía ni de nombre. Será otra comercializadora en tal caso.*
- CLIENTA: *pero a mí me han venido en nombre de ENDESA.*
- ENDESA (Atención al cliente): *Sí, puede que sea otra compañía, otra comercializadora que se hacen pasar por ENDESA, dicen que son de ENDESA, pero que no, ese nombre no pertenece a ENDESA.*

[...]

- ENDESA (Atención al cliente): *a ver, no hay modificación en su contrato, sigue con nosotros en ENDESA, pero a usted ¿le han hecho alguna grabación, alguna cosa?*
- CLIENTA: *sí, me han hecho grabación y todo.*
- ENDESA (Atención al cliente): *con un texto legal, vale. El problema en este caso es que, si le han llamado y hecho una grabación, seguramente le cambien de compañía; pero usted tiene 14 días para desistir, con lo cual con esta gente usted tendría que llamarles y desistir del contrato es decir decirles que usted no quiere contratar con estas personas. (subrayado añadido).*

(89) Asimismo, consta acreditado en el expediente el envío de un mensaje instantáneo a través de la aplicación WhatsApp por parte de un comercial de AUDAX, el 10 de marzo de 2020, en el que se indica lo siguiente:⁶⁹

“Estoy a la orden. Comercializadora de Endesa AUDAX Energía. Bonificación pago mínimo Luz” (subrayado añadido).

⁶⁸ Transcripción y traducción del catalán al castellano realizada por la Dirección de Competencia (folio 15488).

⁶⁹ Véase la denuncia de 30 de noviembre de 2020 presentada por ENDESA (folio 215).

IV.2.C.a. Burofax enviado por ENDESA a AUDAX a raíz de las reclamaciones recibidas

- (90) El 25 de noviembre de 2019, ENDESA envió un burofax a AUDAX indicando que ENDESA había *«tenido conocimiento de que, mediante presuntas prácticas defraudatorias y de suplantación de identidad llevadas a cabo a través de teleoperadores / comerciales de AUDAX se estaría beneficiando del desvío de los clientes de ENDESA ENERGÍA a AUDAX, sin el conocimiento y consentimiento de aquellos. Como consecuencia de dichas prácticas, ENDESA ENERGÍA ha recibido quejas de sus clientes al haber sido cambiados a AUDAX sin su conocimiento y, por supuesto, sin su consentimiento. ENDESA ENERGÍA entiende que tales prácticas no han podido llevarse a cabo sin el conocimiento y participación de AUDAX»*⁷⁰.
- (91) AUDAX remitió respuesta a dicho burofax el 12 de diciembre de 2019 indicando el desconocimiento ante tales hechos, así como negando su participación en ellos.⁷¹ Al menos desde la recepción del burofax de ENDESA, el 26 de noviembre de 2019, AUDAX era consciente de la existencia de presuntas prácticas fraudulentas por parte de comerciales que decían actuar en nombre de AUDAX.
- (92) Con posterioridad a las conversaciones entre ENDESA y AUDAX, constan acreditadas en el expediente nuevas llamadas de clientes de ENDESA a su servicio de atención al cliente, en relación con diversas actuaciones de comerciales del Grupo AUDAX [hechos (87) a (89)].

IV.2.D. Reclamaciones recibidas por HOLALUZ contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (93) Se reproduce parcialmente la conversación mantenida entre un cliente de HOLALUZ identificado como **[DATOS PERSONALES]** con DNI **[DATOS PERSONALES]** y el comercial para tratar de conseguir el cambio de comercializadora⁷²:
- Comercial: *hola, le llamo de la asesoría eléctrica, estoy hablando con FNC [empleado de HOLALUZ] ¿verdad?*
 - Consumidor: *¿Qué es la asesoría eléctrica?*
 - Comercial: *[...] la luz.*

⁷⁰ Véase la denuncia de 30 de noviembre de 2020 presentada por ENDESA (folios 180 a 183).

⁷¹ Véase la denuncia de 30 de noviembre de 2020 presentada por ENDESA (folios 184 a 185).

⁷² Transcripción del audio incluido en el folio 12471 realizada de oficio por la Dirección de Competencia. En los folios 19352 a 19386 se encuentran incluidas las reclamaciones en las que se alude a un comportamiento similar por parte de los comerciales.

- Consumidor: *sí, pero es que no sé de dónde me llamas.*
- Comercial: *le llamo desde la asesoría eléctrica, trabajamos con varias compañías [...]. Nos consta que no ha renovado la tarifa, por eso le llamamos [...]*
- Consumidor: *¿no he renovado la tarifa?*
- Comercial: *sí, este año se ha aplicado un incremento. [...] nosotros le llamamos para que no se va afectado por esta subida que ha aplicado el Gobierno. [...] Con una comercializadora del mercado libre usted pasaría a pasar un precio de mercado. ¿Es usted el titular en [domicilio del consumidor]?*
- Consumidor: *sí ¿Y cómo sabe mi nombre?*
- Comercial: *es que lo llamo de la asesoría eléctrica, entonces FNC indíqueme el DNI para saber que es usted*
- Consumidor: *[...] ¿Cómo tienen los datos míos? porque yo no les he llamado.*
- Comercial: *no. Yo le llamo del departamento de facturación. A mí me salta la llamada porque usted tiene un precio más alto aplicado [...] en el kw por eso es que salta la llamada, porque no ha hecho la renovación de la tarifa para este año.*
- Comercial: *para poder explicarle más necesito comprobar que es usted el titular. [...] Se le va a quedar el precio del kw a 0,12 a precio de mercado y el 12% de descuento de consumo y además el 15% en la cuota fija, es decir el mantenimiento. [...]*
- Consumidor: *[...] ¿Con que comercializadora me mandaríais o que propuesta me haríais?*
- Comercial: *[...] la comercializadora que le corresponde este año y que le aplica el descuento que le he explicado es la comercializadora ACIS ¿vale? Usted sigue con ENDESA como distribuidora que lo verá en su factura que lo pone ACIS y ENDESA ¿vale? y es quien le aplica los descuentos. Entonces, sería por este año y yo me comprometo con usted como asesora eléctrica de estar pendiente de su facturación y aplicarle siempre los descuentos. ¿me ha entendido?*
- Consumidor: *[...] el nombre de la comercializadora no me suena [...]*
- Comercial: *ACIS, A, C, I, S. La sede está en Plaza Urquinaona [...] es la comercializadora que ofrece bonificaciones este año. Igual el año que viene es la misma o se ofrece una nueva. Hace unos años también aplicábamos ENDESA. Este año es la mejor para usted.*
- Consumidor: *[...] este contrato que es para un tiempo, para más tiempo ¿o cómo va?*
- Comercial: *[...] se le queda aplicado por 12 meses y yo como asesora suya [entrecortado] es renovar siempre la tarifa para que siempre tenga descuentos.*
- Consumidor: *porque vosotros en este caso ¿sois una empresa externa a ACIS?*

- Comercial: *yo no soy trabajadora de ACIS, yo soy trabajadora de la asesoría entonces tengo unas ciertas comercializadoras por aplicar. En este caso [...]esta es la mejor para usted, que le aplica el descuento de la luz y el gas, pero seguirá estando por separado.*
- Comercial: *actualmente le ha vencido la comercializadora hace un mes así que está en la mejor situación para hacerlo y tiene una potencia de 3,45 la mínima.*
- Consumidor: *¿y puedo bajar más?*
- Comercial: *no, es la mínima.*
- Consumidor: *no puedo bajar más ¿no?*
- Comercial: *No es la mínima. sino no llegaría la electricidad a su casa.*
- Consumidor: *y como es que ha vencido mi contrato ¿con quién estoy yo ahora?*
- Comercial: *no, no es que haya vencido. El descuento que aplica es por un año, entonces ha vencido el descuento. Usted ahora mismo tiene una tarifa estándar.*
- Consumidor: *¿y con quien estoy yo ahora?*
- Comercial: *yo lo que puedo saber es su distribuidora que es ENDESA, pero está con la misma comercializadora ¿verdad?*
- Consumidor: *pues es que no lo sé la verdad [...]*
- Comercial: *[...] ¿Las facturas a nombre de quien le vienen?*
- Consumidor: *no lo sé, no me encargo. [...]*
- Comercial: *pero es usted el titular ¿verdad?*
- Consumidor: *sí, de hecho, es el nombre que me has dicho cuando me has llamado ¿no? que mi teléfono lo tienes asociado a mi nombre.*
- Comercial: *sí, vale un momentito. [...] este año la comercializadora es la que aplica los descuentos, es algo que es conveniente renovar cada año para aprovecharnos siempre de los descuentos. Igual es la misma comercializadora que se les ofrece y no es necesario. Mi trabajo es estar al tanto de esto ¿vale? Para que usted esté tranquilo y solo reciba una llamada y esté tranquilo.*
- [...]
- Consumidor: *[...]una pregunta, ¿sois una empresa que os dedicáis a hacer este servicio? ¿cómo has contactado conmigo?*
- Comercial: *claro yo le llamo de la asesoría. Mi trabajo es renovarle esta tarifa.*
- Consumidor: *sí, yo te entiendo, pero ¿sois una compañía que os dedicáis a hacer esto?*
- Comercial: *exacto, sí.*
- Consumidor: *vale ¿estáis aquí en Barcelona o estáis igual en Madrid o dónde estáis?*
- Comercial: *sí, no yo estoy en Barcelona.*

- Consumidor: *y en este caso me ofreces ahora esta compañía como me podrías ofrecer otra distinta ¿no?*
- Comercial: *exacto, pero esta es la que más le conviene porque le ofrece el 29% de descuento. El año que viene igual aparece una compañía que nos lanza una barbaridad de descuento, o sigue la misma, o igual es ENDESA o igual es IBERDROLA. Es lo que nos consta a nosotros, yo simplemente lo aplico*
- Consumidor: *vale, entiendo ¿y otras compañías que tengáis en el mercado? Porque esta compañía ¿tiene energía verde?*
- Comercial: *Sí, es ecoluz y ecogas. [...]*
- Consumidor: *[...]ah ecoluz y ecogas vale.*
- Comercial: *sí, es la tarifa que se le aplica de ecoluz y ecogas. Es energía renovable.*
- [...] *[se habla nuevamente sobre el término de potencia]*
- Comercial: *vale pues vamos a rellenar la ficha [...]*
- Consumidor: *[el consumidor facilita una serie de datos]*
- Comercial: *¿tiene gas también?*
- Consumidor: *[...]sí quieres hacemos la parte de luz.*
- Comercial: *bueno, yo le recomiendo que lo aplique en el gas porque es donde más va a ver la diferencia también, en el servicio del mantenimiento.*
- [...] *[información sobre el precio del gas y domiciliación bancaria]*
- Comercial: *pues mira, hacemos una cosita entonces, como ya va a pasar por su casa y va a ver lo del gas, le llamo mañana se mira lo del gas me da la cuenta que quiere domiciliar y le aplicamos luz y gas.*
- Consumidor: *si hacemos esto mañana ¿cómo recibo yo lo que sería el contrato?*
- Comercial: *yo le activo la tarifa, entonces hacemos una verificación para que quede constancia [...]la verificación es una llamada grabada en la cual usted da su consentimiento para aplicarle esta tarifa. Una vez hecho esto, se le envía vía SMS la contratación y si no la puede abrir vía SMS se la mando vía Gmail y ya está. [...]*
- Consumidor: *¿Otras compañías también tenéis? ¿O solo puedo contratar esta con vosotros?*
- Comercial: *bueno ahora mismo lo que le puedo ofrecer es en la luz eneluz que son más o menos las mismas tarifas, pero al ver que usted tiene gas es más rentable para usted esta tarifa porque le cubre todo. Se le aplica el 12% en luz y el gas.*
- Consumidor: *vale y si quisiera otras compañías de las que he oído hablar, no sé HOLALUZ o alguna de estas.*
- Comercial: *otras compañías le aplican lo que le ofrecen en el momento y ya está, pero yo tengo mi compromiso que me ofrezco como asesora eléctrica, [...]estar*

al tanto de las facturas cada año usted ya está en mi base de clientes y ya me encargo yo de todos los descuentos de renovarle siempre.

[...]

- Consumidor: *¿y cómo se llama la empresa vuestra?* [refiriéndose a la asesoría eléctrica]
- Comercial: *“[...]”* (subrayado añadido).
- [acuerdan finalizar los trámites al día siguiente y finaliza la llamada].

(94) Ejemplos de reclamaciones recibidas por correo electrónico por HOLALUZ, durante el año 2020:

Por favor yo no me he dado de baja, me ha llamado AUDAX energía, para actualizar los datos, que me decían que estaban desactualizados, pero resulta que se han pasado de listos, ahora hablaré con ellos, porque yo sigo con vosotros HOLALUZ.⁷³

Les ruego me digan, por esta misma vía, si alguna compañía les ha pedido el cambio de portabilidad. He recibido un cargo de 99.24 € y otro de 2.84€ de una sociedad AUDAX ENERGIA, diciendo que ellos son los titulares. Efectivamente me llamaron por teléfono y al decirles que yo estaba con HOLALUZ y no pensaba cambiarme, me dijeron que ellos eran HOLALUZ pero que habían cambiado de nombre.⁷⁴

(95) Conversaciones telefónicas mantenidas entre el servicio de atención al cliente de HOLALUZ y sus clientes durante el año 2021:

(96) Conversación 1 en la que un cliente de HOLALUZ indica que le ha llamado la supuesta comercializadora de HOLALUZ, MASQLUZ, porque HOLALUZ no le había cobrado correctamente durante el último año:⁷⁵

Consumidor: [...] acaban de llamarme [...] una empresa que es la comercializadora del contrato que tengo con ustedes [...]

Atención al cliente de HOLALUZ: [...] comercializadora nuestra imposible, porque nosotros somos la comercializadora.

Consumidor: me llaman de la comercializadora que se llama MASQLUZ [...].

⁷³ Reclamación con número 1542847 del año 2020 aportada por HOLALUZ (Folios 15264 a 15266) en respuesta al requerimiento de información de 26 de mayo de 2021.

⁷⁴ Reclamación con número 1585647 del año 2020 aportada por HOLALUZ (Folios 15264 a 15266) en respuesta al requerimiento de información de 26 de mayo de 2021.

⁷⁵ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia (audio correspondiente al folio 15269). Reclamación con número 2131799 del año 2021 aportada por HOLALUZ en respuesta al requerimiento de información de 26 de mayo de 2021 (folios 15261 a 15271).

Atención al cliente de HOLALUZ: *mire, le informo antes de seguir, nos han llamado varios clientes sobre esto, no tenemos nada que ver con ellos ni ellos con nosotros, no sabemos por qué lo están diciendo.*

Consumidor: [...] lo primero que me dicen es que HOLALUZ me está cobrando de más en 2021, eso es lo primero que me han dicho porque hay un bono o no sé qué [...] *Esto es la caza del cliente con engaños. ¿Quién les ha dado mi teléfono? [...] El problema es la indefensión con la que se encuentra el cliente, y que se encuentra con un camino cruzado de competencias, porque yo no sé si ustedes me cobran de más o me cobran de menos [...] Simplemente era eso, si quiere yo le digo el número de móvil en el que me han llamado, mire [DATOS PERSONALES]*

Atención al cliente de HOLALUZ: *vale, pues muchas gracias por informarnos.*

Consumidor: *yo supongo que será una competencia ilegal, y que a mí cuando me dicen que es mi comercializadora, ya les he dicho que tengo una relación con HOLALUZ directa. El problema de esto es que están jugando que si son distribuidora o si son comercializadora [...]. (subrayado añadido).*

- (97) Conversación 2, en la que un cliente identificado con el DNI **[DATOS PERSONALES]** señala haber recibido una llamada de un comercial que se presenta como perteneciente a Iberdrola, en calidad de «suministradora» de HOLALUZ para aplicarle un descuento en la factura, afirmando que seguiría con HOLALUZ, pero el descuento se lo aplicaría ADS ENERGY:⁷⁶

CLIENTA: he tenido una llamada de IBERDROLA, que me van a aplicar un descuento en la factura de un 30% y de un 20%, de una empresa que es ADS ENERGY y me mosquea.

HOLALUZ: *ya, es la guerra de las comercializadoras*

CLIENTA: *pero ¿qué es esto? Si yo estoy con HOLALUZ y me dice: «es usted una perjudicada [...] porque desde el año 18 no le han hecho ningún descuento». No entiendo nada. [...]*

HOLALUZ: *ya, me puede facilitar el DNI y vemos a ver [...]*

CLIENTA: *me ha dicho que no tengo que hacer nada, que todo lo hacen ellos... sabía mi cuenta también... lo saben todo, salvo el cambio de domicilio, sabe todo y me ha dicho que tenía que decirle todo para confirmarlo y yo le he dicho todo para confirmarlo.*

⁷⁶ Transcripción realizada por la Dirección de Competencia (audio correspondiente al folio 15270). Reclamación con número 2158972 del año 2021 aportada por HOLALUZ en respuesta al requerimiento de información de 26 de mayo de 2021 (folios 15261 a 15271).

HOLALUZ: *quizá no tenía que habérselo dicho [...] Esto es una guerra fea de las comercializadoras, que quieren captar gente, pero eso no se hace.*

CLIENTA: *no tiene sentido. Si yo tengo HOLALUZ... ellos dicen que sí que ellos son los suministradores de HOLALUZ; que es IBERDROLA, que son los que le suministra a HOLALUZ que yo sigo con HOLALUZ y que no pasa nada;*

HOLALUZ: *¿Cómo, eso le han dicho?*

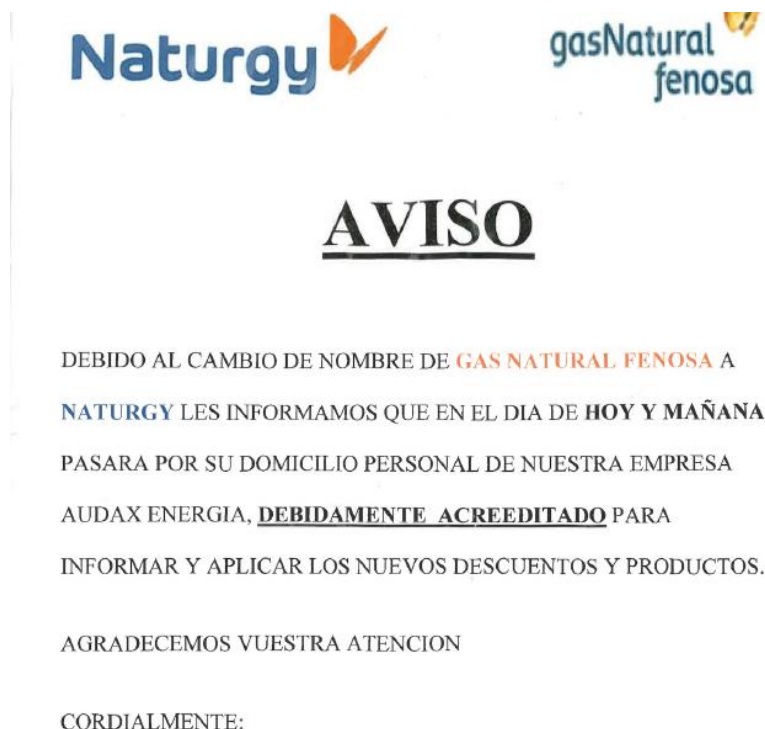
CLIENTA: *eso me ha dicho, porque claro yo le dicho que estoy con HOLALUZ y me han dicho «no pero sí, sí nosotros somos los suministradores, esto es IBERDROLA», y yo como no entiendo cómo va esto y me ha dicho «es que usted es una de las perjudicadas y le vamos a aplicar en el año 22 un 30% y un 20% de descuento porque su tarifa ya está mal» porque no me han hecho descuentos. Y me ha dicho que es ADS ENERGY la que la lleva. (subrayado añadido).*

IV.2.E. Reclamaciones recibidas por NATURGY contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (98) NATURGY aporta una serie de carteles que se habrían localizado en comunidades de vecinos con su logo y que harían referencia a la visita domiciliaria de personal de AUDAX a dichos domicilios. Tales carteles podrían haberse localizado entre mediados de 2018 y principios de 2019, con el siguiente contenido:⁷⁷

⁷⁷ Folios 140 y siguientes aportados por NATURGY en respuesta al requerimiento de información de 27 de agosto de 2020.

Imagen 1. Cartel de aviso que simula ser emitido por NATURGY



Fuente: Folios 140 y siguientes aportados por NATURGY en respuesta al requerimiento de información de 27 de agosto de 2020

- (99) AUDAX reconoce haber recibido varias llamadas telefónicas de los Mossos d'Esquadra y otras instituciones informando sobre la existencia de dichos carteles⁷⁸.

IV.2.F. Reclamaciones recibidas por la OCU contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (100) Se reproducen a modo de ejemplo, tres reclamaciones recibidas en la plataforma "Reclamar" de la OCU⁷⁹:

Contratación fraudulenta

Buenos Días

El día 19 de Diciembre [2019] recibí una llamada de uno de vuestros comerciales que presentó vuestra empresa como una filial de Iberdrola y que os encargabais de hacer efectivos los bonos de la luz. Soy pensionista y no dudé en ningún

⁷⁸ Folio 18231 del expediente.

⁷⁹ Folios 19368 a 19386.

momento de la información que me facilitasteis, así que vía telefónica y sin desconfiar acepté un contrato que ni siquiera vi ni tengo físicamente.

Esta mañana mis hijos han detectado que vuestra empresa nada tiene que ver con Iberdrola, de hecho, hemos llamado a Iberdrola, y así nos lo ha confirmado.⁸⁰ (subrayado añadido).

Estafa AUDAX

Hola, a principios del mes de abril [2020] nos llaman pidiendo la actualización de los datos de la compañía de electricidad en ningún momento nos dicen que esto es un cambio de compañía si no que es una actualización de datos resulta que accedemos a la actualización y ¿qué pasa? que a los días nos llama nuestra compañía en este caso es Endesa y nos dice que hemos cambiado de compañía que ahora somos de AUDAX Energía nuestra sorpresa ya que nunca nos dijeron eso, sí no que era una actualización.⁸¹

Recientemente (el día 28/01/2021), recibí una llamada telefónica de una comercial que afirmó explícita y repetidamente trabajar para mi compañía eléctrica ofreciéndome una simple rebaja del 30% en mi factura, enviándome para ello unos códigos por SMS. Unos días después recibí una nueva llamada, esta vez de una verdadera empleada de mi empresa eléctrica, en la que me informó de que había sido víctima de un habitual fraude por el que me habían dado de baja sin mi consentimiento expreso para ello. Ahí es cuando me percaté de lo que sucedió realmente: su comercial suplantó la identidad de mi empresa con la finalidad de darme de alta fraudulentamente en una de sus comercializadoras, ADS Energy 8.0 S.L., mediante la formalización de un contrato del que jamás he recibido copia o notificación alguna. El engaño perpetrado por su comercial fue claro y flagrante, pues jamás me indicó que no tenía relación laboral alguna con mi verdadera empresa y que el verdadero objeto de la llamada era inducirme al error para darme de alta en su comercializadora sin mi auténtico consentimiento, dándome de baja de mi verdadera empresa.⁸² (subrayado añadido).

- (101) Se reproduce a modo de ejemplo, una de las reclamaciones recibidas por la OCU a través de su sistema de ‘mediaciones’:

⁸⁰ Reclamación con número CPTES00788830-26 presentada ante la OCU contra AUDAX, a través de la plataforma reclamar el 20 de diciembre de 2019 (folio 12740).

⁸¹ Reclamación con número CPTES00944719-36 presentada ante la OCU contra AUDAX, a través de la plataforma reclamar el 17 de junio de 2020 (folio 12740).

⁸² Reclamación con número CPTES01259204-47 presentada ante la OCU contra ADS Energy a través de la plataforma reclamar el 26 de abril de 2021. (folio 12740).

Vinieron a mi tienda dos comerciales que se identificaron como Iberdrola. Me comentaron que a partir de ese momento la distribuidora iba a dejar de ser Sau para ser AUDAX (15/01/2019). Les di mi ok. El día 22 de enero de 2019 me mandaron un email con el contrato, el cual yo no firmé. Les respondí diciendo que yo no quería cambiar mi compañía de electricidad que tal como me lo habían explicado lo que cambiaba era la distribuidora, no la compañía y que yo quería seguir con Iberdrola (reclamación marzo 2019).⁸³ (subrayado añadido).

“llamaron por teléfono a nuestra casa para informarnos de que el KWh que pagábamos en la actualidad era muy caro y, que ellos nos lo rebajarían.

En más de una ocasión durante la llamada se les indicó claramente que no deseábamos cambiarnos de compañía de luz y gas. Ellos nos dijeron que no sería así (no nos cambiarían de compañía), sino que ellos eran una reguladora de precios y que únicamente supondría la bajada del precio del KWh, no del cambio de compañía. (reclamación diciembre 2020).⁸⁴ (subrayado añadido).

IV.2.G. Reclamaciones recibidas por IBERDROLA contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (102) La Dirección de Competencia solicitó a la Dirección de Energía⁸⁵ la información aportada por IBERDROLA relativa a las quejas por engaño en la contratación con compañías pertenecientes al Grupo AUDAX.
- (103) En la información remitida por IBERDROLA⁸⁶ se adjuntan tres reclamaciones contra empresas del Grupo AUDAX.

IV.2.H. Reclamaciones recibidas por la Dirección de Energía contra comercializadoras del Grupo AUDAX

- (104) Se reproducen a continuación, a modo de ejemplo, parte de las reclamaciones presentadas por diversos particulares identificados con nombre, DNI y certificado electrónico, ante la Dirección de Energía, por orden cronológico:

Con fecha 30 de abril de 2018, recibí una visita a mi domicilio de un comercial para hacer una «actualización de datos» porque se había hecho un cambio de compañía con sede en Madrid a Barcelona, y notificaron que en octubre habían informado de esto y que yo no hice esa actualización, por eso se presentó en mi domicilio. Pregunté si iba a mantener el servicio con Endesa (compañía con la

⁸³ Mediación con número 105814063 realizada por la OCU en representación de un socio. Reclamación de marzo de 2019 (folios 13280 a 13329)

⁸⁴ Mediación con número 00551999 realizada por la OCU en representación de un socio. Reclamación de 1 de diciembre de 2020 (Folio 12824.)

⁸⁵ Folios 262 y 263.

⁸⁶ Folios 12399 a 12419.

que tenía servicio de electricidad) y se me informó que era solo cambio postal de cobros pero que me quedaba con la misma compañía. Dos semanas más tarde, recibo la carta de baja en el servicio que tenía contratado con Endesa.

Mi queja es la estafa a nombre de la empresa de AUDAX, como comercializadora de electricidad, me gustaría hacer una denuncia por hacer negocios de esta forma y con mentiras para conseguir más clientes. Desde la notificación de baja volví a solicitar el cambio a Endesa ya que no era mi deseo cambiar ni tampoco fue lo que me comunicaron por parte de AUDAX⁸⁷ (subrayado añadido).

Que en el mes de junio de 2018 [...] se presenta en mi domicilio un comercial que dice ser de la empresa GAS NATURAL, indicando que la razón de la visita era para que firmara un documento para que no pagara la tasa de 7 euros, porque venía del norte y ahora vendría de Valencia [...] que a los pocos días recibo una llamada de GAS NATURAL FENOSA donde se me indica que me han dado de baja en el suministro de electricidad [...]. [...] Que en ningún momento se me dijo que pertenecía a otra empresa, por lo que procedí nuevamente a cambiar el suministro con GAS NATURAL FENOSA [...]. Que esta parte ha abonado las facturas emitidas por AUDAX Energía [...] que se corresponden con la energía consumida⁸⁸ (subrayado añadido).

La referida compañía [AUDAX] consiguió que portara el suministro de mi domicilio a través de falsedades, indicándome que llamaban de mi compañía, Iberdrola, y que me pedían los datos para aplicarme una serie de descuentos para mayores de 65 años. Posteriormente vi como empezaban a llegarme facturas de una compañía con la que nunca había contratado.

La referida compañía también me está reclamando una penalización por rescindir mi contrato antes del plazo estipulado, ya que inmediatamente gestioné la vuelta a mi proveedor original, Iberdrola.⁸⁹ (reclamación presentada en 2020 referida a hechos de 2019).

- (105) Se transcriben también a continuación diversos extractos de un audio facilitado por la Dirección de Energía obrante en el expediente del año 2020, en el que el comercial indica ser del departamento de incidencias de la luz de IBERDROLA, y que el motivo de la llamada es la activación de una serie de bonificaciones en la luz. Para la activación de las bonificaciones el comercial indica los pasos que el consumidor identificado como **[DATOS PERSONALES]** con DNI **[DATOS PERSONALES]**, tiene que seguir, y que la comercializadora que le corresponde

⁸⁷ Reclamación presentada el 18 de mayo de 2018 ante la Dirección de Energía. Folio 12527.

⁸⁸ Reclamación presentada ante la Dirección de Energía. Folio 12538.

⁸⁹ Folio 12622

es AUDAX, que antes era IBERDROLA CLIENTE SAU y ahora pasará a ser Iberdrola Cliente AUDAX:⁹⁰

- Comercial AUDAX: *mi nombre es Javier te llamo del departamento de incidencia de la luz [...]*
- Consumidor: *perdón, ¿de dónde?*
- Comercial AUDAX: *del suministro de la luz*
- Consumidor: *¿De qué compañía?*
- Comercial AUDAX: *porque hay una incidencia en el suministro, de Iberdrola.*
- Consumidor: *ah, de Iberdrola, que hay una incidencia en el suministro. ¿en dónde?*
- Comercial AUDAX: **[DATOS PERSONALES]**
- Consumidor: *que hay una incidencia en el suministro*
- Comercial AUDAX: *sí, en las bonificaciones. No las tienes activas.*
- Consumidor: *¿Y por qué no las tengo activas?*
- Comercial AUDAX: *porque se te han caducado, se te envió un comunicado y no le contestaste.*
- Consumidor: *pues no tengo constancia de ese comunicado.*
- Comercial AUDAX: *era para poder activártelo. Entonces ¿tú tienes un teléfono con internet para poder yo enviarte un mensaje y que se te active?*
- Consumidor: *claro, al que me estás llamando precisamente.*
- Comercial AUDAX: *vale pues dame un segundito que te voy a abrir la ficha ¿vale? y te envío ahora el mensaje para poder reactivarlo.*
- Consumidor: *vale ¿y cuánto era la bonificación? Porque si me ha parecido cara la última factura [...].*
- Comercial AUDAX: *te ha tenido que subir la factura de los últimos 3 meses.*
- Consumidor: *sí, sí.*
- Comercial AUDAX: *ha sido cuando se te ha caducado*
- Consumidor: *claro, claro. Pues menos mal que me has llamado. Porque de hecho ya estaba pensando en cambiar de compañía [...]O sea me vas a mandar un mensaje para activarlo y ya está ¿no?*
- Comercial AUDAX: *eso es [...].Lo único que tenemos que verificar es el número de cuenta que es el mismo que aparece en pantalla, necesito que me digas el numerito IBAN.*
- Consumidor: *lo tengo delante*

⁹⁰ El audio ha sido facilitado por uno de los consumidores que ha presentado reclamación ante la Dirección de Energía en el año 2020. La transcripción, correspondiente a los audios que figuran en los folios 15296 a 15298, ha sido elaborada por la Dirección de Competencia.

- Comercial AUDAX: *vale pues necesito que me lo digas por favor, empezando por el ES el IBAN*
- Consumidor: *[confidencial] ¿Pero tú seguro que eres de Iberdrola?*
- Comercial AUDAX: *claro.*
- Consumidor: *bueno, bueno. Es que estos datos son confidenciales, pero, en fin.*
- Comercial AUDAX: *claro es que yo los tengo en pantalla, pero por la Ley de protección de datos ni tu DNI ni tu número de cuenta te lo puedo facilitar yo por teléfono.*
- Comercial AUDAX: *vale, pues tienes el teléfono ahí a mano ¿verdad? [...]te va a llegar ahora mismo el mensaje. Te va a llegar de la comercializadora que es AUDAX este año ¿vale? que es la que te pone el descuento.*
- Consumidor: *¿AUDAX os llamáis ahora?*
- Comercial AUDAX: *sí, eso es.*
- Consumidor: *vale, me vas a mandar ahora mismo el mensaje, ¿no?*
[comienza la contratación con AUDAX vía SMS siguiendo las instrucciones del comercial].
- Consumidor: *un segundito, ¿cómo se llama esta comercializadora?*
- Comercial AUDAX: *esto es AUDAX ENERGIA, es la de este año ¿vale?*
- Consumidor: *y esta me dices que es una filial.*
- Comercial AUDAX: *esta es la comercializadora que te corresponde este año.*
- Consumidor: *¿Pero ¿cómo que la que me corresponde este año? [...]A mí esto no me encaja.*
- Comercial AUDAX: *el año pasado tenías a SAU, vale que era la que te correspondía y este año te corresponde AUDAX.*
- Consumidor: *[...]pero que no, que yo he trabajado siempre con IBERDROLA, como es posible que esto esté así.*
- Comercial AUDAX: *sí, claro, pero IBERDROLA es la distribuidora, es la que te manda la factura.*
- Consumidor: *yo esto lo tengo que verificar.*
- Comercial AUDAX: *escúcheme una cosa, a usted la factura siempre le ha llegado verde ¿a que sí?*
- Consumidor: *a mí me ha llegado siempre la factura de IBERDROLA y a mí quien me notifica todos los meses.*
- Comercial AUDAX: *IBERDROLA es su distribuidora es la que le manda la factura, pero la que comercializa y le pone los precios eso va cambiando todos los años, si se fija usted en una factura en la parte de arriba le pone IBERDROLA CLIENTE SAU, en la siguiente factura que le lleque le pondrá IBERDROLA CLIENTE AUDAX. El próximo año cuando cambiemos pondrá IBERDROLA CLIENTE y la empresa con la que comercialice usted, eso es lo que te cambia es la comercializadora. La distribuidora que es la que te envía a ti la factura eso sigue igual.*

- Consumidor: [...]pero la distribuidora y en este caso la comercializadora habían sido las dos IBERDROLA, [...]esto me parece a mí que es otra compañía.
 - Comercial AUDAX: no, la compañía es la misma es la distribuidora la que te cambia es la comercializadora eso sí.
 - Consumidor: pero a mí quien me enviaba era Iberdrola, mi código de acceso de cliente era Iberdrola y ahora resulta que esto es por lo que veo otra compañía distinta.
 - Comercial AUDAX: claro AUDAX es la que te regula el precio, IBERDROLA la que te manda la factura y te pone el contador.
 - Consumidor: Iberdrola me pone el contador, pero es que mi comercializadora ha sido IBERDROLA hasta la fecha.
 - Comercial AUDAX: No, tu comercializadora ha sido cliente SAU. Lo pone arriba en la factura a la izquierda, IBERDROLA Cliente SAU. [...]
 - Consumidor: *Lo tengo que buscar.*” (subrayado añadido).
- [termina la llamada]

(106) Junto con las reclamaciones, la Dirección de Energía también ha dado traslado de información aportada por una consultora externa que presta servicios a la CNMC, en relación con las actuaciones llevadas a cabo por un comercial de BY ENERGYC. Se reproduce a continuación la llamada mantenida entre dicha consultora —actuando a título particular como consumidora— y el comercial, durante el mes de junio de 2020:⁹¹

- Comercial BY ENERGYC: mi nombre es **[DATOS PERSONALES]** llamo de CVG, de la asesoría energética.
- Cliente: ¿de cuál?
- Comercial BY ENERGYC: de CVG asesoría energética, de aquí de Madrid.
- Cliente: ¿de CVG?
- Comercial BY ENERGYC: CVG asesoría energética, era para ofreceros las nuevas ofertas que tenemos en la tarifa de la luz.
- Comercial BY ENERGYC: te comento, era para refrescar las ofertas que tienen ahora mismo en la tarifa de la luz y el gas, en este caso lo que ofrecemos nosotros con BY ENERGYC, que es una comercializadora que está saliendo que tiene muy buenos resultados es el precio en el tipo de tarifa que tiene su padre puesta, que es con discriminación horaria, que no sé si sabe lo que significa eso
- Cliente: sí.
- Comercial BY ENERGYC: pues que en el precio de la potencia 1, nosotros te lo dejamos a 0,11. El precio de la potencia 2 te lo dejamos a 0,04. Es decir, son los precios más bajos que hay ahora mismo en el mercado. Trabajamos con precios

⁹¹ Véanse los folios 12480 y siguientes aportados por la Dirección de Energía. La transcripción del audio ha sido realizada por la Dirección de Competencia (folios 12481 a 12483).

BOE. También decirte, que trabajamos con tarifas indexadas. Es decir, yo este precio que te estoy dando de 0,11 y 0,04, yo no te lo muevo a lo largo del año de contratación que tienen con nosotros. Con lo que está bastante bien desde luego para lo que está pagando actualmente. Además, debe de haber visto algún tipo de subida en la factura de la luz y demás porque pueden terminar las ofertas que tiene en esta fecha.

[...]

- *Comercial BY ENERGYC: las ofertas que tienen son muy buenas porque trabajan con precios BOE, que son los precios que salen en el Boletín Oficial del Estado. Entonces compensa bastante. Porque casualmente ¿con quién están, con IBERDORLA o con ENDESA?*
- *Cliente: ni idea.*
- *Comercial BY ENERGYC: también pueden aplicar las ofertas que tenemos nosotros en el gas, con lo que ya supondría una oferta bastante considerable. Que también tenemos precios bastante bajos en el gas.*
- *[...]*
- *Cliente: ¿Me has dicho que estabais en Madrid no?*
- *Comercial BY ENERGYC: sí, claro. Yo te llamo desde una asesoría en Madrid. A nosotros nos contrata la distribuidora IBERDROLA y nosotros lo que hacemos es un estudio de la potencia y el consumo de los clientes que nos dan. En este caso, de MPP, hacemos de los CUPS de luz que nos dan a nosotros y de los CUPS de gas hacemos ese estudio de la potencia y eso, y vemos qué comercializadora te ofrece mejores precios.*
- *Cliente: ah, vale.*
- *Comercial BY ENERGYC: yo no te llamo de BY ENERGYC, yo te llamo de CVG la asesoría, y te ofrezco un producto que tiene BY ENERGYC." (subrayado añadido).*

IV.2.I. Reclamaciones recibidas directamente por el Grupo AUDAX

- (107) Se reproducen a continuación algunos ejemplos ilustrativos de reclamaciones que fueron recibidas por el Grupo AUDAX en el año 2020:
- (108) Ejemplo 1: Reclamación de 3 de julio de 2020 en el que una clienta identificada como **[DATOS PERSONALES]** afirma que un comercial de IRIS ENERGÍA la llamó para decirle que su actual compañía suministradora (NATURGY), pasaba a denominarse IRIS ENERGÍA:

Ustedes me llamaron en abril diciéndome que mi compañía de suministro de luz y gas Naturgy que cambiaba de nombre a Iris energía, sin darme más explicaciones (sic) y cambiándome de compañía ustedes. Y poniéndome unas facturas de luz y gas desorbitantes que yo no contraté. (Subrayado añadido)⁹².

⁹² Folio 16448.

- (109) Ejemplo 2: Reclamación de 19 de octubre de 2020 a través de una oficina municipal de información al consumidor en el que una cliente identificada como **[DATOS PERSONALES]** con DNI **[DATOS PERSONALES]** afirma que es cliente de Iberdrola y que la llamaron desde IRIS ENERGÍA diciéndole que la llamaban desde Iberdrola para «dejarle la factura más barata»:

Soy cliente de Iberdrola de gas y electricidad. Me llamaron por teléfono en el mes de marzo diciendo que eran de Iberdrola y que me iban a dejar la factura más barata; en ningún caso me dijeron que eran de otra compañía y que me iban a cambiar de comercializadora. A los tres días me llaman por teléfono para confirmar la contratación y es entonces cuando me indican que no son Iberdrola por lo que decido cancelar la contratación. Me vuelvo a Iberdrola y a los días he recibido una factura en la que cobran 122,94 €, de penalización. En ningún caso me informan de que se hace un cambio de comercializadora, no me informan de ninguna penalización, en ningún caso me informan ni contrato ningún contrato de mantenimiento ni ningún seguro. (Subrayado añadido)⁹³

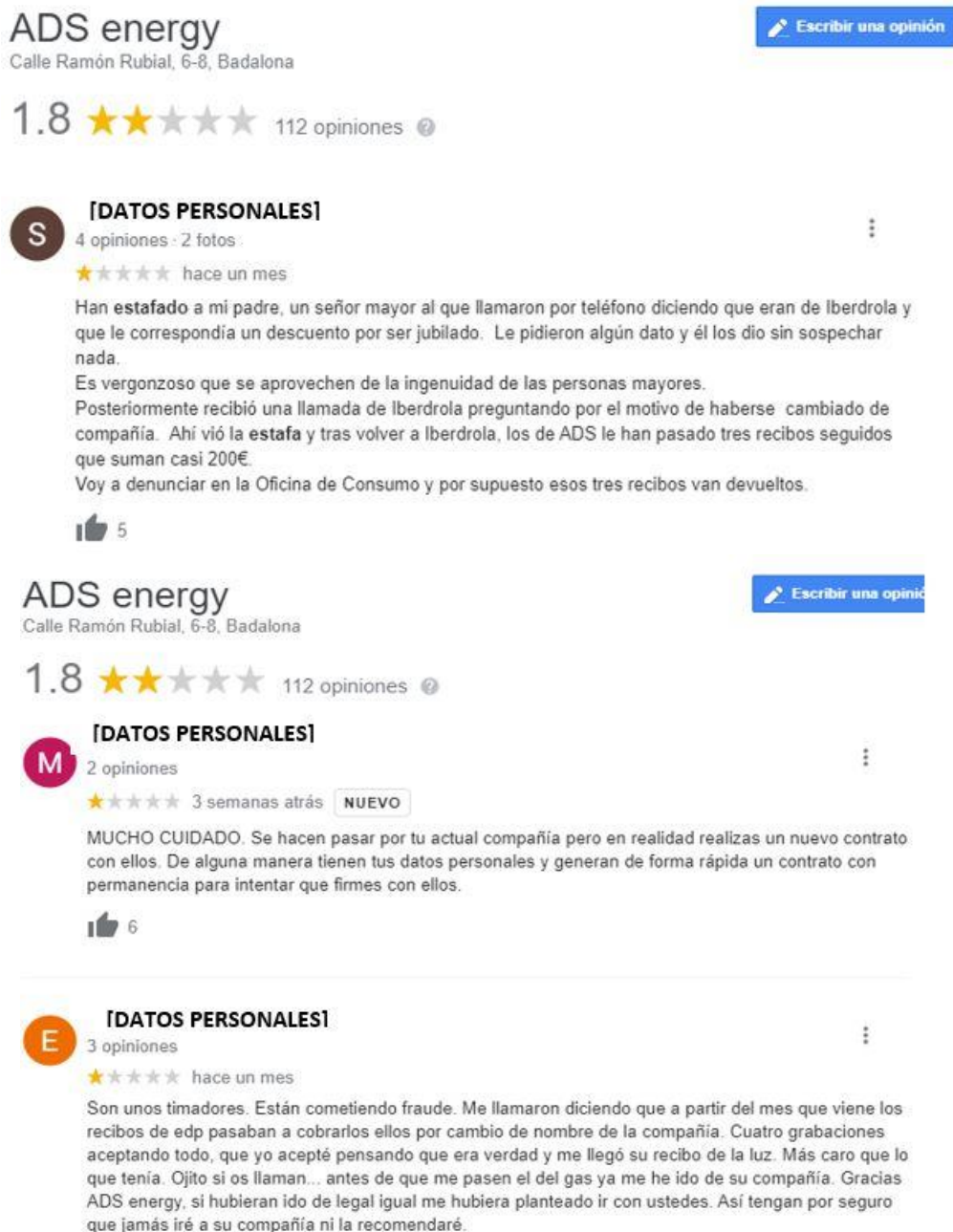
IV.3. Información pública sobre denuncias relativas a las prácticas realizadas por las comercializadoras del Grupo AUDAX

- (110) A continuación, se muestran algunas opiniones vertidas públicamente en Google contra algunas comercializadoras del Grupo AUDAX por prácticas similares a las descritas en los apartados anteriores⁹⁴.
- (111) Algunas opiniones sobre ADS ENERGY señalan lo siguiente:

⁹³ Folios 16512 a 16513.

⁹⁴ Folios 18124 a 18131.

Imagen 2. Opiniones publicadas en la ficha de empresa de ADS ENERGY en Google



Fuente: Folios 18124 a 18131.⁹⁵

⁹⁵ Nótese que, de conformidad con la [política de contenido generado por usuarios de Maps](#), Google no verifica las opiniones, pero sí revisa que el contenido no sea falso y lo quita cuando corresponde.

(112) Algunas opiniones sobre AUDAX señalan lo siguiente:

Imagen 3. Opiniones publicadas en la ficha de empresa de AUDAX en Google

Fuente: Folios 18124 a 18131.⁹⁶



⁹⁶ Nótese que, de conformidad con la [política de contenido generado por usuarios de Maps](#), Google no verifica las opiniones, pero sí revisa que el contenido no sea falso y lo quita cuando corresponde.

IV.4. Evolución de las cuotas de mercado de las comercializadoras del Grupo AUDAX

- (113) La Dirección de Energía ha facilitado la evolución de las cuotas de mercado del Grupo AUDAX entre 2018 y 2020 en los mercados de electricidad y gas en el segmento doméstico.⁹⁷
- (114) Se reproducen a continuación las cuotas de mercado por punto de suministro en el segmento doméstico del sector eléctrico del Grupo AUDAX y de cada una de sus comercializadoras incoadas:

Tabla 8. Cuotas de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico (Electricidad) de 2018 a 2020

ELECTRICIDAD	2018		2019		2020	
	Puntos de suministro	Cuota	Puntos de suministro	Cuota	Puntos de suministro	Cuota
AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
ADS ENERGY	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
MASQLUZ	N/A	N/A	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
BY ENERGYC	N/A	N/A	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
AHORRELUZ	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
IRIS ENERGÍA	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
Grupo AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]

Fuente: elaboración propia a raíz de los datos aportados por la Dirección de Energía.

- (115) Se reproducen a continuación las cuotas de mercado por punto de suministro en el segmento doméstico del sector gasista del Grupo AUDAX y de cada una de sus comercializadoras incoadas:

Tabla 9. Cuotas de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico (Gas) de 2018 a 2020

ELECTRICIDAD	2018		2019		2020	
	Puntos de suministro	Cuota	Puntos de suministro	Cuota	Puntos de suministro	Cuota
AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
ADS ENERGY	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
MASQLUZ	N/A	N/A	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
BY ENERGYC	N/A	N/A	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
AHORRELUZ	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
IRIS ENERGÍA	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
Grupo AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]

Fuente: elaboración propia a raíz de los datos aportados por la Dirección de Energía.

⁹⁷ Véase la información facilitada por la Dirección de Energía en respuesta a la solicitud de 11 de marzo de 2021 de la Dirección de Competencia (folio 12119).

- (116) Se observa que la cuota de mercado del Grupo AUDAX, tomando como referencia los puntos de suministro, se ha incrementado en el período 2018-2020 tanto en el mercado del suministro de minorista de electricidad a clientes domésticos (de [CONFIDENCIAL]% a [CONFIDENCIAL]%) como en el mercado del suministro minorista de gas a clientes domésticos (de [CONFIDENCIAL]% a [CONFIDENCIAL]%).
- (117) Por otra parte, en relación con el suministro de electricidad, la CNMC publica de forma periódica informes de supervisión del mercado minorista de electricidad,⁹⁸ en el segmento doméstico. En este sentido, los últimos informes publicados, relativo a los datos de los años 2018 y 2019, reflejan los siguientes datos en el mercado eléctrico:

Gráfico 1. Evolución del número de puntos de suministro en mercado libre (miles) por grupo de comercialización en el segmento doméstico

Evolución del número de puntos de suministro en mercado libre (miles) por grupo de comercialización en el segmento doméstico

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VEESGO	REPSOL	CIDE	FENIE	CLIDOM	AUDAX	ALDRO	SOM	VILLARMIR	GEOALT	WATUM	ESTABAN	FACTOR
2011	3.385	1.993	885	460	182	-	436	1	0	0	-	-	0	4	62	-	-
2012	4.491	2.444	1.262	528	259	-	428	25	0	2	-	-	3	7	61	-	0
2013	5.259	3.360	1.552	614	307	-	405	78	7	13	-	-	11	8	61	-	6
2014	5.847	4.057	1.845	696	356	-	401	135	38	25	-	1	19	11	60	-	15
2015	6.088	4.591	2.044	750	375	-	415	186	48	36	0	9	28	12	61	-	22
2016	6.220	4.966	2.127	815	391	-	415	227	68	41	0	27	39	23	60	1	30
2017	6.376	5.121	2.229	893	420	-	416	278	94	45	13	44	58	45	61	10	39
2018	6.410	5.195	2.157	912	454	0	400	328	135	119	62	64	84	49	60	26	46
2019	6.374	5.228	1.951	915	-	608	386	348	178	150	121	117	105	76	60	51	50

Fuente: IS/DE/027/19

- (118) La CNMC también publica informes de supervisión relativos a los cambios de comercializador⁹⁹ en relación con los sectores gasista y eléctrico, que incluyen las cuotas de mercado de los principales comercializadores en el mercado libre, concretamente en el sector doméstico. En este sentido, los informes trimestrales del tercer trimestre de los años 2018, 2019 y 2020 reflejan lo siguiente:

⁹⁸ Véase [IS/DE/027/20: IS MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD. 2019.](#) y [IS/DE/027/19: IS MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD. 2018](#)

⁹⁹ Véase los informes de supervisión de los cambios de comercializador IS/DE/014/18, IS/DE/014/19 y IS/DE/014/20.

Tabla 10: Cuotas de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico (Electricidad)

COMERCIALIZADORES	2018 (tercer trimestre)	2019 (tercer trimestre)	2020 (tercer trimestre)
GRUPO IBERDROLA	37,2%	36,3%	35,5%
GRUPO ENDESA	30,0%	29,8%	28,7%
GRUPO NATURGY	12,9%	11,4%	10,4%
GRUPO EDP	5,3%	5,2%	5,1%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales			79,6%
VIESGO ENERGÍA	2,5%	N/A	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G. S.L.U.	N/A	3,2%	3,7%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,3%	2,2%	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1,9%	2,0%	2,1%
GRUPO AUDAX	N/A	0,8%	1,1%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	0,7%	1,0%	1,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	N/A	0,6%	1,0%
FLIP ENERGÍA, S.L.	N/A	0,6%	0,8%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0,5%	0,6%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	N/A	N/A	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.	N/A	0,4%	0,4%
WATIUM, S.L.	N/A	N/A	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.U.	0,3%	N/A	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS INDEPENDIENTES	6,4%	6,1%	6,5%
Subtotal comercializadoras independientes			20,4%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: tabla elaborada por la Dirección de Competencia a raíz de los datos contenidos en los informes trimestrales de cambio de comercializador de la CNMC.

Tabla 11: Cuota de mercado por número de suministros en el sector gasista en el mercado libre.

COMERCIALIZADORES	2018 (tercer trimestre)	2019 (tercer trimestre)	2020 (tercer trimestre)
GRUPO NATURGY	46,50%	42,90%	41,10%
ENDESA ENERGÍA	20,60%	20,90%	20,80%
IBERDROLA CLIENTES	16,00%	16,20%	16,30%
EDP COMERCIALIZADORA	13,40%	13,40%	13,40%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	96,50%	93,40%	91,60%
VIESGO ENERGÍA	1,50%	N/A	N/A
GRUPO REPSOL	N/A	2,60%	3,20%
GRUPO AUDAX RENOVABLES ¹⁰⁰	0,20%	0,5%	0,70%
HOLALUZ – CLIDOM	0,20%	0,40%	0,60%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,20%	0,40%	0,60%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,30%	0,40%	0,50%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	N/A	0,40%	0,50%
FLIP ENERGÍA	N/A	N/A	0,40%
FACTOR ENERGÍA	N/A	0,20%	0,40%
CATGAS ENERGÍA	N/A	0,30%	0,30%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	N/A	0,20%	0,20%
RESTO COMERCIALIZADORAS INDEPENDIENTES	0,80%	0,70%	1,00%
Subtotal comercializadoras independientes	1,80%	3,90%	8,40%
Total mercado libre	100%	100%	100%

Fuente: tabla elaborada por la Dirección de Competencia a raíz de los datos contenidos en los informes trimestrales de cambio de comercializador de la CNMC.

¹⁰⁰ La cuota del Grupo AUDAX de 2018 corresponde con la de AUDAX. El Grupo AUDAX en 2019 está compuesto por AUDAX Renovables; UniEléctrica Energía; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura Y Ahorreeluz Servicios Online.

V. FUNDAMENTOS DE DERECHO

V.1. [PRIMERO] Competencia para resolver

- (119) De acuerdo con el artículo 5.1.c) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**LCNMC**) compete a este organismo aplicar la LDC “*en materia de conductas que supongan impedir, restringir y falsear la competencia*”¹⁰¹. El artículo 20.2 de la misma ley atribuye al Consejo la función de resolver los procedimientos sancionadores previstos en la LDC y, según el artículo 14.1.a) del Estatuto Orgánico de la CNMC la Sala de Competencia conocerá de los asuntos relacionados con la aplicación de la LDC¹⁰².
- (120) Asimismo, de conformidad con el artículo 21 de la LCNMC, la Sala de Competencia ha solicitado informe a la Sala de Supervisión Regulatoria, la cual, con fecha 29 de septiembre de 2022 y al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2.b) de la LCNMC y en el artículo 14.2. del Estatuto Orgánico de la CNMC ha emitido informe sin observaciones desde la perspectiva de las funciones de regulación sectorial referidas en el artículo 7 de la LCNMC.
- (121) En consecuencia, la competencia para resolver este procedimiento corresponde a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

V.2. [SEGUNDO] Normativa general aplicable

- (122) El presente expediente se refiere a una serie de prácticas realizadas durante la vigencia de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia. En atención a ello, la LDC es la norma aplicable al presente procedimiento sancionador.

V.3. [TERCERO] Propuesta de resolución del órgano instructor

- (123) La Dirección de Competencia ha propuesto a esta Sala que declare la existencia de conductas prohibidas por el artículo 3 de la LDC, consistentes en la realización de prácticas comerciales fraudulentas, mediante engaño y confusión, tendentes a propiciar cambios de comercializador en favor de las comercializadoras del Grupo AUDAX en el segmento doméstico de los suministros de electricidad y gas en España, desde 2018 hasta la actualidad.

¹⁰¹ Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. BOE núm. 134, de 5 de junio de 2013.

¹⁰² Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, BOE núm. 209, de 31 de agosto de 2013, pp. 63623-63648.

(124) La Dirección de Competencia propone a esta Sala:

- que la anterior infracción se tipifique, a los efectos de determinación de la sanción a imponer, como una infracción grave del artículo 62.3.a) de la LDC
- que se impongan las sanciones siguientes:

Tabla 12. Sanciones propuestas por la Dirección de Competencia

Empresas	Sanción (€)
AUDAX	8.130.000
MASQLUZ	276.173
BY ENERGYC	15.360
IRIS ENERGÍA	489.460
AHORRELUZ	210.000
ADS ENERGY	137.277

V.4. [CUARTO] Valoración de la Sala de Competencia

(125) Como ha podido observarse en los epígrafes anteriores, los hechos acreditados contienen prácticas comerciales llevadas a cabo por las comercializadoras incoadas del Grupo AUDAX entre enero de 2018 y octubre de 2021 consistentes en la captación de clientes de otras comercializadoras de luz y gas mediante las siguientes estrategias:

- (i) la utilización frente a potenciales clientes del nombre y/o marca de su comercializadora de origen;
- (ii) la comunicación a los clientes de una presunta actualización o renovación de la tarifa con su compañía de origen;
- (iii) el ofrecimiento de presuntos descuentos en la tarifa de los clientes anunciando que ello no comportaría un cambio de comercializadora;
- (iv) la comunicación de un cambio obligatorio de comercializadora debido a una supuesta desaparición de su compañía de origen o de un cambio de denominación de esta; y
- (v) la comunicación de un presunto cambio de facturación o de distribuidora.

(126) A continuación, esta Sala debe resolver, sobre la base de la instrucción realizada, si las prácticas investigadas son constitutivas de infracción del artículo 3 de la LDC.

V.4.A. Tipificación de las conductas

V.4.A.a. Principios generales

(127) El artículo 3 de la LDC establece que *“la Comisión Nacional de la Competencia o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas conocerán en los términos que la presente Ley establece para las conductas prohibidas, de los*

actos de competencia desleal que por falsear la libre competencia afecten al interés público”.

- (128) Tal y como han reconocido la doctrina y la jurisprudencia, el artículo 3 de la LDC supone que, desde la perspectiva de la legislación de competencia, la Autoridad de Competencia sólo está facultada para realizar el reproche de deslealtad a que se refiere dicho precepto cuando la conducta enjuiciada, teniendo en cuenta el contexto jurídico y económico en el que se produce, resulte apta para restringir la competencia efectiva en el mercado, que es el interés público tutelado por la LDC¹⁰³.

Así pues, para apreciar una infracción del artículo 3 de la LDC es necesario que se cumplan dos condiciones¹⁰⁴:

- (i) que exista un acto de competencia desleal de conformidad con la LCD; y
- (ii) que dicho acto afecte al interés público por falsear la competencia en el mercado

- (129) En cuanto a la conducta desleal, tal y como señala la doctrina¹⁰⁵, la LDC no establece una noción de competencia desleal distinta a la prevista en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal (**LCD**)¹⁰⁶. Por tanto, la deslealtad de las conductas ha de enjuiciarse y resolverse siguiendo las reglas establecidas en la LCD.

De ello se desprende que esta Sala solo esté facultada para sancionar una conducta tipificada como desleal cuando la misma falsee la competencia y afecte al interés público, de conformidad con el artículo 3 de la LDC.

V.4.A.b. Deslealtad de la conducta

- (130) El primer condicionante para que se dé una infracción del artículo 3 de la LDC es que la conducta analizada constituya un acto de competencia desleal.
- (131) El artículo 5 de la LCD, sobre los actos de engaño, señala lo siguiente:

1. Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo

¹⁰³ Véase, entre otras, la STS 1436/2018, de 1 de octubre de 2018, ECLI: ES:TS:2018:3334, relativa al expediente S/0410/12 - ASCENSORES 2

¹⁰⁴ Véase la resolución de la Sala de Competencia de la CNMC de 20 de junio de 2019, en el Expediente S/DC/0552/15 AGIC.

¹⁰⁵ Véase el comentario a la Ley de Defensa de la Competencia. Sexta Edición, noviembre 2020. Artículo 3. José Masaguer.

¹⁰⁶ [«BOE» núm. 10, de 11/01/1991.](#)

susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos:

a) La existencia o la naturaleza del bien o servicio.

b) Las características principales del bien o servicio, tales como su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su ejecución, su composición, sus accesorios, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, su entrega, su carácter apropiado, su utilización, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y características esenciales de las pruebas o controles efectuados al bien o servicio.

[...]

e) El precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio. [...] (subrayado añadido).

(132) El artículo 6 de la LCD relativo a los actos de confusión establece que:

Se considera desleal todo comportamiento que resulte idóneo para crear confusión con la actividad, las prestaciones o el establecimiento ajenos.

El riesgo de asociación por parte de los consumidores respecto de la procedencia de la prestación es suficiente para fundamentar la deslealtad de una práctica. (subrayado añadido).

(133) Se verifica que en ambos preceptos se tipifican conductas que inducen a error al destinatario. La diferencia radica en que, en los actos de confusión del artículo 6 LCD, el error afecta a la identidad del oferente del bien o servicio, es decir se trata de un supuesto más específico que el recogido en el artículo 5 LCD¹⁰⁷.

(134) El artículo 5 de la LCD exige que el acto engañoso induzca o pueda inducir a error y que sea susceptible de alterar el comportamiento económico de sus destinatarios. En relación con el primer requisito, la jurisprudencia ha señalado en numerosas ocasiones,¹⁰⁸ que a los efectos de calificar la conducta como engañosa basta con que dicha conducta sea susceptible de inducir a error. En relación con la alteración del comportamiento económico, se exige que el engaño pueda influir en la decisión económica tomada por el destinatario.

(135) En relación con el artículo 6 de la LCD el Tribunal Supremo ha señalado que¹⁰⁹ “el artículo 6 cumple la función de defender el buen funcionamiento competitivo mediante la represión de actos que sean aptos para eliminar o reducir la autonomía de decisión del consumidor, colocado en la posición de tener que

¹⁰⁷ Véase la STS 365/2008, de 19 de mayo de 2008, ECLI:ES:TS:2008:2209.

¹⁰⁸ Véase, por todas, la STS 415/2005, de 23 de mayo de 2015, ECLI: ES:TS:2005:3307.

¹⁰⁹ Véase la STS 365/2008, de 19 de mayo de 2008, ECLI:ES:TS:2008:2209

responder a las ofertas que recibe con una voluntad viciada por confusión -estricta y amplia-, esto es, por un error sobre la procedencia empresarial de los productos o servicios ofertados” (subrayado añadido).

- (136) Aclarados los principios generales sobre la deslealtad de la conducta, cabe adelantar que esta Sala coincide con el órgano instructor en la tipificación de las prácticas comerciales irregulares llevadas a cabo por las comercializadoras del Grupo AUDAX como actos de engaño¹¹⁰ y confusión¹¹¹ a que hace referencia la LCD.
- (137) En relación con los **actos de engaño**, ha quedado acreditado que las comercializadoras del Grupo AUDAX han inducido a error a numerosos consumidores provocando una alteración en su comportamiento económico, que se ha producido mediante la facilitación de información claramente falsa y engañosa con base en la cual han provocado que los consumidores solicitaran tramitaciones de cambio de compañía de comercialización de luz y/o gas, que o bien no deseaban, o que incluso desconocían como consecuencia de unas condiciones comerciales falsas y/o engañosas.
- (138) Entre las numerosas prácticas engañosas pueden citarse las reclamaciones que describen a comerciales refiriendo descuentos en la factura inexistentes [hechos (93) y (97)]; cambios de empresa en la facturación para ahorrar en la factura, sin que ello comporte cambio de comercializadora [hechos (88)]; o las afirmaciones sobre un cambio de distribuidora y no de comercializadora [hechos (93), (101) y (105)].¹¹²
- (139) En relación con los **actos de confusión**, dentro de las prácticas reiteradas y habituales realizadas por las comercializadoras del Grupo AUDAX se ha acreditado que en numerosas ocasiones se hacían pasar por representantes de la comercializadora actual del consumidor en ese momento, bien afirmando que llamaban desde dicha compañía [hechos (83), (84) y (97)], bien haciéndose pasar por una filial de ésta [hechos (83)], o haciéndose pasar por una empresa tercera que prestaría servicios a su comercializadora actual [hechos (84) y (93)].
- (140) Para aumentar su credibilidad, las comercializadoras del Grupo AUDAX hacían alusión a los datos personales de los consumidores a los que llamaban [hecho

¹¹⁰ En aquellos casos en el engaño consiste en hacer creer al consumidor que va a conseguir una serie de descuentos, que el cambio de comercializadora se debe a la desaparición de su operador actual, entre otras.

¹¹¹ En aquellos casos en que el consumidor cree que la prestación que le ofrece el comercial proviene de la comercializadora con la que tiene el contrato.

¹¹² La relación detallada de los diversos métodos de engaño utilizado en cada una de las reclamaciones recabadas se encuentra en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución.

(86)], a sus puntos de fidelización acumulados con sus comercializadoras [hecho (77)]¹¹³, e incluso llegaban a utilizar las marcas y logotipos de otras comercializadoras públicamente reconocidas [hechos (98) y (99)], lo que generaba en sus destinatarios una lógica confusión y asociación entre los servicios ofrecidos por las comercializadoras del Grupo AUDAX y sus comercializadoras actuales en ese momento¹¹⁴.

- (141) En contra de lo que señala AUDAX en sus alegaciones a la propuesta de resolución, no se trata de “*quejas puntuales*”¹¹⁵. Al contrario, se observa que las prácticas de engaño y confusión contenidas en los hechos acreditados responden a una tipología de estrategias similares con un objetivo común, independientemente del momento temporal en que se produjeron y de la ubicación geográfica de la comercializadora concreta.
- (142) Por todo lo anterior, a juicio de esta Sala, ha quedado sobradamente acreditado que **nos encontramos ante una serie generalizada de prácticas desleales consistentes en actos de engaño y confusión llevadas a cabo por las distintas comercializadoras del Grupo AUDAX, tendentes a propiciar cambios de comercializador de luz y gas a su favor en consumidores domésticos.**

V.4.A.c. Afectación al interés público por falseamiento de la competencia

- (143) Una vez acreditada la existencia de una conducta desleal tipificada como tal en la LCD, esta Sala procede a analizar si se cumple con la segunda condición exigida por el artículo 3 de la LDC, esto es, que como consecuencia de dicha conducta desleal se produzca un falseamiento de la libre competencia que afecte al interés público.
- (144) Nuevamente esta Sala coincide con la Dirección de Competencia al considerar que las conductas desleales llevadas a cabo por las comercializadoras del Grupo AUDAX han producido un falseamiento de la competencia con afectación al interés público.

¹¹³ Adicionalmente, véase en este sentido el Anexo I a la presente resolución, en concreto las reclamaciones con ID: 014 C-G_6031315117, 027 C-G_6032264112, 117 C-G_6033304350, 128 C-G_6034077068, entre otras.

¹¹⁴ ¹¹⁴ La relación detallada de los diversos métodos de confusión utilizado en cada una de las reclamaciones recabadas se encuentra en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución.

¹¹⁵ Folios 19212 a 19213 del expediente.

- (145) En primer lugar, las **conductas desleales se han desarrollado en los mercados de suministro minorista de electricidad y gas, ambos de especial relevancia por su carácter básico y esencial para el consumidor.**
- (146) El extinto Consejo de la CNC,¹¹⁶ el Consejo de la CNMC,¹¹⁷ así como el Tribunal Supremo,¹¹⁸ han considerado tradicionalmente que la probabilidad de afectar al interés público es mayor en los casos que afectan al sector energético. Y ello porque *“el suministro de electricidad es un input básico de la economía”* siendo además *“un servicio de primera necesidad para los consumidores domésticos”*¹¹⁹.
- (147) Además, **los consumidores domésticos, por lo general, son consumidores más vulnerables**, tal y como evidencia el comportamiento de los consumidores ante las llamadas de las comercializadoras del Grupo AUDAX, cuyo objetivo de captación de clientes ha podido tener éxito, en parte, gracias a que sus destinatarios desconocen a detalle el funcionamiento de los mercados de comercialización de luz y gas por tratarse de dos sectores especialmente técnicos y complejos, lo que facilita el éxito de sus estrategias de engaño y confusión.
- (148) Por ello, en supuestos similares, esta CNMC ha señalado que, como consecuencia de las características propias del sector eléctrico y del gas natural, los consumidores domésticos en general constituyen un colectivo con escasa información y poco proclive a acometer de forma activa iniciativas de cambio de suministrador.¹²⁰ Además, ha quedado acreditado que, en varios supuestos, los actos de engaño se dirigieron contra personas de edad avanzada y poco conocimiento de los mercados afectados [hechos (83) y (104)].
- (149) AUDAX alega que del hecho de que las conductas investigadas puedan relacionarse con unos suministros esenciales no se deriva una particular afectación al interés público, puesto que no se está limitando, afectando u obstaculizando el acceso a tales suministros. Además, indica que lo relevante no es que haya o no un interés público, sino que el interés público que esté en juego sea el del posible falseamiento de la competencia.
- (150) Sin embargo, no puede obviarse que la intensidad con la que el interés público se ve vulnerado es mayor por el hecho de encontrarnos en mercados esenciales de

¹¹⁶ Véase la resolución del Consejo de la CNC de 24 de febrero de 2012, en el expediente S/0213/10 Iberdrola Sur.

¹¹⁷ Véase la resolución de la Sala de Competencia de la CNMC de 20 de junio de 2019, en el Expediente S/DC/0552/15 AGIC.

¹¹⁸ Véase, la STS 162/2017 (Iberdrola Sur), de 3 de febrero de 2017, ECLI: ES:TS:2017:349.

¹¹⁹ Resolución del Consejo de la CNC de 24 de febrero de 2012, en el expediente S/0213/10 Iberdrola Sur.

¹²⁰ Véase la resolución de la Sala de Competencia de la CNMC, de 20 de junio de 2019, en el expediente S/DC/0552/15 AGIC.

suministro minorista de electricidad y gas dirigido a consumidores domésticos, tal y como ha señalado esta Sala en sus pronunciamientos recientes¹²¹. Además, el carácter vulnerable de los consumidores objeto de las prácticas también implica que estas tengan una mayor trascendencia en el mercado de cara a la afectación al interés público¹²².

- (151) Por otro lado, las prácticas desleales llevadas a cabo por AUDAX no han sido hechos puntuales, sino que se han producido de forma generalizada¹²³, materializándose en centenares e incluso miles de contrataciones irregulares a su favor, por lo que, desde una perspectiva cuantitativa, han generado un falseamiento de la competencia en los mercados relevantes.
- (152) En segundo lugar, en virtud de los resultados arrojados por los análisis llevados a cabo por la Dirección de Energía sobre rescisiones anticipadas de contratos de cambio de comercializador de luz y gas¹²⁴ [hechos (58) a (73)] y como consecuencia del estudio de la evolución de las cuotas de mercado de Grupo AUDAX durante el período investigado [Hechos (113) a (118)] ha quedado sobradamente acreditado que **la dimensión de las prácticas llevadas a cabo por las comercializadoras del Grupo AUDAX han sido de una entidad muy superior a las reclamaciones recibidas, lo que ha afectado directamente al interés público por falseamiento de la competencia.**
- (153) De acuerdo con el primer análisis realizado por la Dirección de Energía [hechos (58) a (63)], los retornos anticipados ascendieron al **[CONFIDENCIAL]**% en electricidad y al **[CONFIDENCIAL]**% en gas (un **[CONFIDENCIAL]**% el total general) entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020,¹²⁵ muy por encima de la tasa media de rescisiones anticipadas en ese mismo periodo en ambos mercados para el resto de comercializadoras, que ascendieron a un **[CONFIDENCIAL]**% en electricidad y un **[CONFIDENCIAL]**% en gas (o a un 9,3% en electricidad y un 11,7% en gas, si se contabilizan también las rescisiones anticipadas experimentadas por las comercializadoras del Grupo AUDAX). Es decir, casi 1 de cada 4 nuevos consumidores del Grupo AUDAX procedieron a dar de baja el suministro con la compañía en un plazo de 3 meses, cifras muy

¹²¹ Por todos, véase la resolución de la Sala de Competencia de la CNMC, de 20 de junio de 2019, en el expediente S/DC/0552/15 AGIC.

¹²² Véase la resolución de la Sala de Competencia de 20 de junio de 2019 en el expediente S/DC/0552/15 AGIC.

¹²³ Véase el en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución.

¹²⁴ Por rescisiones anticipadas de contrato se entienden aquellos casos en los que se abandona el comercializador antes de transcurridos 90 días (3 meses), que es un periodo razonable para que el consumidor que ha sido cambiado sin su consentimiento reciba la primera factura, se dé cuenta de que le han cambiado fraudulentamente, y proponga un cambio a su anterior comercializadora.

¹²⁵ Este periodo responde a los datos disponibles por la Dirección de Energía.

superiores a la media nacional para el resto de comercializadoras, tal y como se muestra en los siguientes gráficos:

Gráfico 2. Número total de rescisiones anticipadas según la base de datos sobre CUPS de julio 2019 a junio 2020

[GRÁFICO CONFIDENCIAL]

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 12072 y siguientes).

Gráfico 3. Porcentaje de rescisiones anticipadas según la base de datos sobre CUPS de julio 2019 a junio 2020

[GRÁFICO CONFIDENCIAL]

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 12072 y siguientes).

- (154) En un segundo análisis realizado por la Dirección de Energía, basado en los datos del SIPS para el sector eléctrico y que engloba todo el período investigado (2018 a 2021) [hechos (65) a (73)] se alcanzan conclusiones similares a las del primer análisis [hechos (58) a (63)], esto es, que la tasa media de rescisiones anticipadas de contratos del Grupo AUDAX es muy superior a la del resto de comercializadores de ambos mercados, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Gráfico 4. Porcentaje de rescisiones anticipadas según el SIPS de enero de 2018 a junio de 2021 en el sector eléctrico

[GRÁFICO CONFIDENCIAL]

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía (folios 17496 a 17499).

- (155) Como se observa, en este caso, la tasa media de rescisiones anticipadas del resto de las comercializadoras del sector oscila entre el 0,5% y 0,7% frente al **[CONFIDENCIAL]**% y el **[CONFIDENCIAL]**% de las comercializadoras del Grupo AUDAX. Además, estas tasas medias se disparan hasta el **[CONFIDENCIAL]**% en el caso de AUDAX en 2018, al **[CONFIDENCIAL]**% en el caso de ADS ENERGY en 2021 o al **[CONFIDENCIAL]**% en el caso de MASQLUZ en 2020 [Hecho (72)]:

Tabla 13. Comparación de cambios de comercializador producidos el sector eléctrico entre las comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas y el resto de comercializadoras del sector reflejados por el SIPS durante el período investigado¹²⁶

Comercializadora	% Rescisiones			
	2018*	2019	2020	2021*
AUDAX	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
ADS ENERGY	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
AHORRELUZ	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
IRIS ENERGÍA	N/A	[CONF.]	[CONF.]	[CONF.]
MASQLUZ	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
BY ENERGYC	N/A	N/A	[CONF.]	[CONF.]
Resto del sector	0,5%	0,5%	0,7%	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis llevado a cabo por la Dirección de Energía contenido en la nota interna de 23 de noviembre de 2021 y el histórico anual de rescisiones del Grupo AUDAX desglosado facilitado (folio 17499).

- (156) Los resultados de ambos análisis, realizados con metodologías diferentes por las distintas bases de datos en que se basan, alcanzan conclusiones similares respecto a la tasa anormalmente elevada de desvinculación de los nuevos contratos suscritos de forma voluntaria con las compañías incoadas. Estos resultados evidencian que, aun asumiendo que parte de esas bajas no se deban a prácticas desleales, con independencia de las miles de reclamaciones y denuncias recabadas por el órgano instructor, las prácticas engañosas del Grupo AUDAX se han llevado a cabo de forma generalizada en los mercados, afectando a miles de clientes, y en consecuencia, ostentando la aptitud para afectar al interés público por falseamiento de la competencia.
- (157) En contra de lo alegado por AUDAX, si bien se están contrastando magnitudes y datos de origen distinto, también es cierto que se han realizado dos análisis diferenciados adaptados a la utilización de bases de datos diferentes, independientes la una de la otra, cuyo único nexo en común son las conclusiones alcanzadas: que las comercializadoras del Grupo AUDAX ostentan una media de rescisiones anticipadas muy superior a la del resto de comercializadoras de los mercados analizados. A juicio de esta Sala, lo anterior, lejos de suponer algún tipo de indefensión, fortalece las conclusiones alcanzadas por el órgano instructor e incrementan su valor probatorio.
- (158) Aunque AUDAX pretende justificar su elevado número de rescisiones anticipadas en relación con la media del sector por la agresividad de las campañas de recuperación de clientes de las comercializadoras de la competencia, o como consecuencia de las penalizaciones impuestas por éstas a sus clientes en caso de rescisión de contratos, lo cierto es que esos argumentos deben descartarse

¹²⁶ En 2021, se incluyen datos hasta el mes de agosto. En 2018 no existen datos de los meses de marzo, abril y agosto.

por ser circunstancias comunes a todos los operadores del sector, que no solo afectan a las comercializadoras del Grupo AUDAX, por lo que no son aptas para explicar el mayor volumen de rescisiones anticipadas de contratos experimentada por las comercializadoras de Grupo AUDAX.

- (159) Es más, ha quedado acreditado en el expediente que numerosas contrataciones realizadas por comercializadoras del Grupo AUDAX también han impuesto una obligación de permanencia a sus clientes¹²⁷ lo que implicaría no sólo un potencial perjuicio adicional para éstos al elevar sus costes de transacción¹²⁸ de cara a revertir sus cambios de comercializador, sino que además podría haber generado que, a efectos de evitar el pago de la penalización, determinados consumidores optaran por permanecer en la comercializadora del Grupo AUDAX.
- (160) Por otro lado, las prácticas engañosas podrían haber incidido en el exponencial aumento de cuota de mercado que se observa en las comercializadoras del grupo AUDAX en el periodo en el que se ha tenido conocimiento de las prácticas denunciadas.¹²⁹ Como resalta el órgano instructor, resulta significativo que, entre 2018 ([CONFIDENCIAL]%) y 2020 ([CONFIDENCIAL]%) el incremento porcentual de la cuota de mercado del Grupo AUDAX en el segmento doméstico de electricidad haya sido del [CONFIDENCIAL]% y en el segmento doméstico de gas el incremento porcentual del Grupo AUDAX entre 2018 ([CONFIDENCIAL]%) y 2020 ([CONFIDENCIAL]%) ha sido del [CONFIDENCIAL]% [Hechos (113) a (118)].
- (161) Aunque AUDAX alude a que la cuota de mercado total de las comercializadoras del Grupo es muy reducida ([CONFIDENCIAL]%), ignora que, de acuerdo con la jurisprudencia, el carácter limitado de la cuota de una empresa no exime de su capacidad para falsear la competencia. Al margen de que estemos ante unos actos desleales que habrían afectado a miles de consumidores domésticos de un servicio esencial como es el suministro de luz y gas, la Audiencia Nacional¹³⁰ ha descartado argumentos similares frente a infracciones del artículo 3 de la LDC en supuestos en los que la cuota de mercado de la empresa no alcanzaba siquiera

¹²⁷ Así se desprende de las reclamaciones incluidas en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución.

¹²⁸ Un coste de transacción es un coste incurrido para realizar un intercambio económico, más precisamente una transacción en el mercado, que en el presente caso supone revertir el cambio de comercializador de luz y/o gas.

¹²⁹ Asimismo, entre el año 2017 y 2018 la cuota del Grupo AUDAX se incrementó notablemente, si bien tal incremento es atribuible en gran medida a la adquisición de Unieléctrica. Véase en este sentido Informe de la CNMC IS/DE/027/19 (páginas 12 y siguientes).

¹³⁰ Véase la SAN 309/2016, de 20 de julio de 2016, ECLI: ES:AN:2016:3003, donde se ratifica una resolución de la CNC de fecha 17 de septiembre de 2013 que declaró acreditada la existencia de cuatro infracciones del artículo 3 de la LDC contra, entre otras, Ascensores IMEM S.L. con una cuota de mercado nacional de un 0,57%.

0,60% del mercado. Por tanto, la reducida cuota de mercado de las comercializadoras del Grupo AUDAX en los mercados relevantes no impide que sus conductas tengan aptitud para falsear la competencia.

- (162) En todo caso, lo cierto es que la afectación al interés público por las conductas desarrolladas por las comercializadoras del Grupo AUDAX se deriva, no solo de las evidencias y el contenido que se desprenden de las 2319 reclamaciones contenidas en los escritos de denuncia recibidos, las contestaciones a requerimientos de información a diversas comercializadoras de luz y gas y organizaciones de consumidores emitidas y de las solicitudes de información dirigidas a la Dirección de Energía, sino también del hecho de que dichas conductas de engaño y confusión también han tenido la potencialidad de afectar a un número de clientes domésticos muy superior a la número de reclamaciones recabadas por el órgano instructor. No todo consumidor domestico presenta una reclamación cuando es víctima de un cambio fraudulento de comercializador, ya sea por desconocimiento sobre su condición de víctima de fraude o incluso por la falta de recursos o conocimiento para presentar oportunamente la misma, por lo que resulta evidente que los efectos de la conducta pueden ser potencialmente muy superiores a la muestra de reclamaciones recogidas en el expediente.
- (163) A juicio de esta Sala, es a través del análisis del contexto jurídico y económico de los mercados afectados y del conjunto de todas las circunstancias contenidas en los hechos acreditados, entre los que cabe citar el análisis pormenorizado de los resultados de los análisis de rescisiones anticipadas de los contratos¹³¹ de cambio de comercializador de luz y gas llevados a cabo por la Dirección de Energía [hechos (58) a (73)] y del estudio de la evolución de las cuotas de mercado de las comercializadoras del Grupo AUDAX durante el período investigado [Hechos (113) a (118)], que este Consejo ha llegado al convencimiento de que **se ha producido una afectación al interés público por falseamiento de la competencia como consecuencia de una serie de conductas desleales, de engaño y confusión, llevadas a cabo de forma generalizada y desarrolladas en el marco de los mercados de servicios esenciales de comercialización de luz y gas a clientes domésticos, afectando principalmente a un tipo de consumidor especialmente vulnerable.**

¹³¹ Por rescisiones anticipadas de contrato se entienden aquellos casos en los que se abandona el comercializador antes de transcurridos 90 días (3 meses), que es un periodo razonable para que el consumidor que ha sido cambiado sin su consentimiento reciba la primera factura, se dé cuenta de que le han cambiado fraudulentamente, y proponga un cambio a su anterior comercializadora.

V.4.A.d. Duración de la infracción

- (164) De la información contenida en el expediente, detallada en los hechos acreditados y en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución, se desprende que de los cientos de reclamaciones recabadas durante instrucción por la Dirección de Competencia, a efectos de la duración de la conducta, la primera reclamación recibida contra AUDAX se corresponde con el 17 de enero de 2018¹³² y la última con el 13 de octubre de 2021¹³³.
- (165) Por su parte, el resto de comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas han llevado a cabo conductas de competencia desleal con afectación al interés público por falseamiento de la competencia que se han extendido a lo largo de distintas fechas dentro del primer período mencionado imputable a AUDAX, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14. Duración de las infracciones

Entidades infractoras	Duración de la conducta
AUDAX	17 enero 2018 - 13 octubre 2021
MASQLUZ	13 agosto 2020 - 9 agosto 2021
BY ENERGYC	16 junio 2020 - 3 mayo 2021
IRIS ENERGÍA	6 agosto 2019 - 11 mayo 2021
AHORRELUZ	30 junio 2020 - 13 agosto 2021
ADS ENERGY	16 junio 2020 - 31 mayo 2021

En consecuencia, la duración de las conductas imputadas comprenden desde enero de 2018 a octubre de 2021.

V.4.A.e. Conclusión de la tipificación

- (166) Esta Sala considera acreditado que **las conductas desleales llevadas a cabo de manera generalizada por las comercializadoras del Grupo AUDAX han influido en la elección de los consumidores a través de los distintos actos de engaño y confusión, de forma que han sido aptas para provocar un cambio efectivo y significativo del comportamiento de la demanda en los mercados relevantes, afectando a cientos e incluso miles de clientes**, lo que además es coherente con los precedentes existentes¹³⁴.

¹³² Véase la reclamación con número de expediente CNS/DE/711/18 contenida en el Anexo II de la presente resolución.

¹³³ Véase la reclamación con número de expediente CNS/DE/1059/21 contenida en el Anexo II de la presente resolución.

¹³⁴ Véase la SAN 549/2002, de 6 de junio de 2005, ECLI:ES:AN:2005:7025.

- (167) Por ello, con independencia de que no se pueda cuantificar exactamente el número de consumidores que se han visto afectados por las prácticas engañosas, resulta acreditado que se ha producido una perturbación del proceso competitivo en dos mercados de especial relevancia, como son la comercialización minorista de electricidad y gas a clientes domésticos, con afectación a clientes vulnerables.
- (168) En definitiva, los hechos acreditados evidencian la existencia de una **infracción del artículo 3 de la LDC, calificada como grave por el artículo 62.3.a) de la misma norma, por falseamiento de la libre competencia por actos desleales relacionados con los actos de engaño y confusión a que se refieren los artículos 5 y 6 de la LCD.**

V.4.B. Antijuridicidad de la conducta

- (169) Para que una conducta típica pueda ser sancionable, debe también considerarse antijurídica. La antijuridicidad de un comportamiento típico se define como la realización del tipo no amparada por causas de justificación: esto implica que todo comportamiento típico será antijurídico a menos que esté autorizado por una causa de justificación de las contenidas en el ordenamiento sancionador.
- (170) En este sentido, el artículo 4 de la LDC señala que las prohibiciones no se aplicarán a las conductas que resulten de la aplicación de una ley. En el presente caso, no resulta posible la aplicación de esta exención, dado que las conductas objeto de la presente resolución no encuentran amparo en ninguna Ley.
- (171) A la vista de lo anterior, esta Sala concluye que la conducta típica llevada a cabo por las comercializadoras del Grupo AUDAX tiene también carácter antijurídico.

V.4.C. Culpabilidad

- (172) El artículo 61.1 de la LDC establece que son sujetos infractores las personas físicas o jurídicas que realicen las acciones u omisiones tipificadas como infracciones en dicha norma.
- (173) No obstante, en el ámbito del derecho administrativo sancionador español no tiene cabida la responsabilidad objetiva en la comisión de una infracción y resulta imprescindible analizar el elemento volitivo. Ello supone que la imposición de la sanción exige que la conducta típica y antijurídica sea imputable, al menos a título de culpa, a su autor¹³⁵.

¹³⁵ Por todas, la Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso, Sección Quinta) de 22 de noviembre de 2004, rec. núm. 174/2002, Boliden Apirsa, S.L., ECLI:ES:TS:2004:7562 y artículo 130.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), BOE núm. 285, de 27 de

- (174) Por ello, el artículo 63.1 de la LDC condiciona el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la autoridad de competencia a la concurrencia en el sujeto infractor de dolo o negligencia en la realización de la conducta imputada.
- (175) El Tribunal Supremo ha establecido que la culpabilidad en el ámbito de aplicación de la LDC debe tener en cuenta las particularidades lógicas que implica el concepto de persona jurídica¹³⁶:

En el caso de infracciones administrativas cometidas por personas jurídicas no se suprime el elemento subjetivo de la culpa pero el mismo se debe aplicar de forma distinta a como se hace respecto de las personas físicas. [...] esa construcción distinta de la imputabilidad de la autoría de la infracción a la persona jurídica nace de la propia naturaleza de ficción jurídica a la que responden las personas jurídicas. Falta en ellas el elemento volitivo en sentido estricto pero no la capacidad de infringir las normas a las que están sometidas. [...] ese principio [de culpabilidad] se ha de aplicar necesariamente de forma distinta a como se hace respecto de las personas físicas [...].

- (176) Si bien ya se ha indicado que la LDC recoge el principio de responsabilidad personal de un modo específico en su artículo 61.1, lo cierto es que en el párrafo 2 contempla una especialidad cuando establece que:

A los efectos de la aplicación de esta Ley, la actuación de una empresa es también imputable a las empresas o personas que la controlan, excepto cuando su comportamiento económico no venga determinado por alguna de ellas.

- (177) Por tanto, la LDC contempla la posibilidad de atribuir a una matriz la responsabilidad derivada de los actos de su filial, basándose para ello en el concepto de unidad económica, sobre el cual el Tribunal de Justicia¹³⁷ ha señalado que:

[...]Con ello, al tener por objeto las actividades de las empresas, el Derecho de la Unión en materia de competencia consagra como criterio decisivo la existencia de una unidad de comportamiento en el mercado, sin que la separación formal entre diversas sociedades, resultado de su personalidad jurídica distinta, pueda oponerse a tal unidad a efectos de la aplicación de las normas de competencia. [...]. Por tanto, el concepto de «empresa» comprende cualquier entidad que

noviembre de 1992 y 28 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015.

¹³⁶ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso, Sección Séptima) de 22 de mayo de 2015, rec. núm. 95/2014, France Telecom España, S.A., ECLI:ES:TS:2015:2194.

¹³⁷ Véase la Sentencia del Tribunal de Justicia de 6 de octubre de 2021, Sumal, C-882/19, ECLI:EU:C:2021:800, párrafos 41 y siguientes. Así como las sentencias del Tribunal de Justicia de 14 de julio de 1972, Imperial Chemical Industries/Comisión, 48/69, ECLI:EU:C:1972:70 y de 14 de diciembre de 2006, Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio, C-217/05, ECLI:EU:C:2006:784. Véase también las sentencias de 10 de septiembre de 2009, Akzo Nobel y otros/Comisión, C-97/08 P, ECLI:EU:C:2009:536 y de 27 de abril de 2017, Akzo Nobel y otros/Comisión, C-516/15 P, ECLI:EU:C:2017:314.

ejerza una actividad económica, con independencia del estatuto jurídico de esa entidad y de su modo de financiación, y designa, así, una unidad económica, aunque, desde el punto de vista jurídico, dicha unidad económica esté constituida por varias personas físicas o jurídicas. Esta unidad económica consiste en una organización unitaria de elementos personales, materiales e inmateriales que persigue de manera duradera un fin económico determinado, organización que puede participar en la comisión de una infracción de las que contempla el artículo 101 TFUE.

A este respecto, para imputar responsabilidad a cualquier entidad jurídica de una unidad económica, es necesario que se aporte la prueba de que al menos una entidad jurídica perteneciente a dicha unidad económica ha infringido el artículo 101 TFUE, apartado 1, de modo que se considere que la empresa constituida por esa unidad económica ha infringido esa disposición.

Así pues, de la jurisprudencia se desprende que el comportamiento de una sociedad filial puede imputarse a la sociedad matriz, en particular, cuando, aunque tenga personalidad jurídica distinta, esa sociedad filial no determine de manera autónoma, en el momento de la comisión de la infracción, su comportamiento en el mercado, sino que aplique, esencialmente, las instrucciones que le imparte la sociedad matriz, teniendo en cuenta concretamente los vínculos económicos, organizativos y jurídicos que unen a esas dos entidades jurídicas, de modo que, en una situación como la descrita, estas forman parte de una misma unidad económica y constituyen, por tanto, una sola y misma empresa autora del comportamiento infractor.

Cuando se demuestra que la sociedad matriz y su filial forman parte de una misma unidad económica y constituyen, por tanto, una única empresa en el sentido del artículo 101 TFUE, la propia existencia de esa unidad económica, autora de la infracción, determina, de manera decisiva, la responsabilidad de una u otra de esas sociedades que componen la empresa por el comportamiento contrario a la competencia de esta última. (subrayado añadido)

- (178) Igualmente, la jurisprudencia de la Unión Europea ha reconocido que la presencia de directivos en la dirección de sus filiales “*prueba el alto grado de implicación*” en la gestión de la filial, y coloca a la matriz en “*posición de influir de manera decisiva en la política comercial*” de la filial¹³⁸.

Además, el TJUE ha señalado en diferentes ocasiones que existe una presunción *iuris tantum* en relación con la influencia determinante que ejerce la matriz cuando se dan una serie de requisitos¹³⁹:

¹³⁸ Véase la Sentencia del Tribunal de primera instancia de 26 de abril de 2007, Bolloré/Comisión, asuntos acumulados T-109/02, T-118/02, T-122/02, T-125/02, T-126/02, T-128/02, T-129/02, T-132/02 y T- 36/02, ECLI:EU:T:2007:115 párrafos 138 y siguientes.

¹³⁹ Véase la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de septiembre de 2009, Akzo Nobel, C-97/08 P, ECLI:EU:C:2009:536.

En el caso particular de que una sociedad matriz participe en el 100% del capital de su filial que ha infringido las normas de Derecho comunitario existe la presunción iuris tantum de que dicha sociedad matriz ejerce efectivamente una influencia decisiva sobre el comportamiento de su filial.

[...] En estas circunstancias, basta que la Comisión pruebe que la sociedad matriz de una filial posee la totalidad del capital de ésta para presumir que aquélla ejerce una influencia decisiva sobre la política comercial de esa filial.

- (179) En un sentido similar se ha pronunciado en distintas ocasiones el Tribunal Supremo¹⁴⁰:

[...] En el caso específico de que una sociedad matriz sea titular de la totalidad o la casi totalidad del capital de la filial que ha infringido las normas del Derecho de la Unión en materia de competencia, existe una presunción iuris tantum de que dicha sociedad matriz ejerce efectivamente una influencia determinante en su filial.

En concreto el Tribunal Supremo ha reconocido que dicha presunción opera en una filial de la empresa matriz “que posee un 73,3375 % de su capital¹⁴¹. Debe operar entonces la presunción iuris tantum de que la sociedad matriz ejerce efectivamente una influencia determinante en la conducta de su filial, al no haber aportado las recurrentes a las actuaciones datos ni elementos de prueba que puedan servir para desvirtuar aquella presunción mediante la acreditación de que en este caso la filial actuó de forma autónoma y desvinculada de su matriz.”

- (180) Dicho lo anterior, esta Sala considera acreditado que las comercializadoras del Grupo AUDAX incoadas en el presente expediente sancionador son plenamente conscientes de haber llevado a cabo conductas desleales de un modo generalizado a través de distintos actos de engaño y confusión, provocando un cambio efectivo y significativo del comportamiento de la demanda en los mercados relevantes, afectando así al interés público por el falseamiento de la competencia en dichos mercados.

Prueba de ello son los centenares de reclamaciones y denuncias recibidas por las comercializadoras del Grupo AUDAX que constan en el expediente, tanto de particulares como de empresas competidoras, y el elevado ratio de rescisiones contractuales anticipadas tramitadas por dichas comercializadoras durante los primeros tres meses de contratación en comparación con el ratio de rescisiones anticipadas tramitadas por el resto de operadores en los mercados de comercialización de luz y gas a consumidores domésticos¹⁴² [Hechos (57) a (73)].

¹⁴⁰ Véase STS 1345/2018 de 19 de julio de 2018, ECLI:ES:TS:2018:2819 relativa al Expediente S/0402/12 Espuma Elastomérica.

¹⁴¹ Véase la STS 2359/2013, de 18 de enero de 2016, ECLI:ES:TS:2016:66, relativa al Expediente S/0185/09, bombas de fluidos.

¹⁴² Véase el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución.

(181) Aunque AUDAX alega que pretendió limitar y corregir las conductas “*potencialmente desleales*” desarrolladas por sus agentes comerciales, lo que en parte evidencia lo consciencia que tenía de la gravedad y extensión de las prácticas enjuiciadas en la presente resolución, a juicio de esta Sala su actuación ha sido claramente tardía e ineficaz, a la vista de la extensión y duración de la conducta que ha abracado de enero de 2018 a octubre de 2021.

(182) Tampoco cabe acoger las alegaciones sobre su limitada responsabilidad por la infracción en atención a que las “*eventuales prácticas ilícitas*” se habrían llevado a cabo por “*los agentes comerciales [de las comercializadoras del Grupo AUDAX]”* quienes “*carecen de vínculo societario o de control [...] con las Sociedades Incoadas*”.

Como ya ha indicado el órgano instructor en la propuesta de resolución, el hecho de que el Grupo AUDAX estructure sus fuerzas de venta mediante contratos de agencia con terceras empresas, o que carezca de fuerzas de venta propias, no le exime de su responsabilidad por las infracciones cometidas. La Audiencia Nacional¹⁴³ ha señalado en casos similares, que el hecho de que una comercializadora “*gestione la captación de clientes a través de contratas sólo responde al modelo de organización elegido por la propia entidad, pero que no le hace ser ajena a las infracciones administrativas que puedan cometerse en la captación de clientes*” (subrayado añadido).

Por ello, el hecho de que el Grupo AUDAX haya optado por realizar la captación de clientes a través de agentes comerciales, no puede traducirse en una falta de responsabilidad por las conductas llevadas a cabo por éstos en el desempeño de sus labores de captación. Lo anterior, derivaría en una impunidad generalizada por la comisión de infracciones a la LDC acudiendo al uso de un determinado modelo de organización interno, lo que atentaría directamente contra el principio del efecto útil del derecho de la competencia

No existen por tanto motivos que evidencien que las comercializadoras del Grupo AUDAX desconocieran que sus actuaciones estaban provocando una afectación al interés público por prácticas desleales y, en particular, que estaban produciendo un cambio efectivo y significativo del comportamiento de la demanda en los mercados de comercialización de luz y gas a clientes domésticos en España.

(183) Todos estos factores llevan a concluir a esta Sala que existe una actuación al menos culposa por parte de las empresas incoadas en el presente expediente sancionador cuya responsabilidad individual y solidaria se detalla de manera pormenorizada en los epígrafes subsiguientes:

¹⁴³ Véase la SAN 149/2017, de 10 de marzo de 2021, ECLI:ES:AN:2021:896.

V.4.C.a. Responsabilidad de AUDAX RENOVABLES, S.A.

- (184) AUDAX es la principal comercializadora, así como matriz, del Grupo AUDAX¹⁴⁴. Además, comparte sede¹⁴⁵ y Consejo de Administración¹⁴⁶ con ADS ENERGY¹⁴⁷, MASQLUZ¹⁴⁸ y BY ENERGYC¹⁴⁹.
- (185) La mayor parte de las reclamaciones y prácticas descritas en la presente resolución han sido llevadas a cabo por AUDAX. La participación directa de AUDAX se ha evidenciado a lo largo de los hechos acreditados, y de forma especialmente individualizada en el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución¹⁵⁰. En concreto, el órgano instructor ha recopilado 295 reclamaciones

¹⁴⁴ Recuérdese que dentro del Grupo AUDAX, se encuentran activas como comercializadoras de electricidad y gas, además de la propia AUDAX RENOVABLES S.A., las siguientes entidades: UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A., ADS ENERGY 8.0, S. L., FOX ENERGÍA, S.A., NABALIA ENERGÍA 2000, S.A., VIVO ENERGÍA FUTURA, S.A., ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A., IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A., AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., CIMA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.L., MASQLUZ 2020, S.L., LOVE ENERGY, S.L., BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L. y ALSET COMERCIALIZADORA, S.L., ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L. y FEED ENERGÍA, S.L.

¹⁴⁵ Ubicada en la calle del Temple, 25, Badalona (Barcelona)

¹⁴⁶ De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, su consejo de administración está formado por: D. **[DATOS PERSONALES]** (Presidente); D. **[DATOS PERSONALES]** (Vicepresidente); D. **[DATOS PERSONALES]** (Consejero); D. **[DATOS PERSONALES]** (Consejero); D. **[DATOS PERSONALES]** (Consejero); y Dña. **[DATOS PERSONALES]** (Secretaria no consejera) (folios 17626 a 17630).

¹⁴⁷ De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, el administrador único de ADS ENERGY es D. **[DATOS PERSONALES]** (presidente del Consejo de administración de AUDAX) (folios 296 y siguientes).

¹⁴⁸ De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, el consejo de administración de MASQLUZ está formado por: D. **[DATOS PERSONALES]** (Presidente), D. **[DATOS PERSONALES]** (Vicepresidente) y Dña. **[DATOS PERSONALES]** (Secretaria y consejera) (folios 296 y siguientes).

¹⁴⁹ De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, el consejo de administración de BY ENERGYC está formado por: D. **[DATOS PERSONALES]** (Presidente), D. **[DATOS PERSONALES]** (Vicepresidenta) y Dña. **[DATOS PERSONALES]** (Secretaria y consejera) (folios 296 y siguientes).

¹⁵⁰ Reclamaciones aportadas por la Dirección de Energía (Anexo II) contra AUDAX folios 12504, 12505, 12509 a 12511, 12512 a 12514, 12515 a 12517, 12518 a 12519, 12520 a 12521, 12522 a 12525, 12526 a 12527, 12528 a 12529, 12530, 12531, 12532 a 12539, 12540 a 12546, 12547 a 12548, 12549, 12553-12555, 12556, 12557, 12558, 12559, 12560, 12561, 12562, 12563, 12564 a 12565, 12566, 12567, 12568, 12569, 12570 a 12571, 12572, 12573, 12574, 12575 a 12577, 12578, 12583 a 12587, 12579, 12580 a 12581, 12582, 12588, 12589, 12590, 12591 a 12594, 12597 a 12600, 12601 a 12602, 12605, 12550-12552, 12606 a 12608, 12609, 12610, 12611 a 12612, 12613 a 12614, 12617 a 12618, 12619, 12620 a 12621, 12622, 12623, 12624 a 12625, 12626, 12627 a 12628, 12630, 12723 a 12724 y 15296 a 15298, 12631 a 12632, 12633 a 12634, 12635 a 12636, 12725 a 12730, 12637 a 12638, 12639 a 12640, 12641, 12642, 12643 a 12644, 12645 a 12646, 12647 a 12649, 12653 a 12655, 12657, 12671 a 12673, 12685, 12686, 12687 a 12690, 12691, 15273 y 15284 a 15286, 15273 y 15278 a 15283, y 17473.

Reclamaciones contra AUDAX facilitadas por los denunciantes (Anexo I) folios 12249 a 12261, 12301, 12249 a 12261, 12303 y 17163 ID: 043 G_91462664, 12249 a 12261 y 12304, 109 a 122,

126 a 127, 12488 a 12489, 12218 y 15484, 15490, 15485, 15486, 15487, 15488, 15489, 15264 a 15266 ID reclamación: 786953, 15264 a 15266 ID reclamación: 1542847, 15264 a 15266 ID reclamación: 1585647, 15264 a 15266 ID reclamación: 1589678, 15264 a 15266 ID reclamación: 1638075, 15264 a 15266 ID reclamación: 1501519, 15264 a 15266 ID reclamación: 1510630, 15264 a 15266 ID reclamación: 1479810, folios 17076 y 17077 ID: 001 C-G_6030883535, 17078 a 17079 ID: 002 C-G_6031005691, 17080 ID:003_6031066540; 17083 y 17084 005 C-G_6031157815; 17085 y 17086 ID:006 C-G_6031159911; 17087 y 17088 ID: C-G_6031176970; 17089 y 17090 ID: 008 C-G_6031192657; 17091 y 17092 ID: 009 C-G_6031225839; 17093 ID: 010 C_6031231064; 17094 y 17095 ID: 011 C-G_6031231306; 17096 y 17097 ID: 012 C-G_6031265459; 17098 y 17099 ID: 013 C-G_6031292937; 17100 y 17101 ID: 014 C-G_6031315117; 17104 y 17105 ID: 016 C-G_6031390748; 17108 y 17109 ID: 018 C-G_6031521009; folio 17110 y 17111 ID: 019 C-G_6032569927; 17112 y 17113 ID: 020 C-G_6032727768; 17121 y 17122 ID: 024 C-G_6032008172; folio 17169 y 17170 ID: 047 C-G_6030574487.

Reclamaciones obtenidas a través de Requerimientos de Información a la OCU y a terceros competidores contra AUDAX (Anexo III) folios 15506-15513 ID: CPTES00361604-85; 15514-15519 ID: CPTES00395628-62; 15579 ID: CPTES00408941-86; 15520-15523 y 15656-15696 ID: CPTES00432463-37; 15579 ID: CPTES00448079-36; 15579 ID: CPTES00469436-53; 15528-15531 ID: CPTES00470930-92; 15532 ID: CPTES00485969-96; 15579 ID: CPTES00501350-54; 15579 ID: CPTES00501880-02; 15579 ID: CPTES00505829-71; 15539-15540 ID: CPTES00515972-29; 15579 ID: CPTES00539408-88; 15541-15551 ID: CPTES00541037-68; 12740 ID: CPTES01233826-83; 12740 y 12772 a 12774 Id: CPTES01229327-46; 12740 ID: CPTES01211242-03; 12740

ID: CPTES01164666-84; 12740 ID: CPTES01132077-87; 12740 ID: CPTES01131617-15; 12740 ID: CPTES01128814-25; 12740 ID: CPTES01091204-51; 12740 ID: CPTES01084070-95; 12740 Id: CPTES01074153-72; 12740 ID: CPTES01068746-00; 12740 ID: CPTES01061820-58 106993485; 12740 ID: CPTES01052065-03; 12740 ID: CPTES01050785-81; 12740 ID: CPTES01047074-56; 12740 ID: CPTES01046058-10; 12740 ID: CPTES01020130-78; 12740 ID: CPTES01003819-63; 12740 ID: CPTES00994482-38; 12740 ID: CPTES00990897-42; 12740 ID: CPTES00989794-06; 12740 ID: CPTES00984632-82; 12740 ID: CPTES00959300-67; 12740 ID: CPTES00957848-70; 12740 ID: CPTES00955676-32; 12740 ID: CPTES00953973-75; 12740 ID: CPTES00946429-00; 12740 ID: CPTES00944719-36; 12740 ID: CPTES00928184-88; 12740 ID: CPTES00927169-43; 12740 ID: CPTES00912719-46; 12740 ID: CPTES00909789-26; 12740 ID: CPTES00906009-29; 12740 ID: CPTES00905215-11; 12740 ID: CPTES00895665-64; 12740 ID: CPTES00889530-40; 12740 ID: CPTES00889037-32; 12740 ID: CPTES00857426-43; 12740 ID: CPTES00826823-92; 12740 ID: CPTES00820767-50; 12740 ID: CPTES00792670-83; 12740 ID: CPTES00788830-26; 12740 ID: CPTES00783846-86; 12740 ID: CPTES00781821-01; 12740 ID: CPTES00743875-79; 12740 ID: CPTES00736840-28; 12740 ID: CPTES00734079-80; 12740 ID: CPTES00732331-78; 12740 ID: CPTES00722983-42; 12740 ID: CPTES00691567-54; 12740 ID: CPTES00685635-39; 12740 ID: CPTES00667437-77; 12740 ID: CPTES00634934-69; 12740 ID: CPTES00632579-42; 12740 ID: CPTES00616825-02; 13036-13042 ID: 01010758; 12791-12796 ID: 00493147; 13000-13011 ID: 00791151; 12894-12901 ID: 00630920; 12833-12837 ID: 00553933; 13012-13026 ID: 00804834; 13063-13121 ID: 105683006; 13206-13227 ID: 105705019; 13229-13279 ID: 105805245; 13280-13329 ID: 105814063; 13331-13365 ID: 105821266; 13367-13410 ID: 105848278; 13411-13447 ID: 105866168; 13448-13472 ID: 105878349; 13123-13158 ID: 105985680; 13540-13573 ID: 106280532; 13575-13595 ID: 106393511; 13597-13624 ID: 106409458; 13626-13650 ID: 106415861; 13652-13691 ID: 106419339; 13693-13718 ID: 106437018; 13719-13754 ID: 106439540; 13805-13821 ID: 106499022; 13823-13912 ID: 106508601; 13913-13918 ID: 106509281; 13919-13945 ID: 106534634; 13947-13981 ID: 106540196; 13983-14011 ID: 106547607; 14012-14036 ID: 106562594; 14038-14071 ID: 106564542; 14073-14119 ID: 106580229; 14120-14139 ID: 106583528; 14141-14186 ID: 106588615; 14188-14212 ID: 106624894; 14214-14249 ID: 106641459; 14251-14292 ID: 106656429; 14293-14305 ID: 106664914; 14345-14383 ID: 106666628; 14384-14438 ID: 106675858; 14440-14491 ID: 106678287; 14493-14512 ID:

contra AUDAX (el 71% del total) además de las 1.775 aportadas por ella misma en el periodo investigado. A los efectos del presente expediente, la primera reclamación recibida contra AUDAX por la que se le imputa la comisión de la conducta se corresponde con el 17 de enero de 2018¹⁵¹ y la última con el 13 de octubre de 2021¹⁵².

- (186) Además, el porcentaje de participación de AUDAX unido a los vínculos económicos, personales y organizativos confirman la existencia de una única unidad económica conformada por AUDAX y el resto de las comercializadoras del Grupo incoadas en el presente expediente sancionador.
- (187) AUDAX, además de ser la principal comercializadora del grupo, ostenta participaciones mayoritarias en todas las comercializadoras del grupo. En concreto, del 100% en ADS ENERGY, del 75% en MASQLUZ y BY ENERGYC, y del 67% de IRIS ENERGÍA. En el caso de AHORRELUZ, esta comercializadora está participada al 100% por NABALIA ENERGÍA, S.A., controlada a su vez por AUDAX RENOVABLES, que ostenta el 57,5% de las participaciones.
- (188) Además, todas las comercializadoras mencionadas han llevado a cabo unas mismas estrategias de engaño y confusión, comparten las mismas actividades y estructuran sus fuerzas de venta de forma idéntica, esto es, compartiendo un mismo plan de acción¹⁵³.

Lo anterior también se pone de manifiesto en el hecho de que el Grupo AUDAX, en sus presentaciones anuales, refiere a los puntos de suministro de electricidad y gas que suministra sin diferenciar los mismos por comercializadora¹⁵⁴.

- (189) Por cuanto antecede se declara responsable a AUDAX RENOVABLES, S.A. por su participación directa en la comisión de una infracción de falseamiento de la libre

106685469; 14514-14526 ID: 106686326; 14527-14553. ID: 106696172; 14555-14585 ID: 106700351; 14587-14652 ID: 106707223; 14654-14687 ID: 106717386; 14712-14743 ID: 106717892; 14745-14772 ID: 106732354; 14774-14786 ID: 106758773; 14787-14822 ID: 106762495; 14823-14841 ID: 106762541; 14842-14886 ID: 106808847; 14888-14915 ID: 106811323; 14916-14945 ID: 106841250; 14947-14956 ID: 106850187; 14957-14969 ID: 106856265; 15008-15032 ID: 106885132; 15041-15048 ID: 106930621; 13159-13172 ID: 106940986; 15097-15114 ID: 106974660; 15115-15131 ID: 106988435; 15600 y 15601 a 15620 ID: 105036230; 15637-15655 ID: 105114636; 15697-15730 ID: 105278393; 15731-15755 ID: 105292351; 15756-15781 ID: 105421957; 15807-15841 ID: 105459627; 15869-15890 ID: 105597945; 15891-15933 ID: 105625917; 15935-15956 ID: 105663973; 12400; 12184 y 140-141.

¹⁵¹ Véase la reclamación con número de expediente CNS/DE/711/18 contenida en el Anexo II de la presente resolución.

¹⁵² Véase la reclamación con número de expediente CNS/DE/1059/21 contenida en el Anexo II de la presente resolución.

¹⁵³ Véase, entre otras, la STJUE Instituto Chemioterapico Italiano S.p.A y Commercial Solvents Corporation 6/73 y 7/73, ECLI:EU:C:1974:18, apartado 41.

¹⁵⁴ Véase la información disponible en la web del Grupo AUDAX <https://www.AUDAXrenovables.com/en-cifras/>.

competencia por actos desleales en los términos establecidos en el artículo 3 de la LDC desde el 17 de enero 2018 hasta el 13 de octubre de 2021 y como responsable solidaria de las conductas anticompetitivas imputables a sus filiales sancionadas en la presente resolución, como queda explicado a continuación.

V.4.C.b. Responsabilidad de ADS ENERGY 8.0, S.L.

- (190) ADS ENERGY es responsable como participante directo en parte de las prácticas descritas en la presente resolución [Hechos (63), (72), (74), (77), (97) y (100)] y en los anexos que forman parte de la misma¹⁵⁵.
- (191) Además, ADS ENERGY se encuentra participada al 100% por AUDAX RENOVABLES, con quien comparte sede social, presidente y miembros del Consejo de Administración¹⁵⁶. Por ello se entiende que opera la presunción de que AUDAX ejerce efectivamente una influencia decisiva sobre el comportamiento de ADS ENERGY. Asimismo, los vínculos entre los miembros del Consejo de

¹⁵⁵ En concreto, se han recibido 60 reclamaciones contra ADS Energy tal y como acredita el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la resolución. Por su parte, AUDAX ha facilitado 31 reclamaciones recibidas contra ADS Energy en el periodo investigado (folio 15976). Se desglosan a continuación las evidencias recabadas: Reclamaciones aportadas por la Dirección de Energía (Anexo II) contra ADS Energy folios 12680 a 12683, 12692, 12693 a 12695, 12696 a 12697, 12699 a 12702, 12708 a 12712, 12714, 12715, 12716 a 12719, 15273 y 15287 a 15289, 15273 y 15290 a 15291, 15328-15335, 17474 a 17475.

Reclamaciones contra ADS Energy facilitadas por los denunciantes (Anexo I) folios 12249 a 12261 12302 y folio 17161 y 17162 ID: 042 C-G_6030325323; 15264 a 15266 ID reclamación: 1957137; 15264 a 15266 ID reclamación: 2219936; 15264 a 15266 ID reclamación: 2237257; 15264 a 15266 ID reclamación: 2258744; 15264 a 15266 y 15270 ID reclamación: 2158972; 15264 a 15266 y 15271 ID reclamación: 2183217; 17102 y 17103 ID: 015 C-G_6031329434; 17118 a 17120 ID: 023 C-G_6031991584; 17125 y 17126 ID: 026 C-G_6031519851; 17127 y 17128 ID: 027 C-G_6032264112; 17129 a 17131 ID: 028 C-G_6031833742; 17132 a 17133 ID: 029 C-G_6033024600; 17150 a 17151 ID: 037 C-G_6032966239; 17156 a 17159 ID: 040 C-G_6032455106; 17160 ID: 041 C_6032068158; 17175 a 17177 ID: 101 C-G_6033322877; 17180 y 17181 ID: 103 C-G_6033426134; 17182 y 17183 ID: 104 C-G_6033584932; 17203 a 17205 ID: 113 C-G_6034004467; 17206 ID: 114 C_6034663973; 17207 ID: 115 C_6033856380; 17209 a 17210 ID: 117 C G_6033304350; 17211 a 17213 ID: 118 C-G_6033409180; 17214 ID: 119 C_6034198141; 17217 ID: 122 C_6033436077; 17220 id: 124 C_6034116791; 17222 y 17223 ID: 126 C-G_6034143578; 17224 y 17225 ID: 127 C-G_6034461231; 17226 a 17228 ID: 128 C-G_6034077068; 17229 a 17230 ID: 129 C-G_6034162776; 17231 y 17232 ID: 130 C-G_6034237661; 17233 a 17234 ID: 131 C_6033913012.

Reclamaciones obtenidas a través de Requerimientos de Información a la OCU y a terceros competidores contra ADS energy (Anexo III) y folios 12740 ID:CPTES01238405-06 1388203; 12740 y 12775-12776 ID:CPTES01237279-44; 12740 ID:CPTES01226737-75 1301658; 12740 ID:CPTES01226592-27; 12740 ID:CPTES01223373-09; 12740 ID:CPTES01218325-05; 12740 ID:CPTES01212067-52; 12740 ID:CPTES01209332-33; 12740 ID:CPTES01206688-08; 12740 y 12760-12763 ID:CPTES01201530-88 1097477; 12740 ID:CPTES01201112-58; 12740 ID:CPTES01187102-16; 12740 ID:CPTES01184417-47; 12400.

¹⁵⁶ De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, el administrador único de ADS ENERGY es D. **[DATOS PERSONALES]** (presidente del Consejo de administración de AUDAX) (folios 296 y siguientes).

Administración acreditan el alto grado de implicación en la gestión de la ADS ENERGY por parte de AUDAX, por lo que cabe concluir que ADS ENERGY y AUDAX forman parte de una misma unidad económica.

- (192) Por cuanto antecede se declara responsable a ADS ENERGY 8.0, S.L. por su participación directa en la comisión de una infracción de falseamiento de la libre competencia por actos desleales en los términos establecidos en el artículo 3 de la LDC desde el 16 de junio de 2020 hasta el 31 de mayo de 2021, incluido, y solidariamente como matriz de las conductas anticompetitivas imputables a ADS ENERGY 8.0, S.L. en la presente resolución, a AUDAX RENOVABLES, S.A.

V.4.C.c. Responsabilidad de MASQLUZ 2020, S.L.

- (193) MASQLUZ es responsable como participante directo en las prácticas descritas en esta resolución [Hechos (63), (72) y (96)] y en los anexos que forman parte de la misma¹⁵⁷.

MASQLUZ se encuentra participada al 75% por AUDAX, con quien comparte sede social, presidente y miembros del Consejo de Administración¹⁵⁸. Los vínculos del Consejo de Administración acreditan el alto grado de implicación en la gestión de la MASQLUZ por parte de AUDAX. También se ha detectado que, en ocasiones, a la hora de realizar las contrataciones, si bien estas se realizan con AUDAX RENOVABLES, S.A., en la documentación que posteriormente reciben los

¹⁵⁷En concreto se han recibido 38 reclamaciones contra MASQLUZ tal y como acredita el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la presente resolución. Se desglosan a continuación las evidencias recabadas: Reclamaciones aportadas por la Dirección de Energía (Anexo II) contra MASQLUZ, folios 12698; 15273 y 15274 a 15277; 17470 a 17472.

Reclamaciones contra MASQLUZ facilitadas por los denunciantes (Anexo I) folios 15264 a 15266 y 15267 ID reclamación: 2091005; 15264 a 15266 ID reclamación: 2113495; 15264 a 15266 ID reclamación: 2123487; 15264 a 15266 ID reclamación: 2155222; 15264 a 15266 ID reclamación: 1783826; 15264 a 15266 ID reclamación: 1825361; 15264 a 15266 ID: 1943118; 15264 a 15266 y 15269 ID reclamación: 2131799; 17106 y 17107 ID: 017 C-G_6031424587; 17123 y 17124 ID: 025 C-G_6032839502; 17148 a 17149 ID: 036 C-G_6031782159; 17152 a 17153 ID: 038 C-G_6031773476; 17197 a 17198 ID: 110 C-G_6034629983; 17199 a 17200 ID: 111 C-G_6035393065.

Reclamaciones obtenidas a través de Requerimientos de Información a la OCU y a terceros competidores contra MASQLUZ (Anexo III) 12740 y 12743 a 12745 ID:CPTES01198989-69; 12740 ID: CPTES01177475-89; 12740 ID: CPTES01067964-91; 12740 ID: CPTES01025776-01; 12740 ID: CPTES01008951-54 106884180; 12740 ID: CPTES01198586-54; 12740 ID:CPTES00994436-89; 12740 ID:CPTES00989794-06; 12780-12790 ID: 00482236; 12867-12875 ID: 00599679; 12933-12947 ID: 00672082; 12800-12818 ID: 00502578; 12824-12832 ID: 00551999; 12847-12866 ID: 00580370; 12979-12999 ID: 00786851; 12957-12977 ID: 00763220; 14970-15006 ID: 106884564; 15033-15040 ID: 106909533; 15049-15079 ID: 106950853; 15080-15096 ID: 106968418; 15149-15172 ID: 107019070.

¹⁵⁸ De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, el consejo de administración de MASQLUZ está formado por: D. **[DATOS PERSONALES]** (Presidente), D. **[DATOS PERSONALES]** (Vicepresidente) y Dña. **[DATOS PERSONALES]** (Secretaria y consejera) (folios 296 y siguientes).

consumidores aparecen logos de otras comercializadoras del grupo, como MASQLUZ¹⁵⁹. Del mismo modo, en diversas reclamaciones de los consumidores contra MASQLUZ, se observa que AUDAX les indica a los mismos que se pongan en contacto a través del correo **[DATOS PERSONALES]**¹⁶⁰.

Por todo lo anterior, cabe concluir que MASQLUZ y AUDAX forman parte de una misma unidad económica.

- (194) Por cuanto antecede se declara responsable a MASQLUZ 2020, S.L. por su participación directa en la comisión de una infracción de falseamiento de la libre competencia por actos desleales en los términos establecidos en el artículo 3 de la LDC desde el 13 de agosto de 2020 hasta el 9 de agosto del año 2021, incluido, y solidariamente como matriz de las conductas anticompetitivas imputables MASQLUZ 2020, S.L. en la presente resolución, a AUDAX RENOVABLES, S.A.

V.4.C.d. Responsabilidad de BY ENERGYC Energía Eficiente, S.L.

- (195) BY ENERGYC es responsable como participante directo en las prácticas descritas en esta resolución [hechos (63), (72) y (106)] y en los anexos que forman parte de la misma¹⁶¹.

BY ENERGYC se encuentra participada al 75% por AUDAX, con quien comparte sede social, presidente y miembros del Consejo de Administración¹⁶². Los vínculos relativos al Consejo de Administración demuestran el alto grado de implicación en la gestión de la BY ENERGYC por parte de AUDAX.

Por todo lo anterior, cabe concluir que BY ENERGYC y AUDAX forman parte de una misma unidad económica.

- (196) Por cuanto antecede se declara responsable a BY ENERGIC ENERGIA EFICIENTE, S.L. por su participación directa en la comisión de una infracción de falseamiento de la libre competencia por actos desleales en los términos establecidos en el artículo 3 de la LDC desde el 16 de junio de 2020 hasta el 3 de mayo de 2021, incluido, y solidariamente como matriz de las conductas

¹⁵⁹ Véase la información remitida por la Dirección de Energía (Folios 12072.1.13 y 12072.1.14)

¹⁶⁰ Véase, por ejemplo, la siguiente reclamación pública obrante en la web de reclamaciones de la OCU (folio 17534-17535).

¹⁶¹ En concreto se han recibido 2 reclamaciones contra BY ENERGY tal y como acredita el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la resolución. Se desglosan a continuación las evidencias recabadas: Reclamaciones aportadas por la Dirección de Energía (Anexo II) contra BY ENERGYC, folios 12480 a 12483. Reclamaciones contra BY ENERGYC facilitadas por los denunciantes (Anexo I) folios 15264 a 15266 ID reclamación: 2177930.

¹⁶² De acuerdo con la información facilitada por AUDAX, el consejo de administración de BY ENERGYC está formado por: D. **[DATOS PERSONALES]** (Presidente), D. **[DATOS PERSONALES]** (Vicepresidenta) y Dña. **[DATOS PERSONALES]** (Secretaria y consejera) (folios 296 y siguientes).

anticompetitivas imputables a BY ENERGIC ENERGIA EFICIENTE, S.L. en la presente resolución, a AUDAX RENOVABLES, S.A.

V.4.C.e. Responsabilidad de IRIS ENERGIA EFICIENTE, S.A.

- (197) IRIS ENERGÍA es responsable como participante directo en las prácticas descritas en esta resolución [hechos (63), (72)] y en los anexos que forman parte de ella¹⁶³.

IRIS ENERGÍA se encuentra participada al 67% por AUDAX, siendo el accionista principal y mayoritario. De acuerdo con la información facilitada por el Grupo AUDAX, el Consejo de Administración de IRIS ENERGÍA está formado por cuatro consejeros, de los que dos de ellos, D. **[DATOS PERSONALES]** y D. **[DATOS PERSONALES]**, representan a Unieléctrica, empresa filial y controlada al 100% por parte de AUDAX¹⁶⁴. Asimismo, dichos dos consejeros desempeñan un rol activo en la gestión de IRIS ENERGÍA, pues las cuentas anuales de IRIS ENERGÍA del año 2020 fueron formuladas por unanimidad, si bien el acta de dicha reunión se firmó únicamente por los anteriores consejeros, representantes de la filial de AUDAX¹⁶⁵. De acuerdo con la información facilitada por el Grupo AUDAX, no existen derechos de veto y corresponde a la Junta General determinar el número de miembros del órgano de administración, por mayoría ordinaria, así como su designación¹⁶⁶. En relación con los acuerdos del órgano de administración, estos se adoptan por mayoría absoluta de los asistentes.

- (198) Junto a la participación mayoritaria de AUDAX en IRIS ENERGÍA, existen diversos vínculos adicionales entre IRIS ENERGÍA y otras comercializadoras del Grupo AUDAX que permiten establecer que AUDAX podía ejercer y ejercía una influencia

¹⁶³ En concreto, se han recibido 11 reclamaciones contra IRIS Energía tal y como acredita el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la resolución. Asimismo, AUDAX ha facilitado 43 reclamaciones contra IRIS Energía recibidas en el periodo investigado (folio 15976). Se desglosan a continuación las evidencias recabadas: Reclamaciones aportadas por la Dirección de Energía (Anexo II) contra IRIS, folios 12666 a 12667 y 12675. Reclamaciones contra IRIS Energía facilitadas por los denunciantes (Anexo I) folios 12249 a 12261 y 12300; 15264 a 15266 ID reclamación: 1364660; 15264 a 15266 ID reclamación: 1889040; 17141 y 17143 ID: 033 C-G_6030968329; 17144 a 17145 ID: 034 C-G_6031353371.

Reclamaciones obtenidas a través de Requerimientos de Información a la OCU y a terceros competidores contra IRIS (Anexo III), folios 12740 12777-12778 ID: CPTES01270076-55; 12740 ID: CPTES01260042-12; 12740 ID: CPTES01083151-49; 12740 ID: CPTES01043364-32; 12740 ID: CPTES01010404-52; 12740 ID: CPTES00906064-84.

¹⁶⁴ Véase la respuesta al requerimiento de información de 31 de enero de 2022 del Grupo AUDAX (folios 17979-17986).

¹⁶⁵ Acta de la reunión del Consejo de Administración de IRIS para formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2020 incluida en la respuesta de IRIS de 17 de febrero de 2022 (folios 17978 a 17979)

¹⁶⁶ Véase la respuesta al requerimiento de información de 31 de enero de 2022 del Grupo AUDAX (folios 17979-17986).

decisiva sobre IRIS ENERGÍA. Así, ha quedado acreditado que, en ocasiones, a la hora de realizar las contrataciones con otras comercializadoras del Grupo AUDAX (en concreto con BY ENERGYC), en la documentación que posteriormente reciben los consumidores aparecen logos de IRIS ENERGÍA, como también de otras comercializadoras del grupo¹⁶⁷. También, AUDAX ha aportado información estratégica detallada en los requerimientos de información remitidos por el órgano instructor durante la instrucción del expediente reconociendo la pertenencia de las comercializadoras a un mismo grupo empresarial: *“el requerimiento efectuado [por la Dirección de Competencia] podría estar afectando a una pluralidad de personas jurídicas distintas, que, a pesar de formar parte del mismo grupo empresarial, muchas de ellas tienen sedes distintas radicadas en diferentes comunidades autónomas y cuyas bases de datos y sistemas informáticos no se encuentran integrados”*¹⁶⁸. Igualmente, IRIS ENERGÍA realiza las mismas actividades que el resto de comercializadoras del Grupo AUDAX y todas ellas han llevado a cabo las mismas prácticas engañosas, aplicando un mismo sistema de captación de clientes. Lo anterior no son prácticas comerciales habituales ni extendidas en el sector y, el hecho de que sean corales del grupo indica que IRIS ENERGÍA y las demás comercializadoras del grupo AUDAX incoadas forman parte de la misma unidad económica y se encuentran bajo la influencia decisiva de la misma matriz: AUDAX.

- (199) Por cuanto antecede se declara responsable a IRIS ENERGIA EFICIENTE, S.A. por su participación directa en la comisión de una infracción de falseamiento de la libre competencia por actos desleales en los términos establecidos en el artículo 3 de la LDC desde el 6 de agosto de 2019 hasta el 11 de mayo de 2021, incluido, y solidariamente como matriz de las conductas anticompetitivas imputables a IRIS ENERGIA EFICIENTE, S.A. en la presente resolución, a AUDAX RENOVABLES, S.A.

V.4.C.f. Responsabilidad de AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.

- (200) AHORRELUZ es responsable como participante directo de en prácticas descritas en resolución [Hechos (93)] y en los anexos que forman parte de la mismo¹⁶⁹.

¹⁶⁷ Véase los folios 17476 a 17484, en relación con una factura y contrato de IRIS que incluye el logo de BY ENERGYC.

¹⁶⁸ Véase el folio 273 y 274 la respuesta de AUDAX al requerimiento de información de la Dirección de Competencia de 11 de diciembre de 2020.

¹⁶⁹ En concreto, se han recibido 4 reclamaciones contra AHORRELUZ tal y como acredita el Anexo I, Anexo II y Anexo III de la resolución. Asimismo, AUDAX ha facilitado 42 reclamaciones contra AHORRELUZ recibidas en el periodo investigado (folio 15976). Se desglosan a continuación las evidencias recabadas: Reclamaciones aportadas por la Dirección de Energía (Anexo II) contra AHORRELUZ folios 12662 a 12665 y 15336-15340. Reclamaciones contra AHORRELUZ facilitadas por los denunciantes (Anexo I) folios 15264 a 15266 ID reclamación: 1948968; 17201 a 17202 y 17142 ID: 112 C-G_6035452903.

AHORRELUZ está participada al 100% por NABALIA ENERGÍA, S.A., controlada a su vez por AUDAX RENOVABLES, que ostenta el 57,5% de las participaciones, siendo su accionista principal y mayoritario. De acuerdo con la información facilitada por el Grupo AUDAX, AHORRELUZ se administra a través de dos administradores mancomunados: D. **[DATOS PERSONALES]** y D. **[DATOS PERSONALES]**, quienes a su vez representan a Unieléctrica empresa filial y controlada al 100% por parte de AUDAX en el Consejo de Administración de IRIS ENERGÍA¹⁷⁰. Asimismo, no existen derechos de veto, ni especialidades en torno a la adopción de acuerdos por lo que el 57,5% le proporciona la mayoría necesaria para la adopción de acuerdos de la sociedad.

Se han detectado diversos vínculos adicionales entre AHORRELUZ y AUDAX. En concreto, destaca que AUDAX aportase información estratégica detallada en los requerimientos de información remitidos por el órgano instructor reconociendo la pertenencia de las comercializadoras incoadas a un mismo grupo empresarial: *“el requerimiento efectuado [por la Dirección de Competencia] podría estar afectando a una pluralidad de personas jurídicas distintas, que, a pesar de formar parte del mismo grupo empresarial, muchas de ellas tienen sedes distintas radicadas en diferentes comunidades autónomas y cuyas bases de datos y sistemas informáticos no se encuentran integrados”*.¹⁷¹ AHORRELUZ realiza las mismas actividades que el resto de comercializadoras del Grupo AUDAX y todas ellas han llevado a cabo las mismas prácticas engañosas aplicando un mismo sistema de captación de clientes. anterior no son prácticas comerciales habituales ni extendidas en el sector y, el hecho de que sean corales del grupo indica que AHORRELUZ y las demás comercializadoras incoadas forman parte de la misma unidad económica y se encuentran bajo la influencia decisiva de la misma matriz: AUDAX.

- (201) Por cuanto antecede se declara responsable a AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. por su participación directa en la comisión de una infracción de falseamiento de la libre competencia por actos desleales en los términos establecidos en el artículo 3 de la LDC desde el 30 de junio de 2020 hasta el 13 de agosto de 2021, incluido, y solidariamente como matriz de las conductas anticompetitivas imputables a AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. en la presente resolución, a AUDAX RENOVABLES, S.A.

¹⁷⁰ Véase la respuesta al requerimiento de información de 31 de enero de 2022 del Grupo AUDAX (folios 17979-17986).

¹⁷¹ Véase el folio 273 y 274 la respuesta de AUDAX al requerimiento de información de la Dirección de Competencia de 11 de diciembre de 2020.

V.5. [QUINTO] Otras alegaciones

V.5.A. Sobre el principio *non bis in idem*

- (202) El Grupo AUDAX alega que la propuesta de resolución vulnera el principio *non bis in idem*, pues supone una acusación con base en unos hechos y fundamentos que ya han sido objeto de enjuiciamiento por la Dirección de Energía. Concretamente, la Dirección de Energía ha tramitado dos expedientes (SNC/DE/031/20 y SNC/DE/062/21, este último archivado) por incumplimientos por parte de AUDAX de las obligaciones relativas a las prácticas de contratación y relación con los clientes.

En su opinión las conductas investigadas serían sustancialmente iguales a las que fueron objeto de sanción por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, siendo «redundante» la imposición de una nueva sanción por la existencia de un expediente previo (SNC/DE/031/20) en fechas similares, que debería tener la consideración de infracción continuada ya reconocido por la CNMC en la sanción previa.

Asimismo, indica que las presuntas infracciones que se reprochan aquí serían, en todo caso, subsumibles en el artículo 65.43 de la LSE, que sirvió como base para la imposición de la sanción de 14 de octubre de 2021 en el expediente SNC/DE/031/20¹⁷². Por tanto, la infracción administrativa sería continuada de acuerdo con el artículo 29.6 de la ley 40/2015 y la jurisprudencia del Tribunal Supremo¹⁷³.

Indica igualmente que las actuaciones del expediente, de considerarse ilícitas, deberían haberse analizado conjuntamente con las que analizó la Dirección de Energía.

- (203) Esta Sala considera que ninguna de las tres identidades requeridas para el concurso del principio *non bis in idem* se da en el presente expediente.
- (204) En primer lugar, no existe identidad de partes, ya que el presente expediente está dirigido no solo contra AUDAX, sino también contra otras comercializadoras del Grupo. En concreto, se han incoado también ADS ENERGY, MASQLUZ, BY ENERGYC, IRIS ENERGÍA y AHORRELUZ.
- (205) En segundo lugar, los hechos divergen notablemente. En el SNC/DE/031/20 se sancionó a AUDAX tras comprobar que sus comerciales se habían dirigido a

¹⁷² “Artículo 65. Infracciones graves.

Son infracciones graves:

[...] 43. El incumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones establecidas en la normativa relativas a prácticas de contratación y relación con los clientes.”

¹⁷³ Véase la STS 1947/2010, de 28 de junio de 2013, ECLI:ES:TS:2013:3505.

domicilios particulares para ofrecer sus servicios, contraviniendo expresamente lo previsto en los artículos 46.1.s) y 46.1.t) de la LSE:

s) Las comercializadoras eléctricas no podrán realizar publicidad no solicitada en visitas domiciliarias sobre sus productos, excepto en el caso de que el destinatario haya solicitado por iniciativa propia recibir información sobre el servicio por dicho medio. La entidad anunciante será considerada la responsable del cumplimiento del presente apartado.

t) Las comercializadoras eléctricas no podrán realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita.

(206) Las prácticas fueron acreditadas en quince domicilios concretos gracias al atestado policial y a las declaraciones de los consumidores, todo lo cual acreditó la práctica comercial conocida comúnmente como «puerta fría».

(207) En el presente expediente no se reprocha al Grupo AUDAX la contratación domiciliaria no solicitada, sino el falseamiento de la libre competencia mediante actos de engaño masivos por vía telefónica principalmente, como ha quedado acreditado en el relato de hechos.

(208) En tercer lugar, la ausencia de identidad de fundamento es más clara si cabe. La Sala de Supervisión Regulatoria de esta CNMC sancionó una práctica muy concreta y perfectamente delimitada como es la venta no solicitada a domicilio, siendo el bien jurídico protegido el derecho de los consumidores a una actividad lícita, responsable y transparente por parte de las comercializadoras, mientras que el elemento clave del presente expediente sancionador es el engaño por el que los comerciales del Grupo AUDAX se hicieron pasar por representantes de otras compañías con el único objetivo de conseguir nuevas altas de clientes que creían mantener su vinculación con su compañía de origen; en este caso el bien jurídico protegido es el funcionamiento del mercado en su conjunto, que se ve comprometido como consecuencia de los actos de deslealtad acreditados en el presente expediente. El contraste, como se ve, es notable.

La prohibición de la modalidad de contratación recogida en el artículo 46.1 s) y t) de la LSE, busca abordar una práctica que ha generado un elevado número de reclamaciones ante los organismos de consumo y ante la CNMC en los últimos años, que queda prohibida para el segmento de consumidores domésticos¹⁷⁴. Por otro lado, el objetivo del presente expediente sancionador, no es otro que garantizar la libre competencia, en este caso, frente a un supuesto de falseamiento de la libre competencia recogido en el artículo 3 de la LDC.

¹⁷⁴ Véase el preámbulo del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

V.5.B. Sobre la supuesta vulneración del derecho de defensa por una deficiente labor instructora

(209) Las incoadas consideran que han sido perjudicadas por una deficiente labor instructora que les ha impedido defender su posición con garantías. Alegan concretamente que no han tenido acceso a la identidad de los reclamantes, no pudiendo por tanto responder adecuadamente a los presuntos hechos, basándose en la imposibilidad de probar hechos negativos. A su juicio, las denuncias no pueden considerarse directamente válidas, máxime si se tiene en cuenta que son «gratuitas» y realizadas por competidores que «realizan las mismas prácticas».

(210) Al respecto debe responderse, en primer lugar, que no puede compartirse la apreciación del Grupo AUDAX sobre la identidad de los reclamantes por varios motivos. Como ya se afirma en la propuesta de resolución, la identidad de las denunciadas ha sido perfectamente conocida por el Grupo AUDAX, tanto en el caso de las empresas, como de los particulares, pero es que, además, la inmensa mayoría de las identidades de los reclamantes le consta también al Grupo AUDAX, por haber sido recogidas por la Dirección de Energía —que le dio oportuno traslado en cada ocasión—, por la OCU a través de la plataforma «Reclamar» —que pone en contacto a los particulares con la empresa— o por haber sido dirigidas al propio Grupo AUDAX.

Todos estos casos en los que los datos identificativos le constan al Grupo AUDAX y que constituyen una aplastante mayoría, tienen una característica en común: la incoada no ha dado ni una sola explicación —plausible o no— que permita inferir una posible motivación legítima de sus prácticas. Al contrario, tanto en sus alegaciones al pliego de concreción de hechos como a la propuesta de resolución, se ha centrado en la negación de los hechos y en la protesta por presuntos defectos de la labor instructora, sin aportar en ningún caso las razones por las cuales los reproches concretos —individualizados con datos— no serían constitutivos de infracción.

Dicho de otro modo, a juicio de esta Sala, sin identificar con precisión dónde reside la causa de indefensión no cabe sostener que concurre tal deficiencia instructora. El discurso de la alegante, en este aspecto, es decididamente genérico, algo que casa mal con las afirmaciones relativas a la supuesta imposibilidad de defender su posición en el expediente con unas mínimas garantías.

(211) La instrucción no ha compelido al Grupo AUDAX a aportar una prueba diabólica, sino que se basado en el análisis de indicios, y más tarde pruebas, apoyados en datos, que generan un relato coherente de las prácticas denunciadas y sus objetivos.

(212) Es consustancial al principio contradictorio en sede sancionadora que las incoadas tengan la oportunidad de negar los hechos o de ofrecer una explicación

alternativa. Cuando, como en este caso, los hechos no consisten en meras conjeturas, la contestación por parte de la incoada no puede ser una genérica negación que, amparándose en una ilimitada extensión de la presunción de inocencia, le exima de toda carga argumentativa y probatoria.

Del total de reclamaciones que se han analizado durante el curso de la instrucción -2319-, el Grupo AUDAX afirma que hay «unas 150 reclamaciones» de las que no le consta la identidad.

Además de tratarse de una cifra inexacta —ya que las reclamaciones aportadas por las denunciante son 126 y no todas ellas se aportaron por las denunciante con contenido confidencial—, es una cuantía exigua del total de las reclamaciones que, como se ha dicho más arriba, sirven para ilustrar una práctica bien documentada gracias tanto a las investigaciones realizadas por la Dirección de Energía de esta Comisión como a los elocuentes testimonios reproducidos en los hechos acreditados. En todo caso, no se trata de reclamaciones vertidas en un buzón anónimo, como parece inferir el Grupo AUDAX, sino que tienen su origen en consumidores particulares identificados que se han dirigido a su compañía real para denunciar lo que consideraron una actuación confusa o engañosa por parte de comerciales que ocultaban actuar en nombre de las comercializadoras incoadas del Grupo AUDAX.

El hecho de que el Grupo AUDAX no haya accedido a la identidad de algunos de los reclamantes no resta valor a sus testimonios, que no hacen sino iterar, una y otra vez, los mismos patrones llevados a cabo por, al menos, una parte de la red comercial del Grupo AUDAX.

(213) En segundo lugar, el Grupo AUDAX argumenta que las rescisiones anticipadas no pueden ser dotadas del valor que les otorga la instrucción y considera que «nada ha hecho la Dirección de Competencia para valorar si estas rescisiones anticipadas presentan, en el caso del Grupo AUDAX, un carácter atípico», concluyendo que «[el Grupo AUDAX] ha proporcionado una serie de explicaciones, verídicas y plausibles, respecto de las razones reales tras dichas rescisiones».

(214) Según los datos de la Dirección de Energía [hechos (57) a (63)], las rescisiones anticipadas en el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 fueron de media de un 9,3% (electricidad) y de un 11,7% (gas). En el caso del Grupo AUDAX esos porcentajes se incrementan hasta el **[CONFIDENCIAL]**% y el **[CONFIDENCIAL]**% respectivamente.

El informe de la Dirección de Energía de 23 de noviembre de 2021 [hechos (65) a (73)] estudia todo el período de la presunta infracción (1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2021) y se basa en la información contenida en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), que no muestra los cambios de comercializador, sino el estado de los puntos de suministro al final de cada mes

natural. Con esta metodología se obtienen unas rescisiones anticipadas del sector en general de un 0,5% (2018 y 2019), 0,7% (2020) y 0,6% (2021), mientras que el Grupo AUDAX alcanza el [CONFIDENCIAL]% (2018), [CONFIDENCIAL]% (2019), [CONFIDENCIAL]% (2020) y [CONFIDENCIAL]% (2021).

La superior intensidad de las rescisiones anticipadas, unida al incremento de la cuota de mercado de AUDAX (+[CONFIDENCIAL]% en electricidad y +[CONFIDENCIAL]% en gas, ambas entre 2018 y 2020), llevan a esta Sala a considerar que no existe alternativa plausible a la realización de prácticas engañosas, las cuales han sido ilustradas de manera exhaustiva por un amplio conjunto de testimonios telefónicos y escritos, algunos de los cuales se han reproducido en los hechos acreditados de la presente resolución.

(215) En lo que respecta a la alegación sobre la insuficiente labor comparativa contenida en el expediente, baste referirse a los datos que acabamos de reproducir, en los que el Grupo AUDAX multiplica hasta por dieciséis el número medio de rescisiones anticipadas en el conjunto del sector.

(216) En cuanto a las explicaciones alternativas ofrecidas por el Grupo AUDAX, éstas se han limitado a exponer razones genéricas que desvirtuarían a su juicio las conclusiones de la Dirección de Competencia, pero sin dotar dichas razones de contenido.

En particular el Grupo AUDAX se refiere a las prácticas agresivas de los competidores en la recuperación de sus clientes perdidos, al presunto desconocimiento por parte de los consumidores de las penalizaciones impuestas por las compañías de origen, así como una presunta política por parte del Grupo AUDAX de nula tolerancia a los impagos.

Sin perjuicio de la posibilidad teórica de que todas esas razones influyan en la rescisión de contratos de menos de 90 días de duración, es lo cierto que el Grupo AUDAX no ha explicado por qué sus niveles de rescisiones son tan abrumadoramente superiores a los del resto. Las razones esgrimidas por el Grupo AUDAX no explican lo atípico de su conducta en relación con el resto de sus competidores en el mercado. Todas las comercializadoras estarían sometidas a la misma presión por parte de los rivales que procuran recuperar a los clientes perdidos, así como al posible desconocimiento por parte de los nuevos clientes de las hipotéticas penalizaciones en sus compañías de origen. El Grupo AUDAX tampoco acredita que su tolerancia a los impagos sea significativamente menor al conjunto del sector ni aporta datos de que todas o algunas de las rescisiones anticipadas se deban precisamente a estos impagos.

V.6. [SEXTO] Determinación de la sanción

V.6.A. Criterios para la determinación de la sanción

- (217) Se ha declarado la existencia de conductas prohibidas por el artículo 3 de la LDC, consistentes en la realización de prácticas comerciales fraudulentas, mediante engaño y confusión, tendentes a propiciar cambios de comercializador en favor de las comercializadoras del Grupo AUDAX en el segmento doméstico de los suministros de electricidad y gas en España. Estas conductas constituyen una infracción grave (art. 62.3 de la LDC), que podrá ser sancionada con una multa de hasta el 5% del volumen de negocios total de las entidades infractoras en el ejercicio inmediatamente anterior al de imposición de la multa, esto es, 2021 (art. 63.1.b).
- (218) En el ordenamiento jurídico español, la determinación de las sanciones debe realizarse sobre la base de los criterios fijados en el artículo 64 de la LDC¹⁷⁵. Tal labor debe realizarse de conformidad con la doctrina jurisprudencial fijada por nuestro Tribunal Supremo, que ha velado especialmente por el cumplimiento por las sanciones en materia de competencia de *“los principios de proporcionalidad y disuasión que se espera de las mismas”*¹⁷⁶.
- (219) Debe también considerarse la Directiva ECN¹⁷⁷. La norma establece que las autoridades nacionales de competencia *“deben tener la facultad de imponer multas efectivas, proporcionadas y disuasorias a las empresas y asociaciones de empresas”*¹⁷⁸. Para ello deben emplear criterios tales como *“la naturaleza de la infracción, la cuota de mercado combinada de todas las empresas involucradas, el alcance geográfico de la infracción, el hecho de que la infracción se haya aplicado, el valor de las ventas de bienes y servicios de la empresa a que se refiere directa o indirectamente la infracción y el tamaño y poder de mercado de la empresa implicada”*¹⁷⁹.

¹⁷⁵ De conformidad con el artículo 5 del Reglamento 1/2003, la imposición de las sanciones se realizará por las autoridades de competencia de los Estados miembros de acuerdo con *“su Derecho nacional”*.

¹⁷⁶ Especialmente, la [Sentencia del TS de 29 de enero de 2015, recurso 2872/2013 \(ECLI:ES:TS:2015:112\)](#). Por todas, la [Sentencia del Tribunal Supremo de 24 de febrero de 2017, recurso 2872/2013 \(ECLI:ES:TS:2015:112\)](#).

¹⁷⁷ Directiva (UE) 2019/1 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, encaminada a dotar a las autoridades de competencia de los Estados miembros de medios para aplicar más eficazmente las normas sobre competencia y garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior ([DO L 11 de 14.1.2019, p. 3/33](#)) (**Directiva ECN+**).

¹⁷⁸ Véase el considerando 40 de la Directiva ECN+.

¹⁷⁹ Véase el considerando 47 de la Directiva ECN+.

- (220) En este proceso de fijación de las sanciones, esta Sala “*cumple su obligación de motivación cuando indica en su decisión los elementos de apreciación que le han permitido determinar la gravedad de la infracción, así como su duración, sin que esté obligada a indicar los datos numéricos relativos al método de cálculo de la multa*”¹⁸⁰.
- (221) Considerando todos estos factores, la Sala debe pronunciarse sobre la sanción que debe imponer.
- (222) En este caso concreto, esta Sala ha de comenzar por determinar cuál debe ser el tipo aplicable al volumen de negocios del ejercicio anterior. Para ello debe atenderse, como establece el artículo 64.1 de la LDC, entre otros, a los siguientes criterios.
- (223) En primer lugar, en cuanto a las características del mercado afectado (art. 64.1.a), la infracción se ha desarrollado en el mercado de suministro minorista de electricidad y gas a consumidores domésticos. Esta Sala considera que debe tenerse en cuenta para la determinación de la sanción que estas conductas han afectado directamente a bienes de primera necesidad para los consumidores domésticos.
- (224) El mercado geográfico afectado por la infracción abarca todo el territorio nacional (art. 64.1.c).
- (225) La duración global de la conducta (art. 64.1.d) abarca desde enero de 2018 hasta octubre de 2021.
- (226) En la tabla siguiente se recoge la duración individual de la infracción para cada empresa:

Tabla 15. Duración de las infracciones

Entidades infractoras	Duración de la conducta
AUDAX	17 enero 2018 - 13 octubre 2021
MASQLUZ	13 agosto 2020 - 9 agosto 2021
BY ENERGYC	16 junio 2020 - 3 mayo 2021
IRIS ENERGÍA	6 agosto 2019 - 11 mayo 2021
AHORRELUZ	30 junio 2020 - 13 agosto 2021
ADS ENERGY	16 junio 2020 - 31 mayo 2021

¹⁸⁰ [Sentencia del TJUE de 22 de octubre de 2015, Asunto C-194/14 P AC-Treuhand AG contra Comisión Europea, \(ECLI:EU:C:2015:717\)](#), citada, entre otras muchas, por la [Sentencia del TS de 7 de junio de 2021, recurso 5428/2020 \(ECLI:ES:TS:2021:2439\)](#).

- (227) La conducta ha tenido el efecto (art 64.1.e) de afectar al interés público por falseamiento de la competencia en los mercados afectados mediante engaño y confusión.
- (228) No se aprecia la concurrencia de ninguna circunstancia agravante o atenuante del artículo 64.2 de la LDC.

V.6.B. Volúmenes de negocios tenidos en cuenta para el cálculo de la sanción

- (229) El volumen de negocios total de las empresas infractoras para el año 2021 es el siguiente:

Tabla 16. Volumen de negocios total de las empresas infractoras para el 2021 (€)

Entidades infractoras	Volumen de negocios total en 2021 (€)
AUDAX	623.509.516
MASQLUZ	23.014.434
BY ENERGYC	1.536.014
IRIS ENERGÍA	40.788.357
AHORRELUZ	21.149.872
ADS ENERGY	12.479.683

- (230) En la tabla siguiente se recoge el volumen de negocios en el mercado afectado (VNMA) durante la infracción para cada empresa:

Tabla 17. Volumen de negocios en el en el mercado afectado de las empresas infractoras para el 2021 (VNMA, €)

Entidades infractoras	Volumen de negocios en el mercado afectado (VNMA, €)
AUDAX	120.585.641
MASQLUZ	11.858.338
BY ENERGYC	435.850
IRIS ENERGÍA	13.176.408
AHORRELUZ	3.196.692
ADS ENERGY	6.220.562

V.6.C. Tipos y sanción impuesta

- (231) Teniendo en cuenta todas las consideraciones anteriores, esta Sala de Competencia considera que los tipos sancionadores propuestos en la propuesta de resolución resultan suficientes:

Tabla 18. Tipos sancionadores propuestos (%)

Entidades infractoras	Tipos sancionadores (%)
AUDAX	2,5
MASQLUZ	1,2

BY ENERGYC	1,0
IRIS ENERGÍA	1,2
AHORRELUZ	1,1
ADS ENERGY	1,1

- (232) Estos tipos sancionadores son adecuados a la gravedad y características de la infracción cometida por las empresas. Sin embargo, la jurisprudencia exige tomar en consideración la dimensión de la concreta infracción como una referencia necesaria para asegurar la proporcionalidad y disuasión de las multas.
- (233) Para realizar cualquier valoración de la proporcionalidad es necesario realizar una estimación del beneficio ilícito que cada entidad infractora podría haber obtenido en el mercado afectado como consecuencia de la conducta bajo supuestos muy prudentes, y aplicarle un factor incremental de disuasión¹⁸¹. Esta estimación se utiliza como valor de referencia, por encima del cual se considera que la multa que se deriva del tipo sancionador fijado podría resultar desproporcionada.
- (234) En el caso de AUDAX y AHORRELUZ, las sanciones en euros que les corresponderían al aplicar los tipos sancionadores anteriormente determinados sobre su volumen de negocios total en 2021 se consideran desproporcionadas en atención a sus ingresos en el mercado afectado durante la infracción. Se estima, por ello, que unas multas de 8.130.000 euros y 210.000 euros respectivamente son suficientemente disuasorias y ajustadas al principio de proporcionalidad.
- (235) Por tanto, las sanciones que la Sala de Competencia impone a las empresas infractoras son las siguientes:

Tabla 19. Sanciones propuestas (€)

Entidades infractoras	Sanciones (€)
AUDAX	8.130.000
MASQLUZ	276.173
BY ENERGYC	15.360
IRIS ENERGÍA	489.460
AHORRELUZ	210.000
ADS ENERGY	137.277

V.6.D. Alegaciones a la propuesta de sanción

- (236) AUDAX alega que la sanción recogida en la propuesta de resolución resultaría excesiva y desproporcionada, y que no se adecuaría a los elementos, hechos y

¹⁸¹ Los supuestos que se han asumido, referidos a diversos parámetros económicos, se basan en datos de las propias empresas infractoras o en bases de datos públicas referidas al mercado relevante, como la de los ratios sectoriales de empresas no financieras del Banco de España.

circunstancias del expediente. Según AUDAX, la propuesta de sanción no habría tenido en cuenta elementos esenciales para modularla de acuerdo con las exigencias del principio de proporcionalidad.

- (237) En primer lugar, de considerarse que existió una infracción, esta no sería ni muy grave, ni de larga duración, no hubiera afectado o podido afectar a una proporción significativa del mercado, ni hubiera afectado ni podido afectar a las condiciones de competencia en el mercado. La conducta no habría tenido aptitud para falsear la competencia, y en caso de considerarse que existiera una mínima acreditación del falseamiento, la deficiencia en la labor probatoria a este respecto debería conducir a una sustancial reducción de la sanción propuesta.
- (238) En segundo lugar, tampoco se habría verificado que debiera responsabilizarse a las Sociedades Incoadas de una infracción del artículo 3 de la LDC, y que, en cualquier caso, se trataría de una responsabilidad débil, teniendo en cuenta que las conductas las habrían llevado a cabo una serie de empresas o agentes externos a las Sociedades Incoadas y sobre los cuales no tienen control.
- (239) Por otro lado, AUDAX alega que debería haberse considerado el grado de proporción que existe entre los ingresos percibidos por las Sociedades Incoadas en los mercados afectados y su total de ingresos. En cuanto a la proporcionalidad que habría sido tomada en cuenta en la propuesta de resolución, AUDAX afirma que en esta no se habría justificado en qué grado se habría aplicado, ni se habría proporcionado ningún razonamiento o justificación.
- (240) Finalmente, señala también AUDAX en sus alegaciones que la propuesta contrastaría con las sanciones impuestas por conductas del artículo 3 de la LDC a empresas de mayor tamaño, con mayor poder de mercado e impacto en la competencia, además de con la sanción impuesta por Sala de Supervisión Regulatoria. AUDAX alega que la sanción propuesta sería sobre la base de unas conductas que ya habrían sido analizadas y sancionadas por la Dirección de Energía, además de en relación con un mismo bien jurídico protegido.
- (241) Analizadas las alegaciones, cabe señalar, en primer lugar, en cuanto a la alegación sobre que la infracción en todo caso no sería ni muy grave, ni de larga duración, que se trata de una infracción grave, como ha quedado definido en el apartado de tipificación de la conducta de la presente resolución.
- (242) Por otra parte, a pesar de la inherente subjetividad de las valoraciones, no parece razonable pretender que una conducta que abarca desde enero de 2018 hasta octubre de 2021, es decir, casi cuatro años, no pueda considerarse como de larga duración.

- (243) En cuanto a que no habría podido afectar a una proporción significativa del mercado ni a las condiciones de competencia en el mercado, ha quedado suficientemente acreditado a lo largo de la presente resolución que la conducta de las comercializadoras del Grupo AUDAX sí afectó a las condiciones de competencia del mercado. Por otra parte, de acuerdo con la jurisprudencia, el carácter limitado de la cuota de mercado de una empresa no impide que tenga capacidad para falsear la competencia, como ha indicado la Audiencia Nacional¹⁸² descartando argumentos similares frente a infracciones del artículo 3 de la LDC en supuestos en los que la cuota de mercado de la empresa no alcanzaba ni siquiera 0,60% del mercado.
- (244) En cuanto a que no se habría verificado que las empresas fueran responsables de una infracción del artículo 3 de la LDC, esta Sala considera que a lo largo de esta resolución ha quedado probado ampliamente que sí lo fueron.
- (245) Por otro lado, en cuanto a que debería haberse considerado el grado de proporción que existe entre los ingresos percibidos por las sociedades incoadas en los mercados afectados y su total de ingresos, tanto en la propuesta de resolución como en la presente resolución se ha explicado que se comprueba que la sanción impuesta a cada empresa según el tipo sancionador fijado no resulte desproporcionada en relación con la efectiva dimensión de su conducta, es decir, en atención a sus ingresos en el mercado afectado durante la infracción.
- (246) Tampoco es cierto que no se haya proporcionado ningún razonamiento o justificación, pues se explica que se realiza una estimación del beneficio ilícito que cada entidad infractora podría haber obtenido en el mercado afectado como consecuencia de la conducta bajo supuestos muy prudentes (referidos a diversos parámetros económicos basados en datos de las propias empresas infractoras o en bases de datos públicas referidas al mercado relevante), y se aplica un factor incremental de disuasión. En todo caso, tal y como se señaló en el asunto C-194/14 *Treuhand*:

“68. En la medida en que AC-Treuhand recrimina al Tribunal General haber considerado erróneamente que la Comisión había motivado suficientemente su decisión en lo que respecta a los criterios adoptados para fijar las multas impuestas, ha de señalarse que, a la hora de fijar el importe de la multa en caso de infracción de las normas en materia de competencia, la Comisión cumple su obligación de motivación cuando indica en su decisión los elementos de apreciación que le han permitido determinar la gravedad de la infracción, así como su duración, sin que esté obligada a indicar los datos numéricos relativos

¹⁸² Véase la SAN 309/2016, de 20 de julio de 2016, ECLI: ES:AN:2016:3003, donde se ratifica una resolución de la CNC de fecha 17 de septiembre de 2013 que declaró acreditada la existencia de cuatro infracciones del artículo 3 de la LDC contra, entre otras, Ascensores IMEM S.L. con una cuota de mercado nacional de un 0,57%.

al método de cálculo de la multa (véase, en este sentido, en particular la sentencia Telefónica y Telefónica de España/Comisión, C-295/12 P, EU:C:2014:2062, apartado 181)” (subrayado añadido).

- (247) Finalmente, en cuanto a que la sanción contrastaría con las sanciones impuestas previamente por conductas del artículo 3 de la LDC a empresas de mayor tamaño, poder de mercado e impacto en la competencia, la jurisprudencia ha aclarado que las multas impuestas en diferentes expedientes no son estrictamente comparables entre sí, excepto en el caso de que las circunstancias concretas de ambos expedientes sean idénticas, lo cual no se da en el presente caso. En este sentido, el Tribunal General de la Unión Europea, en su sentencia de 16 de junio de 2011 en el asunto T – 240/07, *Heineken Nederland*, estableció lo siguiente:

(347) *El Tribunal de Justicia ha declarado reiteradamente que la práctica seguida anteriormente por la Comisión en sus decisiones no sirve de marco jurídico a las multas en materia de competencia, y que decisiones relativas a otros asuntos únicamente tienen carácter indicativo en lo referente a la posible existencia de una discriminación, ya que resulta poco probable que las circunstancias que caracterizaban tales decisiones – como puedan ser los correspondientes mercados, productos, empresas y períodos – sean idénticas (véase la sentencia *Erste Group Bank y otros/Comisión* [TJCE 2009, 291], citada en el anterior apartado 314, apartado 233, y la jurisprudencia citada).*

(350) *Es necesario recordar en este sentido que, por una parte, la Comisión aprecia la gravedad de las infracciones en función de un gran número de factores que no se encuentran recogidos en una lista taxativa o exhaustiva de criterios que deban tenerse en cuenta y que, por otra parte, no está obligada a aplicar una fórmula matemática precisa, independientemente de que se trate del importe total de la multa impuesta o de su división en diferentes elementos (véase la sentencia del Tribunal de 13 de enero de 2004 [TJCE 2004,18], *JCB Service/Comisión*, T - 67/01, Rec. p. II - 49, apartados 187 y 188, y la jurisprudencia citada).*

(351) *Habida cuenta de lo anterior, la comparación directa entre las multas impuestas a los destinatarios de dos decisiones relacionadas con infracciones distintas conllevaría el riesgo de desnaturalizar las funciones específicas que cumplen las diferentes etapas del cálculo de una multa. En efecto, los importes finales de las multas reflejan las circunstancias específicas que concurrían en cada práctica colusoria y la evaluación realizada en el correspondiente supuesto¹⁸³ (subrayado añadido).*

¹⁸³ Véase también Sentencia de la Audiencia Nacional, recurso núm. 540/2010, de 8 de marzo de 2013.

V.7. [SÉPTIMO] La prohibición de contratar

- (248) El artículo 71.1.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (**LCSP**)¹⁸⁴, dispone que quedan sujetas a la prohibición de contratar con las entidades que forman parte del sector público las personas que hayan sido sancionadas con carácter firme por infracción grave en materia de falseamiento de la competencia.
- (249) En esta resolución, que pone fin al procedimiento sancionador y contra la que no cabe recurso alguno en vía administrativa, se pone de manifiesto la responsabilidad de varias empresas por infracción del artículo 3 de la LDC, que debe ser calificada como infracción grave de falseamiento de la competencia a los efectos del mencionado artículo 71.1.b) de la LCSP.
- (250) La prohibición de contratar debe tener una duración y alcance determinados por lo que, en el caso de que los mismos no se determinen expresamente en la resolución administrativa o judicial correspondiente éstos deberán ser fijados en un procedimiento *ad hoc* (art. 72.2 LCSP). Siendo ello así, y al margen del plazo en el que dicha duración y alcance deban fijarse (art. 72.7 LCSP) cabe identificar un automatismo en la prohibición de contratar derivada de infracciones en materia de falseamiento de la competencia, que deriva *ope legis* o como mero reflejo del dictado de una resolución que declare dicha infracción por así disponerlo el mencionado artículo 71.1.b) de la LCSP, por lo que no cabe acoger las alegaciones sobre los distintos precedentes previos a que hace referencia AUDAX en sus alegaciones a la propuesta de resolución.
- (251) Asimismo, resultan indiferentes sus alegaciones en relación con el hecho de que las conductas se hayan desarrollado al margen de la administración pública o que una parte significativa de la actividad de las comercializadoras del Grupo AUDAX dependa de su capacidad de contratar con la Administración, pues no son elementos que el legislador inste a analizar de cara a determinar la aplicación o no de la prohibición de contratar.
- (252) En todo caso, esta resolución no fija la duración y alcance de la prohibición de contratar. Por lo tanto, tales extremos deberán determinarse mediante procedimiento tramitado de acuerdo con el artículo 72.2 de la LCSP. A tal efecto, se acuerda remitir una certificación de esta resolución a la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado.

¹⁸⁴ [«BOE» núm. 272, de 09/11/2017.](#)

VI. RESUELVE

Primero. Declarar la existencia de conductas prohibidas por el artículo 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, consistentes en la realización de prácticas comerciales fraudulentas, consistentes en actos de engaño y confusión, tendentes a propiciar cambios de comercializador en favor de las comercializadoras del Grupo AUDAX en el segmento doméstico de los suministros de electricidad y gas en España, desde enero de 2018 hasta octubre de 2021, en los términos establecidos en el fundamento de derecho cuarto.

Segundo. Declarar que las conductas prohibidas son constitutivas, a los efectos de las sanciones a imponer, de infracciones graves del artículo 62.3.a) de la LDC.

Tercero. Declarar responsables de dichas infracciones a las siguientes entidades:

- AUDAX RENOVABLES, S.A., por su participación directa en las prácticas desde al menos, el 17 de enero de 2018 hasta 13 de octubre de 2021, incluido, y como y como responsable solidario de las conductas anticompetitivas imputables a sus filiales sancionadas en la presente resolución;
- ADS ENERGY 8.0, S.L.U., por su participación directa en las prácticas desde al menos el 16 de junio de 2020 hasta el 31 de mayo de 2021, incluido;
- AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., por su participación directa en las prácticas desde al menos el 30 de junio de 2020 hasta el 13 de agosto de 2021, incluido;
- BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L., por su participación directa en las prácticas desde al menos el 16 de junio de 2020 hasta el 3 de mayo de 2021, incluido;
- IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A., por su participación directa en las prácticas desde al menos el 6 de agosto de 2019 hasta el 11 de mayo de 2021, incluido;
- MASQLUZ 2020, S.L., por su participación directa en las prácticas desde al menos desde el 13 de agosto de 2020 hasta el 9 de agosto del año 2021, incluido.

Cuarto. Imponer las siguientes sanciones a las empresas declaradas responsables:

- AUDAX RENOVABLES, S.A.: **8.130.000 €**
- ADS ENERGY 8.0, S.L.U.: **137.277 €**
- AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.: **210.000 €**
- BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L.: **15.360 €**
- IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.: **489.460 €**
- MASQLUZ 2020, S.L.: **276.173 €**

Quinto. Intimar a las empresas infractoras para que en el futuro se abstengan de realizar conductas semejantes a la tipificada y sancionada en la presente resolución.

Sexto. Instar a la Dirección de Competencia para que vigile el cumplimiento íntegro de esta resolución.

Séptimo. Remitir esta resolución a la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado de acuerdo con lo previsto en el fundamento de derecho séptimo.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y notifíquese a los interesados haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponer recurso contencioso-administrativo en la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

Anexo I. Relación de reclamaciones contra el Grupo AUDAX facilitadas por los denunciantes

Comercializadora contra la que se denuncia / reclama	Año	Mercado	Tipo de engaño	Resumen del engaño que deriva en cambio de comercializador en favor del Grupo AUDAX	Denunciante ¹⁸⁵	Documentación aportada	Folios del expediente y referencia reclamación
IRIS ENERGÍA	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Bonificación por parte de EDP en la factura con motivo del COVID	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente	12249 a 12261 12300
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	No se especifica	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Le llaman haciéndose pasar por su comercializadora y ofreciendo un 15% de descuento adicional	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente	12249 a 12261 12301
ADS Energy	2020	No se especifica	Desaparición de la comercializadora a ADS Energy	Le indicaron que EDP desaparecía del mercado y que seguía ADS Energy en su lugar "que era lo mismo"	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente	folio 12249 a 12261 12302 y folio 17161 y 17162 ID: 042 C-G 6030325323
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	No se especifica	Cambio de comercializador con engaño	Llamada telefónica donde le indican que ahora AUDAX llevaba la contabilidad de la comercializadora	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente	12249 a 12261 12303 y folio 17163 ID: 043 G 91462664
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	El comercial indicó que seguía con la misma compañía hasta la finalización de los trámites y ofreció un descuento del 30%.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente	12249 a 12261 12304
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	El comercial el asegura que no se trata de un cambio de compañía, que la facturará irá a nombre de ENDESA que es un descuento sobre la factura como comercial de Endesa	Particular	Facturas de Audax Reclamación de pago de Audax Facturas anteriores de Endesa	109 a 122
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	El comercial se hace pasar por Iberdrola, hasta el punto que en el audio que se facilita al coger el teléfono responde señalando "Atención al cliente a Iberdrola" para posteriormente trasladar la llamada al "departamento de AUDAX".	Particular	Audio del consumidor con el comercial de AUDAX y con servicio de atención al cliente de AUDAX	126 a 127 12488 a 12489
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente reclama que por un error se cambió de compañía (le llamaron de Audax indicando que eramos Endesa) Unos días después recibe llamada de un asesor de ENDESA y se vuelve a dar de alta con ellos.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	AUDIO: Audio_1 003.06 censurado	folios 12218 y 15484
AUDAX RENOVABLES S.A.	20/04/2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente notifica que le han llamado por teléfono pasándose por ENDESA y le han cambiado de compañía sin su consentimiento (AUDAX)	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente pensó que era ENDESA quien le llamaba y se cambia por error a AUDAX, ahora le cobran penalización y llama a ENDESA para consultar a que se debe	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	008 Audio 003.08_no confidencial	folios 12218 y 15490
AUDAX RENOVABLES S.A.	2018	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Llama porque le cambiaron de compañía mediante engaños a su mujer, de manera que firmó un contrato con AUDAX. El titular quiere volver a cambiar de Audax a ENDESA tal como estaba antes.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	003 Audio_2 003.11 censurado	folios 12218 y 15485

¹⁸⁵ La fecha de las reclamaciones aportadas por ENDESA se corresponde con la fecha de baja en ENDESA. No se han incluido aquellas reclamaciones facilitadas por ENDESA en las que no consta fecha. La fecha de las reclamaciones aportadas por TOTALENERGIES se corresponden con el año de presentación de la reclamación.

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES S.A.	28/01/2020	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente quiere que le envíen a la empresa AUDAX una denuncia por haberla pasado de compañía como si fuera Endesa, ella dejó que la pasaran dos meses porque creía que se trataba de una promoción de Endesa, y la pasaron a otra compañía. El consumidor solicita que ENDESA le ayude a reclamar o denunciar a la empresa.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	30/03/2020	No se especifica	Cambio de comercializador con engaño	Cambio de comercializador bajo engaño. El comercial de AUDAX le señaló que al estar en endesa la distribuidora no podía hacer la lectura correcta, siendo AUDAX el cliente de la distribuidora, por lo que accede al cambio.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	el cliente de ENDESA indica lo siguiente: Creo que he sufrido un timo por parte de la empresa AUDAX, quien me ha llamado esta mañana para comprobar mis datos, refiriendo que llamaba en nombre de ustedes (ENDESA) y que son asociados. Me han contado una historia sobre una carta que no me ha llegado y me han comprobado incluso mi cuenta bancaria. Por favor, no quiero cancelar mi contrato con ustedes, estoy muy contenta con el servicio proporcionado por ENDESA. Si les llega una solicitud de baja o lo que sea NO ES CORRECTO	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
	2019	Gas	El comercial no indica que se trata de un cambio de compañía	la reclamación facilitada por UTR-CAT indica: a finales de 2019 cambiaron al consumidor de compañía telefónicamente sin nombrar en ningún momento que eran de Audax, únicamente le hicieron oferta. Al llegar la factura de Audax se da cuenta de que el importe de la factura del gas es muy elevado, ya que solamente tiene la cocina y el calentador. En menos de un año vuelve a Endesa y le penalizan por no cumplir el año de contrato. Solicita que como Endesa le dió a Audax lecturas erróneas, refacturación y anulación de la penalización y del Segurgas.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	10/08/2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Cambio de compañía de forma engañosa. El cliente indica que AUDAX le engañó diciendo que eran de ENDESA y que le mejoraban las condiciones dle contrato. En su lugar le cambian de compañía. Tenían sus datos personales	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2019	Electricidad y gas	Otros	UTR-CAT: Recibimos reclamación de industria RCBT-1418/20 de la [CONFIDENCIAL] con DNI [CONFIDENCIAL] y PS en la calle [CONFIDENCIAL], Lleida, en la que exponen que a partir de diciembre de 2019 recibe facturas de Audax Energía, de Gas y electricidad, cuando su comercializadora era Endesa Energía, SAU. Por lo que solicita que se anulen las facturas derivadas de este cambio no autorizado y que se devuelva el suministro con su antigua comercializadora con el contrato que disponía antes del cambio.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	13/02/2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	El cliente señala que hace unos días un comercial le llamó diciéndole que era de ENDESA y que le aplicaba unos descuentos, ahora no para de recibir SMS de AUDAX en su móvil. No quiere cambiarse de compañía, el comercial no le contesta al teléfono.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2019	No se especifica	Otros	UTR-CAT: recibimos reclamación 241/20 a nombre de [CONFIDENCIAL] con DNI [CONFIDENCIAL] y punto de suministro en la calle [CONFIDENCIAL] l'Hospitalet de Llobregat, Barcelona. Indica que unos comerciales le han realizado un alta de contrato con AUDAX en la dirección [CONFIDENCIAL] y le reclaman una deuda. Solicita la anulación de la deuda ya que fue contratación incorrecta	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2018	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Clienta indica que le ha llamado una comercial de Audax llamada Sara diciéndole que eran de ENDESA. Clienta de edad avanzada señala que les ha creído y les ha dado sus datos bancarios, etc.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	004 Audio 3_003.15 censurado	folios 12218 y 15486
AUDAX RENOVABLES S.A.	27/01/2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente indica que le llamaron de AUDAX ENERGÍA diciendo que eran una filial de ENDESA. Firmó el contrato porque pensó que era cierto. No quiere irse de ENDESA. Solicita que no le den ningún contrato de baja.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente señala que ha recibido una visita de unos comerciales de AUDAX, solicita se anule todo lo que llegue. Ha sido engañada por una visita de estas personas que se identificaron como agentes de ENDESA y tomaron fotos de la factura, sin su consentimiento.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	005 Audio_4_003.17 censurado	folios 12218 y 15487

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	La comercializadora Audax le quiere hacer un cambio de comercializadora de forma fraudulenta ya que se han hecho pasar por ENDESA. Solicitan que no se toque nada del contrato.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	006 Audio_5_003.20 censurado	folios 12218 y 15488
AUDAX RENOVABLES S.A.	24/02/2020	Luz y Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente reclama porque llamaron por teléfono al cliente [Endesa] cuando le hizo el cambio de compañía de manera fraudulenta un comercial de audax. El cliente por desconocimiento del cambio al llamar la asesora [de Endesa], quiso volver, pero esta no le dijo que primero tenía que consultar con Audax por si tendría permanencia. El cliente llama indicando que desde Audax le están reclamando un importe aproximado de 329.55€ por luz y gas. El cliente reclama porque en el momento de la llamada no se le informó que podría tener consecuencias económicas con respecto a la otra compañía, por la permanencia, y la asesora continuó con la contratación. Solicita que se le resuelva el problema del importe que le están reclamando en Audax.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	007 Audio6_003.21 censurado	folios 12218 y 15489
AUDAX RENOVABLES S.A.	21/06/2018	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente solicita informar que se pusieron en contacto con él de Audax Energía, indicándole que eran de Endesa para hacer una mejora en sus contratos. Al darse cuenta finalmente les indicó que quería mantener su contrato con Endesa, hoy le han vuelto a llamar. Llama para dejar constancia que, si en algún momento esta compañía solicita algún cambio de comercializadora, no está de acuerdo. Quiere mantener el contrato con Endesa.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	01/11/2018	No se especifica	Contratación falsa	El cliente indica que los contratos que se le han realizado son falsos. El número de teléfono que se informa del cliente, no es el suyo, y la cuenta bancaria tampoco. Informa también que las firmas que aparecen en los contratos no es la de él. Adjunta grabación de voz para que Endesa pueda comprobar que no existe semejanza con la del audio del contrato. Indica que hace poco le comunicaron que uno de los locales lo habían pasado a AUDAX ENERGÍA, a su nombre y sin su consentimiento. Ha podido averiguar que el comercial se llama, [CONFIDENCIAL], y entiende que puede ser que todos los contratos hayan sido realizados por un mismo comercial autónomo que cambió de empresa. Cliente solicita una respuesta y resolución.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	30/01/2020	No se especifica	Contratación con engaño	Endesa recibe escrito del cliente a través de la plataforma de reclamaciones OCU (CPTES00671158-15) en el que el cliente manifiesta su molestia por haber sido engañado por los comerciales de "Audax", los cuales con técnicas de engaño lograron hacer el cambio de comercializadora (anteriormente era Endesa). El cliente se comunicó con los canales de atención de Endesa, le indicaron que todo se solucionaría y ahora ha recibido una factura por importes muy elevados de audax, solicita intervengan y ayuden a solucionar el incidente.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a *el número de reclamación de la OCU no figura en las reclamaciones facilitadas por ésta	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	10/09/2019	No se especifica	Comercial indica que se trata de revisión de la factura	Cliente acude al pds informando que fueron a su casa unos chicos los cuales le dijeron que eran de Endesa y le pidieron facturas, datos personales y su cuenta corriente para arreglarle su factura. Al irse le dejaron un papel el cual al leerlo dice " audax". Cliente deja claro que no permite el cambio a otra comercializadora ya que le engañaron.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	14/06/2018	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	UTR-CAT: recibimos expediente de Industria con nº 14/19 en el cual, la sra. [CONFIDENCIAL] en DNI [CONFIDENCIAL] expone que es una señora mayor de 86 años y el pasado mes de junio llamaron a su casa una persona identificándose como empleado de Endesa. Le indicó que le venía informar de los descuentos de la luz y ella, inocentemente le facilitó facturas de luz. Afirma que en ningún momento firmó nada. La sorpresa fue que le notificaron un impago en la empresa Audax que no tiene nada contratado con ellos. Por todo ello solicita que revisen el caso y denuncia la mala praxis de la compañía Audax Energía y que se anule la deuda.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	03/12/2018	No especifica	No especifica	Cliente no quiere cambiar de compañía le vino una chica de la comercializadora de Audax pero ellos no quieren cambiar quieren Endesa. No firmaron nada.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	27/11/2018	No especifica	El cliente no es consciente de haberse cambiado de compañía	Cliente acude a pds y reclama que él no se ha cambiado de compañía. Le realizaron cambio de compañía a Audax Energía y tiene permanencia de un año, indica que no ha vuelto a realizar ningún cambio y en la otra compañía le cobran penalización.	Reclamaciones facilitadas por	n/a	12218

AUDAX RENOVABLES

				Reclama que quiere saber quién le ha cambiado de compañía sin su consentimiento, no firmó nada.	ENDESA respecto de clientes suyos		
AUDAX RENOVABLES S.A.	16/08/2018	No específica	Cambio fraudulento	Cliente indica que se realizó un cambio de comercializadora a favor de Audax (de forma fraudulenta según indica cliente), cliente aporta escrito reclamando que Endesa tendría que hacer las comprobaciones oportunas así como informar a cliente de dicho cambio.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	16/09/2020	No específica	Cambio con engaño (persona mayor de 80 años)	Indra UTR. Expansión: se recibe reclamación procedente del Principado de Asturias de la Consejería de Industria donde [CONFIDENCIAL] en representación de sus familiares mayores de 80 años indica que a través de engaños le cambiaron de comercializadora, al llegar la primera factura la devolvieron pensando que era un error. Solicita que se anule las sanciones que Audax Energía ha impuesto por no permanecer con ellos para Oviedo, Torrevieja y Valderas. Se anule el pago en la factura de 86,19€ y el pago del recibo de 99,57€	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	04/07/2018	No específica	El cliente no es consciente de haberse cambiado de compañía	Cliente se persona en OCAP para presentar reclamación porque se han cambiado todos sus suministros a la empresa Audax Energía y el cliente entiende que desde Audax se tuvo que facilitar algún documento firmado (contrato) para que Endesa facilite los datos del cliente. por lo que solicitamos dicho documento para que el cliente tome las medidas oportunas por falsificación de firma contra Audax ya que no había firmado nada para el cambio de comercializadora.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	16/02/2018	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	UTR-CAT: Recibimos reclamación de Síndic de Greuges con el número de expediente Q-07806/2018. Reclamante expone que recientemente unas personas haciéndose pasar por personal de Endesa le propusieron cambiar los contratos de luz y gas. Les informó que no deseaba cambiar de comercializadora. Pudo comprobar que en la tablet que llevaban estaban todos sus datos, y le dijeron que tenía que firmar para quitarle lo del teléfono que sale en el contador. Al irse de su domicilio le dijeron que la llamarían para quitarle algo del contador de luz, y recibió a los pocos minutos un mensaje de bienvenida a Endesa. Días después recibió una llamada para confirmar el contrato, pero lo canceló. Informa se le ha cobrado un recibo de 132,24 de la compañía Audax energía, s.l.que ha devuelto.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	20/07/2018	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	UTR-CAT: Recibimos reclamación de la OMIC de Cornellà con número de expediente SC/20180691, con fecha de entrada de 01/10/2018, en la que la Sra. [CONFIDENCIAL] y su esposo, indican que la Sra. [CONFIDENCIAL] recibió la visita de dos comerciales de Audax Energía, S.A.que, haciéndose pasar por Endesa, realizaron un cambio de comercializadora y titularidad de los contratos tanto eléctrico como de gas, poniendo los suministros a nombre de la Sra. [CONFIDENCIAL] , y con la comercializadora Audax. De esto se dio cuenta el Sr. [CONFIDENCIAL] al recibir las primeras facturas de Audax, que no han pagado y pide que se le anulen por tratarse de un cambio de comercializadora fraudulento.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	05/06/2018	No específica	El cliente no es consciente de haberse cambiado de compañía	Expediente procedente del Servicio Provincial de Industria de Zaragoza. Cliente indica que con fecha 20/06/2018 se le comunicó la baja de este contrato sin haberla solicitado. Se había realizado un cambio de comercializadora a AUDAX firmado por el inquilino de la vivienda. Solicita reposición en EE SAU ya que no ha manifestado su consentimiento con el cambio de empresa.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	20/09/2019	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	Cliente solicita que se restaure el servicio de luz que tengo contratado con ENDESA en su vivienda y que por error (estafa) por parte de la compañía Audax, ha sido modificado sin su conocimiento de ello. Habiendo estado de vacaciones, a su vuelta se he encontrado con que su compañera de piso fue engañada por una compañía llamada Audax para cambiar la comercialización de la electricidad a su nombre, y que sin que nadie le consultase ni teniendo ninguna comunicación hecha por su parte, le han cancelado el contrato con Endesa Distribución.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	26/08/2019	Electricidad y gas	Cambio fraudulento	El cliente se presenta en PDS, para reclamar que ayer pasaron comerciales de Audax, para hacerle una venta fraudulenta. el cliente solicita que no se quiere ir Endesa. no dejar que se lleven ningún contrato del cliente, ni de luz ni de gas.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES S.A.	30/03/2018	No se especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Titular indica que fue a su casa un comercial indicando que era de Endesa, incluso presentó un carnet de Endesa con su foto. Le dijo que le iba a aplicar el bono social y a disminuirle la potencia para que pagase menos. El titular ha recibido una factura de Audax Energía. Indica que en ningún momento le dijeron que lo iban a cambiar de compañía. En la ficha de cliente hay un email informado y confirmado que no es suyo. Cliente no tiene email. Solicita que se quite ese email de su ficha. Comenta que desde Audax lo han llamado para decirle que la persona que fue a su domicilio tiene la acreditación nº 13647 y se llama [confidencial]	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	11/02/2018	Gas	Cambio de comercializador con engaño	Cliente se presenta en PDS. Ha sido engañada por comercial de la empresa Audax llegando una factura a su domicilio. desde PDS comprobamos que en ningún momento ha sido dada de baja en Endesa. llamamos a distribuidora y nos dicen que fue dada de baja en endesa el día 31/01/18 y dada de alta en Audax el 01/02/18 hasta la fecha. la cliente solicita estar contratada con Endesa en el suministro de gas.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	01/03/2018	Electricidad y gas	Cambio de comercializador con engaño	Uar Documentacion, se recibe carta día 22/03/18 Cliente expone que le han efectuado un engaño un comercial de la compañía de gas y Electricidad Audax, provocando que firmase un cambio de compañía. Ha enviado carta a dicha compañía indicando desiste de dicho contrato. Solicita que desde Endesa no se acepte cambio de comercializadora a dicha compañía.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	06/03/2018	No especifica	Cambio fraudulento	La cliente solicita que no le cambien de compañía, ya que, ha sido una venta fraudulenta en su casa, a través de la compañía Audax Energía.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	18/08/2020	No especifica	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Cliente se presenta en PDS solicitando que han ido por su vivienda a realizarle una oferta de su factura diciendo que es de Endesa y son de la compañía ecox by Audax. solicita rechazar cambio de comercializadora	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	30/01/2018	No especifica	Cambio de comercializador con engaño	Cliente no quiere salir de Endesa, dice que no acepta el cambio con la compañía que fue a su vivienda puesto que lo engañó. Quiere hacer constar que quiere volver a Endesa sin esperar a tener una factura de esa compañía. La compañía es Audax.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	23/01/2018	No especifica	Comercial señala que AUDAX va a facturar los recibos desde ese momento	Mensaje enviado por cliente Endesa: Con fecha de hoy -5-2-2018- he recibido comunicado señalándome que por indicación de mi nueva comercializadora proceden a dar de baja el contrato con ENDESA Energía SAU. Se presentó en mi domicilio un Comercial de AUDAX ENERGIA quien me señaló que a partir de ahora iban a comercializar la facturación de este tipo de recibos. Con esa idea de que ENDESA no iba a pasar los recibos. firmé el contrato de AUDAX. Al recibir el contrato cuando vi realmente que se trataba sólo de tomar el contrato de una Empresa y cogerlo otra, no que una no iba ya a comercializar Inmediatamente me puse en contacto con AUDAX por vía certificada y por email, en la misma fecha y les comenté que no procediesen a dar de baja a mi contrato con Endesa. Me contestaron que proceden los trámites para la no activación de contrato de suministro con la compañía. Ruego pues a ENDESA que vigile y me indique, pues ha podido producirse en tan poco espacio de tiempo, que les haya llegado la baja, pero no la anulación por parte de AUDAX. Yo deseo seguir con el contrato de ENDESA y espero que AUDAX ya haya pasado la nota. Todo debe quedar como estaba: mi contrato con ENDESA.	Reclamaciones facilitadas por ENDESA respecto de clientes suyos	n/a	12218
AUDAX RENOVABLES S.A.	2018	Electricidad	Oferta descuentos	Estimados señores. Ayer vino una comercial de audax a mi domicilio para ofrecirme un descuento de un 20% con respecto a la factura de holaluz. Les adjunto foto del contrato. No recuerdo si había copias adicionales. Les advertí que no lo cursaran hasta que hoy hablara con ustedes. El contrato con ustedes esta a nombre de mi esposa, Maria Pilar Esquej Alonso. El resto de los datos coinciden con los que aparecen en la hoja adjunta. Una vez aclarado que pretendían un cambio fraudulento, les ruego, si les llega algún tipo de propuesta por su parte, la desprecien. Saludos y gracias por todo. Miguel Perez Esquej.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 786953

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño. Comercial indica que es una actualización de datos	Por favor yo no me he dado de baja, me ha llamado audax energía, para actualizar los datos, que me decían que estaban desactualizados, pero resulta que se han pasado de listos, ahora hablaré con ellos, porque yo sigo con vosotros holaluz.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1542847
MASQLUZ	2021	Electricidad	Descuentos en la factura sin cambiar de compañía	Cliente explica que le esta llamando una empresa (4 llamadas al menos) que se llama masqueluz diciéndole que tienen una oferta para ella (30% descuento en la factura pero sin cambiarse de compañía). Tienen datos personales de la consumidora.	HOLALUZ	Audio entre consumidor y HOLALUZ	15264 a 15266 15267 ID reclamación: 2091005
MASQLUZ	2021	Electricidad	Cambio con engaño. Comercial indica que es una actualización de datos	Aviso de posible estafa. Cliente llama porque recibió una llamada a nombre de holaluz pidiéndole los datos. Él se los proporcionó y resultó que al final la compañía era masqluz. Ahora está asustado porque no sabe que se hará con sus datos. De momento cambiará el número de cuenta, pero informa que no se quiere ir de holaluz y que lo han estafado desde la otra comercializadora	HOLALUZ	Resumen de la llamada telefónica (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 2113495
MASQLUZ	2021	Electricidad	Descuentos en la factura de sin cambiar de compañía	Llama el cliente indicando que le han llamado de masqueluz que le hacían un descuento y le pedían los datos. Le indico que posible sea una estafa.	HOLALUZ	Audio entre consumidor y HOLALUZ	15264 a 15266 ID reclamación: 2123487
MASQLUZ	2021	Electricidad	Cambio con engaño. Comercial indica que es una actualización de datos	Aviso de posible estafa. Cliente llama porque recibió una llamada a nombre de holaluz pidiéndole los datos. Él se los proporcionó y resultó que al final la compañía era masqluz. Nos llama para informarse si se ha dado de baja o no, como hizo otro compañero.	HOLALUZ	Resumen de la llamada telefónica (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 2155222
BY ENERGYC	03/05/2021	Electricidad	otros	Cliente nos solicita añadir un número y nos explica que otra compañía le ha dicho que se ha solicitado un cambio de comercializadora. Nos dice que el nombre es: Electronicbyenergy. Y nos enviará un correo electrónico con la captura de pantalla.	HOLALUZ	Resumen de la llamada telefónica (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 2177930
ADS ENERGY	09/02/2021	Electricidad	Comercial afirma su compañía ha absorbido a HOLALUZ + Descuento 30% sobre su factura	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Reenvío el email de Ads energy como respuesta a mi petición después de comprobar que la comercial que me ha llamado esta mañana ha mentido de forma escandalosa diciendo que dicha empresa había absorbido a Holaluz y que cambiaba de nombre y además me ofrecían un 30% de descuento en mis facturas. Lo curioso es que esta persona tenía todos mis datos personales, dirección, incluido número de cuenta. ¿Cómo es posible que mis datos hayan acabado en estas manos? Una de las razones por las que decidí cambiar a Holaluz fue entre otras por la sensación de transparencia y honestidad de esta empresa. Necesito y espero una explicación de todo esto, además de saber que esos datos que maneja esta gente se van a destruir. Por supuesto doy por hecho que no puedan llevar a cabo la activación de alta por parte de ADS.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1957137
ADS ENERGY	26/05/2021	Gas	El cliente no es consciente de haberse cambiado de compañía	1. Señores, ADS Energy y ustedes son la misma compañía? Atentamente 2. Este mes he recibido dos facturas de luz, una la de ustedes y la otra de ADS Energy. Me pueden decir a qué se debe. 3. Señores, Me gustaría saber por qué la luz la pago por una compañía y el gas por otra, cuando todo fue hecho en el mismo contrato. En estos momentos no hay forma de comunicarse con ustedes, ya que no atienden por ningún teléfono. 4. Quién ha dado la orden para que ADS energy sea mi suministradora de gas?	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 2219936
ADS ENERGY	24/05/2021	Electricidad	Intento de cambio de comercializadora con engaño	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Buenos días. He recibido una llamada de la comercializadora ADS ENERGY, diciendo que son LA comercializadora y que si confirmaba los datos me hacían un 30% de descuento y que ahora solo tenía un 15%. Me ha extrañado mucho y cuando les he insistido ya mucho al final me dicen que no son MI comercializadora sino la comercializadora de mi distribuidora y que ellos le han dado mis datos. Sería bueno que advirtiesen a sus clientes de lo que pasa porque lo dicen tan deprisa que ni te das cuentas, y como les des tus datos te cambian el contrato en base a esa conversación, porque yo creí al principio que estaba hablando con MI comercializadora cuando estoy hablando con LA comercializadora (que me llama). Dicen que te llaman solo para que confirmes los datos y hacerte mas descuento cuando en realidad te cambian de compañía. Se lo comunico porque he estado a punto de picar y seguro que muchos lo hacen. Avisen a sus clientes.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 2237257

AUDAX RENOVABLES

ADS ENERGY	31/05/2021	gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Desearía información sobre contratos de gas. En febrero de este año firmé un contrato con ads-energy. Ellos se presentaron como parte de holaluz que era con quien yo tenía mi contrato de luz, firmé sin saber que se trataba de una compañía diferente, ya que hasta esa fecha todas las facturas de gas venían a nombre de holaluz. Mi sorpresa fue muy grande cuando este mes me vino una factura ads. Energy de 60 € que yo rechacé pues desconocía que yo había firmado digitalmente un contrato con esta compañía. Hoy me informan que holaluz y ads energy son compañías diferentes y mi contrato estaba sometido a permanencia, por lo que si cambiaba de círculo se me aplicaría una sanción. Entiendo que ha sido una firma torticera y forzada, por lo que les pido ayuda legal.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 2258744
MASQLUZ	2020	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Buenas noches. Quería hacer la siguiente consulta. En agosto pasado, me llamaron de MasQluz y y después de hablar sin parar a unas velocidades de vértigo, resulta que me dicen que yo he suscrito un contrato de seguro eléctrico que me niego a pagar, porque no soy consciente de haber contratado nada, y si lo he hecho, no me parece una manera de suscribir nada que yo no vea por escrito. He rechazado los dos recibos que me han pasado y mi pregunta es A ¿QUIÉN FACTURA MI ELECTRICIDAD? HAN DELEGADO USTEDES EN ESA COMPAÑÍA MASQLUZ? SI ES ASÍ? CÓMO NO LO COMUNICAN POR ESCRITO?? En este momento estoy bastante decepcionada, en los años que llevo con ustedes no he tenido nunca ninguna queja. Un cordial saludo	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1783826
MASQLUZ	2020	Electricidad	Comercial afirma que van a realizar la facturación sin cambiar de compañía	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Buenos días: soy [xx], hasta ahora (o eso creía) he tenido un contrato de suministro eléctrico con ustedes en mi casa del pueblo. En un correo que les envié el pasado 2 de noviembre les hacía ver mi preocupación por el estado de mi contrato. Resulta que ayer vuelvo a recibir una factura de MasQluz relativa al suministro de la Calle Platería 5. Como por parte de ustedes -desde el pasado 16 de octubre en que recibo la última factura- no me ha llegado ninguna otra, revisé la última que me enviaron el 17 de noviembre y veo que pone BAJA. ¿ESO QUIERE DECIR QUE NO SOY DE HOLALUZ EN LA CALLE PLATERÍA 5 DE MOTA DEL MARQUÉS? Si es así, díganme de qué manera puedo volver a contratar el suministro con ustedes. Estoy muy contenta por cómo lo gestionan y lo aclaran. Tenemos con ustedes el contrato de la casa de Valladolid en la Calle San Lorenzo 9, 8 B y queremos seguir como hasta ahora, con las dos casas con ustedes. Si se ha producido este incidente es porque MasQluz en su llamada de agosto me hizo ver que a partir de ese momento facturaban ellos y no ustedes... ¡Malas artes para captar clientes! Díganme qué tengo que hacer para salir de MasQluz y regresar a HOLALUZ. Muchas gracias Gloria	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1825361
MASQLUZ	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Torno on estava perquè em van enganyar, em pensava que estava parlant en vosaltres. Ja he enviat el desistiment del contracte amb Masqluz. Gràcies! Begoña Felip Bengochea bfeip@uoc.edu INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (UOC)	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID: 1943118
IRIS ENERGÍA	06/08/2019	Electricidad	Comercial afirma que es necesario realizar un cambio de distribuidora de provincia	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Hola Me acaban de intentar estafar diciendo que había que cambiar la distribuidora de energía a la provincia de Avila, ya que mi distribuidora está en Barcelona y que así me bajarían la factura 15% y que era obligatorio el cambio ... Decían que eran de Iris Energía. Tontamente, firmé un papel, diciendo que había afirmado libremente y les di mi número de DNI (verbalmente telefónicamente) y mi nombre a medias. Y se llevaron una copia de la factura de julio (le mandé por email el pdf con la factura de julio, con el CUPS y datos de administración y me hicieron una llamada falsa al teléfono fijo - fingiendo que estaban comprobando que que había firmado para darles mis datos y comprobar datos) Y la factura de luz no tiene los detalles bancarios más completos, ya que salen solamente algunos números de la cuenta. No creo que la estafa tiene nada que ver con el contrato de luz, y era unicamente para tener mi firma, y mi DNI para suplantar a mi persona. Mi marido ha ido a la guardia civil aquí en Arenas de San Pedro para denunciarlo.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1364660

AUDAX RENOVABLES

IRIS ENERGÍA	13/01/2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Te adjunto el SMS que me envía IRIS ENERGÍA donde me coaccionan por contratar con vosotros. Nunca tuve mi intención de contratar con ellos porque ya lo había hecho con vosotros, pero me llamaban en horas extrañas hablando de precios bajos, y pensando que erais vosotros, volví (seguramente) a suscribir el contrato, aunque a los pocos días al llamarme otra vez, descubrí mi error y volví con HOLALUZ. Intenta aclararlo para seguir con vosotros sin problemas.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1889040
ACIS ENERGIA	05/02/2021	Electricidad	otros	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Hola, me llamo Robert. Quisiera saber el estado de mi contrato ya que en enero me ha llegado otra factura de luz de ACIS ENERGIA. Espero respuesta, gracias.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1948968
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía (indica que HOLALUZ ahora se llama AUDAX)	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Les ruego me digan, por esta misma vía, si alguna compañía les ha pedido el cambio de portabilidad. He recibido un cargo de 99.24 € y otro de 2.84€ de una sociedad AUDAX ENERGIA, diciendo que ellos son los titulares. Efectivamente me llamaron por teléfono y al decirles que yo estaba con Holaluz y no pensaba cambiarme, me dijeron que ellos eran Holaluz pero que habían cambiado de nombre. Llamé a Holaluz por teléfono y me aclararon que ustedes no habían cambiado de nombre, por lo que me figuré que era un timo o estafa. Les devolví los cargos que me habían hecho en mi cuenta y ahora me lo reclaman, amenazándome con llevarme al juzgado. Puesto en contacto con la OCU, de la que soy socio, y me dicen que les pregunte a ustedes si hay algún cambio en la portabilidad. -Estos "Audaces"- me engañaron pero cuando me pidieron confirmación en el móvil, no les firmé nada. Por favor, díganme si por su parte ha habido algún cambio (Aunque ya he recibido de ustedes la fra. de abril)	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1585647
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial señala que es un cambio de la distribuidora de la zona	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Buenas tardes, Solicito por favor que vuelvan a dar de alta mi contrato de luz y gas que se tramitó el 2 de abril y que entró en vigor a partir del 6. Efectivamente, sobre el 17 de abril recibí una notificación de cambio de compañía de parte de Audax por una mala praxis de una de sus comerciales y en la que muy estúpidamente, yo caí, entendiendo que quien cambiaba era la distribuidora de zona (así me lo mal explicó) y no la comercializadora que se entendería popularmente por la compañía de la luz y del gas, que quiero mantener que sea Hola Luz. He solicitado Audax la baja de mi contrato ipso facto! Me han dicho que lo gestionan y que no aplicarán penalización. Espero que así sea. Por lo tanto, podemos proceder a recuperar mi alta en el servicio de la luz y del gas con vosotros. Quedo pendiente de vuestra confirmación y disculpad todo el lío.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1589678
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	otros	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Acabo de rebre una factura de Audax. Creia que tenia l'electricitat amb vosaltres. Vosaltres us vàreu encarregar d'anul·lar el contracte amb Audax dins els 15 dies del rotlló que em varen fer. El Juny no l'heu facturad. Pregunta tinc la llum amb vosaltres o amb Audax? Espero la vostra resposta.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1638075
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial afirma que hay que renovar la tarifa de ahorro	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Estoy con vosotros en la factura de la luz. Me llaman del teléfono 910768391 de audax Dicen que tengo que facilitarles el código CUPS porque tienen un problema y yo estaba suscrito por Iberdrola a una tarifa de ahorro que acabó en el 2019 y que para renovarla este año tengo que confirmarles ese dato porque el sistema les da error. Por lo demás tienen mis datos, me han estado diciendo mi nombre, dni, vivienda, móvil ¿Es peligroso darle ese dato? ¿Os suena Audax? ¿Hay algo que deba de tramitar con ellos y no con vosotros? Un saludo.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1501519
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía (cambio de nombre) para aplicar un descuento	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: Buenas tardes, Esta mañana me han llamado en nombre vuestro la compañía AUDAX para poderme aplicar un descuento. Le he comentado que porqué el cambio de nombre y me ha contestado que sinó no se podía aplicar el descuento. ¿Es esto cierto? ¿Sois vosotros mismos? Espero respuesta lo antes posible. Muchas gracias.	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1510630
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial afirma que se trata de un cambio de distribuidor	Información enviada por el consumidor a HOLALUZ: La empresa, Audax me engañó diciendome que me cambiaban de distribuidor, no de compañía, me han asegurado que no me daban de alta. Yo quiero seguir con vosotros, no se como esta. Gracias	HOLALUZ	Correo electrónico del consumidor (ver columna E)	15264 a 15266 ID reclamación: 1479810
MASQLUZ	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y le dice que le están cobrando de más en la factura	Cliente llama por que dice que le estan llamando de la empresa MasQluz diciendo que son holaluz para conseguir que se cambie con ellos y nos llama por que está cansado de esto y que si podemos hacer algo. No se queja de nuestra atención, pero se queja de que no ponemos medidas en este asunto.	HOLALUZ	Resumen de la llamada telefónica (ver columna E) + llamada aportada	15264 a 15266 y 15269 ID reclamación: 2131799

AUDAX RENOVABLES

ADS ENERGY	27/04/2021	Electricidad y gas	Comercial señala que le aplican un descuento de la suministradora pero que no cambia de compañía	Cliente llama porque le han llamado de Iberdrola, pero luego mencionan que son ADS ENERGY quien le hace el descuento, diciendo que le van a aplicar un descuento en la factura de un 20% y un 30% sobre la factura, que ellos son los suministrados de HOLALUZ. Que la factura se la sigue cobrando HOLALUZ. Le han solicitado los datos	HOLALUZ	Resumen de la llamada telefónica (ver columna E) + llamada aportada	15264 a 15266 y 15270 ID reclamación: 2158972
ADS ENERGY	05/05/2021	Electricidad y gas	Comercial se hizo pasar por su compañía para supuesta renovación del contrato	cliente llama porque le hemos dado de baja con fecha 4 de mayo porque le llamaron de ADS ENERGY haciéndose pasar por HOLALUZ, el caso es que llama y no hay manera de que se lo cojan, dice que nos volverá a llamar para volver con nosotros.	HOLALUZ	Resumen de la llamada telefónica (ver columna E) + llamada aportada	15264 a 15266 y 15271 ID reclamación: 2183217
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por compañía que gestiona la facturación de EDP	Audax llama diciendo que gestiona la facturación de EDP y que le van a hacer un descuento durante 12 meses, quieren cambiarle con sus datos (que ya tienen). Al principio de la llamada les dicen también que son de Iberdrola. Llamaron desde 601899753	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17076 y 17077 ID: 001 C-G 6030883535
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	Audax llama diciendo que le van a cambiar de comercializadora pero que el consumidor va a seguir en EDP. Consumidor no consigue desistir porque no le cogen el teléfono	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	Folios 17078 a 17079 ID: 002 C-G 6031005691
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Cambio de comercializador con engaño	Comercial llama para informar que deja le iba a caducar el contrato para hacerle otro y para no perder descuentos. Consumidor firma pensando que se trata de una compañía de EDP	EDP (ahora TALENERGIES)	Registro llamada	Folio 17080 ID: 003 C 6031066540
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por empresa que trabaja para su compañía	Le llamaron diciendo que era una renovación de EDP pero después recibe contrato de Audax. El consumidor se da cuenta del cambio cuando recibe la llamada de EDP.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	Folio 17083 y 17084 005 C-G 6031157815
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Intento de cambio con engaño	Comercial llama para hacer descuento, le indica que revisando sus facturas han observado que paga mucho, que son la comercializadora que le tienen que regular el precio indexado, que no se lo habían regulado desde el año 2000. Al final final de la llamada indica ser Audax. Le llaman desde el teléfono 640656080	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	Folio 17085 y 17086 ID: 006 C-G 6031159911
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Cambio con engaño. Comercial indica que es una comprobación de datos	Audax llama (con todos los datos del cliente) con una oferta, le dijeron que seguía con EDP que era solo para comprobar unos datos. Le cambian de compañía. El consumidor es consciente del cambio cuando le contacta EDP por la baja.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17087 y 17088 007 ID: C-G 6031176970
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Intento de cambio con engaño indicando que se va a actualizar la factura	Audax llama diciendo que los datos se los ha facilitado EDP para que le actualicen la factura ya que colaboran	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17089 y 17090 ID: 008 C-G 6031192657
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Cambio con engaño. Comercial afirma que gestiona los recibos	Audax llama diciendo que gestiona la facturación de electricidad y gas de EDP, y le cambian. La consumidora indicó repetidas veces que no se quería cambiar de compañía	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17091 y 17092 ID: 009 C-G 6031225839
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Audax llama diciendo que colabora con EDP y le cambian.	EDP (ahora TALENERGIES)	Registro de la llamada	folio 17093 ID: 010 C 6031231064
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Audax le cambia de compañía suplantando a EDP sin saberlo.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17094 y 17095 ID: 011 C-G 6031231306
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Audax llama diciendo que EDP ahora se llama Audax y le cambia de compañía.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17096 y 17097 ID: 012 C-G 6031265459
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Audax le cambia desde EDP sin saberlo. El comercial de Audax le dice que se han fusionado y que es lo mismo. Tenían los datos de la consumidora.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17098 y 17099 ID: 013 C-G 6031292937
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Audax llama haciéndose pasar por EDP para cambiarle. Dijeron que era la misma compañía y que mantenía los puntos de cliente.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17100 y 17101 ID: 014 C-G 6031315117
ADS Energy	16/06/2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por comercializadora de su compañía	Audax llama diciendo que colabora con EDP, que es comercializadora de EDP, y le cambian. Tenían sus datos.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17102 y 17103

AUDAX RENOVABLES

							ID: 015 C-G_6031329434
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	Comercial de Audax llama diciendo que tiene que hacer una regulación anual, que eran una empresa colaboradora de EDP. El cliente es consciente del engaño cuando recibe la comunicación de baja de EDP. Llama para solicitar que le cancelen la vuelta a EDP que había pedido porque le han dicho en Audax tiene permanencia. Le llaman desde el 1270076	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17104 y 17105 ID: 016 C-G_6031390748
MASQLUZ	2020	gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Comercial llama haciéndose pasar por EDP. Posteriormente llaman al teléfono del comercial (621000958) y le dice que es una empresa de facturación. El cliente recibe SMS de Masqluz y de Audax.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17106 y 17107 ID: 017 C-G_6031424587
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	Audax llama diciendo que es una empresa de EDP y le cambian. Quiere desistir el contrato con ellos pero dice que no le cogen el teléfono.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17108 y 17109 ID: 018 C-G_6031521009
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Audax llama haciéndose pasar por EDP (el consumidor pregunta si es su compañía y el comercial indica que sí). Le ofrecen un 30% de descuento. Cuando ha firmado el contrato le han dicho que eran otra compañía	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17110 y 17111 ID: 019 C-G_6032569927
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Intento de cambio con engaño	Audax llama como EDP para decir que tenía mal asociada la dirección y se le aplicaban mal los descuentos (que no podían aplicar un descuento dual).	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17112 y 17113 ID: 020 C-G_6032727768
ADS Energy	10/09/2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Llamada de comercial (Arconada Gestora de luz) diciendo que eran de EDP y que le ofrecían un 30% de descuento con la comercializadora que habían contratado ADS Energy (Audax Energía)	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17118 a 17120 ID: 023 C-G_6031991584
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Consumidor llama indicando que conoce a señora de 82 años a la que Audax le ha realizado cambio de comercializadora suplantando a EDP. Le dijeron que le iban a facturar desde Barcelona en lugar de desde Madrid. Señala que cambiaron a todos los vecinos del edificio.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17121 y 17122 ID: 024 C-G_6032008172
MASQLUZ	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Recibe factura de AUDAX (MASQLUZ). Le engañaron dijeron que eran EDP que llamaban para aplicar un descuento que no había activado. El consumidor es consciente del engaño cuando recibe la primera factura de Audax. Ahora tiene penalización.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17123 y 17124 ID: 025 C-G_6032839502
ADS Energy	10/07/2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por empresa que trabaja para su compañía	Audax-ADS Energy llama diciendo que habían vendido la empresa a Total y que iban a ser ellos los encargados de gestionar la facturación de EDP y que le hacen un descuento del 30%, y ha dado sus datos.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17125 y 17126 ID: 026 C-G_6031519851
ADS Energy	09/10/2020	Electricidad y gas	Cambio de comercializador con engaño	Llamada con sus datos de EDP (incluidos los puntos del contrato), dicen que Total ha comprado EDP y que ADS Energy 8.0 era quien le iba a facturar.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17127 y 17128 ID: 027 C-G_6032264112
ADS Energy	20/08/2020	Electricidad	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuento falso	Llamada de ADS haciéndose pasar por EDP para confirmar datos y mejorar descuentos. El consumidor es consciente del engaño al ver en el SMS el nombre de la compañía ADS Energy 8.0. Lllaman desde el 900834340	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17129 a 17131 ID: 028 C-G_6031833742
ADS Energy	22/12/2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Llamada de ADS Energy 8.0 haciéndose pasar por EDP, diciendo que tenía que verificar los datos. Señala que cree que le ha cambiado de compañía.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17132 a 17133 ID: 029 C-G_6033024600
IRIS ENERGÍA	2020	Gas	Comercial indica que es actualización de la tarifa anual	Comercial de Iris Energía llama diciendo que son de EDP que le toca actualizar la tarifa anual y le toca cambiarse a IRIS porque le va a caducar la tarifa anual.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17141 y 17143 ID: 033 C-G_6030968329
IRIS ENERGÍA	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por otra compañía	IRIS Energía llama haciéndose pasar por EDP para mejorar condiciones, diciendo que era para realizar un descuento de facturas. El consumidor es consciente del engaño cuando llama a EDP para realizar una consulta.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17144 a 17145 ID: 034 C-G_6031353371

AUDAX RENOVABLES

MASQLUZ	2020	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	MasQLuz llama diciendo que ellos solo le van a facturar, que el kw de EDP es más caro, que tiene derecho a pagar menos y que ellos simplemente son la comercializadora (que EDP no lo es). Tenían sus datos	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17148 a 17149 ID: 036 C- G 6031782159
ADS Energy	16/12/2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por la distribuidora de EDP	ADS Energy llamó diciendo que era la nueva distribuidora de EDP.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17150 a 17151 ID: 037 C- G 6032966239
MASQLUZ	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	MasQLuz capta a un cliente diciendo que son de EDP, que es la misma compañía. El consumidor se da cuenta del cambio cuando recibe la factura de MasQLuz	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17152 a 17153 ID: 038 C- G 6031773476
ADS Energy	29/10/2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	ADS llama diciendo que EDP había cambiado y que ahora en vez de EDP se llama ADS Energy 8.0. Tenía todos los datos del consumidor	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17156 a 17159 ID: 040 C- G 6032455106
ADS Energy	18/09/2020	Electricidad y gas	Intento de cambio haciéndose pasar por su comercializadora	Titular expresa que recibió llamada diciendo que EDP había sido absorbida por ADS Energy 8.0. No llega a dar datos	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente	folio 17160 ID: 041 C 6032068158
AUDAX RENOVABLES S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial de AUDAX se hace pasar por su comercializadora	Comercial se hace pasar por EDP y dice que se trata de un cambio de Madrid a Barcelona. El consumidor se da cuenta del engaño cuando recibe la primera factura de Audax.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17169 y 17170 ID: 047 C- G 6030574487
ADS Energy	19/01/2021	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por una empresa contratada por su comercializadora	Llama ADS indica que están contratados por EDP y llaman para realizar una encuesta y ofrecer un descuento del 30%	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17175 a 17177 ID: 101 C- G 6033322877
ADS Energy	27/01/2021	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial llama en nombre de EDP para ofrecer nuevos descuentos. Le cambia de compañía y le modifica la información del área de cliente. Le cambian a ADS Energy 8.0	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	Folio 17180 y 17181 ID: 103 C- G 6033426134
ADS Energy	09/02/2021	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	ADS Energy 8.0 llama en nombre de EDP. Tenían parte de los datos del consumidor. El consumidor facilita los datos pensando que es EDP y le cambian de comercializadora.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17182 y 17183 ID: 104 C- G 6033584932
MASQLUZ	18/05/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial llama haciéndose pasar por EDP y le cambian a MasQLuz.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17197 a 17198 ID: 110 C- G 6034629983
MASQLUZ	09/08/2021	electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial llama señalando que EDP ya no existía y que ahora era MasQLuz y tenía que estar con ellos.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17199 a 17200 ID: 111 C- G 6035393065
ACIS ENERGIA	13/08/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por una empresa contratada por su compañía	Comercial llama de ACIS Energía Comercializadora indicando que EDP les ha contratado para gestionar la renovación del contrato, que si no firmaba perdía la bonificación del descuento. Llaman desde 654214510	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17201 a 17202 y 17142 ID: 112 C- G 6035452903
ADS Energy	15/03/2021	electricidad y gas	El comercial indica que ADS Energy trabaja con su comercializadora	Comercial llama diciendo que trabaja para una comercializadora nueva ADS Energy 8.0, que EDP trabaja con ellos, que es una comercializadora francesa.	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17203 a 17205 ID: 113 C- G 6034004467
ADS Energy	21/05/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	ADS suplanta la identidad de EDP para cambiarle de compañía y luego quieren aplicar penalización	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Registro de la llamada	folios 17206 ID: 114 C 6034663973
ADS Energy	03/03/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial indica que es de EDP. Le piden los datos y realizan cambio a ADS Energy 8.0	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Registro de la llamada	folio 17207 ID: 115 C 6033856380
ADS Energy	18/01/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial llama haciéndose pasar por EDP. Tenía todos los datos del consumidor (también los puntos de EDP). Envía un mensaje al teléfono y le indica que EDP ha	EDP (ahora TOTALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17209 a 17210

AUDAX RENOVABLES

				cambiado de compañía a ADS Energy 8.0. Le realizan también modificaciones en el área de cliente			ID: 117 C-G_6033304350
ADS Energy	26/01/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial de ADS Energy llama diciendo que es una filial de EDP y le cambia de comercializadora. Llamaron desde el 662991569	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17211 a 17213 ID: 118 C-G_6033409180
ADS Energy	05/04/2021	electricidad y gas	Cambio de comercializador con engaño	Comercial llama indicando que EDP desaparece y se pasa contrato a ADS Energy 8.0 por intermediario Gr. Arconada	EDP (ahora TALENERGIES)	Registro de la llamada	folio 17214 ID: 119 C_6034198141
ADS Energy	28/01/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Indican que ADS es la misma compañía que EDP e intentan hacer cambio de comercializadora	EDP (ahora TALENERGIES)	Registro de la llamada	folio 17217 ID: 122 C_6033436077
ADS Energy	25/03/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial llama indicando que es la misma compañía que ADS y EDP son la misma compañía. Que le van a caducar los descuentos de EDP.	EDP (ahora TALENERGIES)	Registro de la incidencia presentada en oficina	folio 17220 id: 124 C_6034116791
ADS Energy	29/03/2021	electricidad y gas	Consumidor no es consciente de haberse cambiado de compañía	Cliente ha comenzado a recibir facturas de ADS Energy 8.0 sin ser consciente de haberse cambiado de compañía. Les han realizado un cambio desde el área de cliente.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folios 17222 y 17223 ID: 126 C-G_6034143578
ADS Energy	29/04/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasa por una empresa que se va a fusionar con su compañía	Comercial de ADS Energy 8.0 llama diciendo que a EDP le había absorbido una empresa francesa pero que EDP se iba a desligar y se había unido a una empresa de Badalona y se iba a llamar ADS Energy 8.0. Le han modificado los datos del área de cliente	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17224 y 17225 ID: 127 C-G_6034461231
ADS Energy	22/03/2021	electricidad y gas	Cambio de comercializador con engaño	Comercial de una asesoría (Grupo Arconada) llama indicando que le canjean los puntos de EDP y le va a llegar una factura más barata al canjearlos con ADS Energy 8.0. Cambian los datos del cliente de la web	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17226 a 17228 ID: 128 C-G_6034077068
ADS Energy	30/03/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por gestor de su compañía	Comercial le hizo cambio de compañía con engaño, haciéndose pasar como su gestor de EDP. Le cambiaron también los datos de la cuenta de cliente. Le cambiaron a ADS Energy.	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17229 a 17230 ID: 129 C-G_6034162776
ADS Energy	07/04/2021	electricidad y gas	Intento de cambio con engaño	Comercial llama (ADS Energy) para aplicar unos descuentos en la factura	EDP (ahora TALENERGIES)	Audio del consumidor al servicio de atención al cliente + registro llamada	folio 17231 y 17232 ID: 130 C-G_6034237661
ADS Energy	08/03/2021	electricidad y gas	Comercial se hace pasar por una empresa del mismo grupo	Comercial llama indicando que EDP se ha fusionado con Total y que ADS Energy es una empresa del mismo grupo	EDP (ahora TALENERGIES)	Registro de llamada	folio 17233 a 17234 ID: 131 C_6033913012

Anexo II. Reclamaciones contra comercializadoras del Grupo AUDAX recibidas por la Dirección de Energía de 2018 a 2021

Expediente Dirección Energía	Comercializadora	Suministro	Fecha de los hechos	Municipio	Provincia	Denuncia consumidor	Descripción de la denuncia	Documentación acredita práctica comercial	Nombre archivo de la documentación que acredita la práctica comercial	Folios Expediente
CNS/DE/711/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	17/01/2018	A Ramalloza	Pontevedra	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20180117_AUDAX RENOVABLES, SA	12512 a 12514
CNS/DE/306/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	15/02/2018	Zaragoza	Zaragoza	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180215_AUDAX RENOVABLES, SA	12515 a 12517
CNS/DE/158/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	01/03/2018	SIN DATOS	SIN DATOS	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180301_AUDAX RENOVABLES, SA	12518 a 12519
CNS/DE/501/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	06/04/2018	Preter	Alicante	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía/trámite bono social	Denuncia consumidor	20180406_AUDAX RENOVABLES, SA	12520 a 12521
CNS/DE/400/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	18/04/2018	Valencia	Valencia	Comercial con engaño	Solicitud datos/grabación guiada	Denuncia consumidor	20180418_AUDAX RENOVABLES, SA	12522 a 12525
CNS/DE/307/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	30/04/2018	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Actualización datos/Cambio sede compañía	Denuncia consumidor	20180430_AUDAX RENOVABLES, SA	12526 a 12527
CNS/DE/781/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	16/05/2018	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180516_AUDAX RENOVABLES, SA	12528 a 12529
CNS/DE/415/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	25/05/2018	San Cristóbal de la Laguna	Tenerife	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20180525_AUDAX RENOVABLES, SA	12530
CNS/DE/593/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	12/06/2018	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía/Cambio sede compañía	Denuncia consumidor	20180612_AUDAX RENOVABLES, SA	12531
CNS/DE/333/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	21/06/2018	Real de Montroi	Valencia	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para descuento por cambio de provincia	Denuncia consumidor	20180621_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12532 a 12539
CNS/DE/333/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	21/06/2018	Real de Montroi	Valencia	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para descuento	Denuncia consumidor	20180621_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12540 a 12546
CNS/DE/333/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	21/06/2018	Real de Montroi	Valencia	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para descuento por cambio de provincia	Denuncia consumidor	20180621_AUDAX RENOVABLES, SA (3)	12547 a 12548
CNS/DE/188/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	24/07/2018	Sella/Alicante	Alicante	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180724_AUDAX RENOVABLES, SA	12549
CNS/DE/600/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	07/08/2018	Cornellá de Llobregat	Barcelona	Comercial con engaño	Obtención de datos por cambio obligatorio de contador de gas/grabación guiada	Denuncia consumidor	20180807_AUDAX RENOVABLES, SA	12553-12555
CNS/DE/083/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	23/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Descuento en la factura	Denuncia consumidor	20180823_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12556
CNS/DE/099/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	23/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Renovación del contrato, previa llamada telefónica	Denuncia consumidor	20180823_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12557
CNS/DE/101/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	24/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Actualizar el coste de la energía sin cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20180824_AUDAX RENOVABLES, SA	12558
CNS/DE/097/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	27/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Descuento sin cambiar de compañía por cambio de provincia	Denuncia consumidor	20180827_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12559

AUDAX RENOVABLES

CNS/DE/107/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	27/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Su comercializadora este año tenían que ser AUDAX	Denuncia consumidor	20180827_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12560
CNS/DE/088/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	31/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180831_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12561
CNS/DE/094/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	31/08/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma que no iba a cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20180831_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12562
CNS/DE/834/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	02/09/2018	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía, pero iban a cambiar el nombre	Denuncia consumidor	20180902_AUDAX RENOVABLES, SA	12563
CNS/DE/189/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	03/09/2018	Alicante	Alicante	Comercial con engaño	Información confusa	Denuncia consumidor	20180903_AUDAX RENOVABLES, SA	12564 a 12565
CNS/DE/091/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	05/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180905_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12566
CNS/DE/096/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	05/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180905_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12567
CNS/DE/092/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	06/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180906_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12568
CNS/DE/104/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	06/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma que la compañía es vasca, información deficiente	Denuncia consumidor	20180906_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12569
CNS/DE/679/18	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	07/09/2018	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180907_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12570 a 12571
CNS/DE/093/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	07/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180907_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12572
CNS/DE/090/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	12/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Engaño a persona mayor	Denuncia consumidor	20180912_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12573
CNS/DE/095/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	12/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial informa que no va a cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20180912_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12574
CNS/DE/103/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	12/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20180912_AUDAX RENOVABLES, SA (3)	12575 a 12577
CNS/DE/343/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	13/09/2018	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Solicitan factura y no informan de que van a cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20180913_AUDAX RENOVABLES, SA	12578
CNS/DE/333/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	14/09/2018	Valencia	Valencia	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para abonarle lo pagado de más	Denuncia consumidor	20180914_AUDAX RENOVABLES, SA (4)	12583 a 12587
CNS/DE/098/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	14/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Cambiar facturación de provincia y no cambiaría de compañía	Denuncia consumidor	20180914_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12579
CNS/DE/100/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	14/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para hacerle descuentos	Denuncia consumidor	20180914_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12580 a 12581
CNS/DE/106/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	14/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Facturas cambiarían de nombre, pero no la compañía	Denuncia consumidor	20180914_AUDAX RENOVABLES, SA (3)	12582
CNS/DE/089/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	20/09/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para hacerle descuentos	Denuncia consumidor	20180920_AUDAX RENOVABLES, SA	12588
CNS/DE/102/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	04/10/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20181004_AUDAX RENOVABLES, SA	12589
CNS/DE/084/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	08/10/2018	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Firmó por error	Denuncia consumidor	20181008_AUDAX RENOVABLES, SA	12590
CNS/DE/230/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	12/02/2019	Leganés	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma que va a actualizar datos y grabación guiada	Denuncia consumidor	20190212_AUDAX RENOVABLES, SA	12591 a 12594

AUDAX RENOVABLES

CNS/DE/141/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Gas	25/02/2019	Multiloagoiti	Navarra	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20190225_AUDAX RENOVABLES, SA	12597 a 12600
CNS/DE/623/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	10/05/2019	Getafe	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para renovar contrato	Denuncia consumidor	20190510_AUDAX RENOVABLES, SA	12601 a 12602
CNS/DE/105/19	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	18/09/2019	Santurtzi	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20190918_AUDAX RENOVABLES, SA	12605
CNS/DE/104/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	20/09/2019	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Información confusa	Denuncia consumidor	20190920_AUDAX RENOVABLES, SA	12550-12552
CNS/DE/008/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	25/09/2019	San Sebastián de los Reyes	Madrid	Comercial con engaño	Le ofrecen el cambio para que le dejen cobrar conceptos indebidos	Denuncia consumidor	20190925_AUDAX RENOVABLES, SA	12606 a 12608
CNS/DE/198/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	14/10/2019	Castellón de la Plana/Benicasim	Castellón	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para rebajar la tarifa	Denuncia consumidor	20191014_AUDAX RENOVABLES, SA	12609
CNS/DE/143/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	30/10/2019	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de ENDESA y que se trasladan de provincia	Denuncia consumidor	20191030_AUDAX RENOVABLES, SA	12610
CNS/DE/060/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	05/11/2019	Hospitalet de Llobregat	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma que debe cambiar de compañía por razones de distribución	Denuncia consumidor	20191105_AUDAX RENOVABLES, SA	12611 a 12612
CNS/DE/061/21	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	06/11/2019	Monclín	Granada	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20191106_AUDAX RENOVABLES, SA	12613 a 12614
CNS/DE/112/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	19/11/2019	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía y que se deben actualizar los precios al BOE	Denuncia consumidor	20191119_AUDAX RENOVABLES, SA	12617 a 12618
CNS/DE/163/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	22/11/2019	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía porque estaba próxima la fecha de caducidad	Denuncia consumidor	20191122_AUDAX RENOVABLES, SA (1)	12619
CNS/DE/146/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	22/11/2019	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Engaño y coacción	Denuncia consumidor	20191122_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	12620 a 12621
CNS/DE/1345/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	26/11/2019	Valencia	Valencia	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para aplicarle descuentos por ser mayor de 65 años	Denuncia consumidor	20191126_AUDAX RENOVABLES, SA	126222
REC/DE/008/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	28/11/2019	Castellón de la Plana	Castellón	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20191128_AUDAX RENOVABLES, SA	12623
CNS/DE/124/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	16/12/2019	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial se presenta como técnico de gas y le informa que le están cobrando de más por facturar desde otra provincia	Denuncia consumidor	20191216_AUDAX RENOVABLES, SA	12624 a 12625
CNS/DE/160/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	18/12/2019	Chilches	Castellón	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20191218_AUDAX RENOVABLES, SA	12626
CNS/DE/1260/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	17/01/2020	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para actualizar precios	Denuncia consumidor	20200117_AUDAX RENOVABLES, SA	12627 a 12628
CNS/DE/704/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	24/01/2020	Coslada	Madrid	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20200124_AUDAX RENOVABLES, SA	12630
CNS/DE/086/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	30/01/2020	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía porque había expirado la bonificación de la tarifa	Denuncia consumidor/Audios aportados por el denunciante con el argumento engañoso	20200130_AUDAX RENOVABLES, SA	12723 a 12724 y 15296 a 15298

AUDAX RENOVABLES

CNS/DE/616/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	04/02/2020	Logroño	La Rioja	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20200204_AUDAX RENOVABLES, SA	12631 a 12632
CNS/DE/1258/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	27/02/2020	Madrid	Madrid	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20200227_AUDAX RENOVABLES, SA	12633 a 12634
CNS/DE/1388/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	28/02/2020	Algeciras	Cádiz	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia FACUA CÁDIZ	20200228_AUDAX RENOVABLES, SA	12635 a 12636
CNS/DE/804/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	03/03/2020	Córdoba	Córdoba	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor/correos electrónico desde ENDESA, pero que esta comercializadora afirma que no han sido emitidos por ella	20200303_AUDAX RENOVABLES, SA	12725 a 12730
CNS/DE/756/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	10/03/2020	Hospitalet de Llobregat	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma que era obligatorio cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20200310_AUDAX RENOVABLES, SA	12637 a 12638
CNS/DE/1045/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	30/04/2020	Tarrasa	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de ENDESA, que ha cambiado de comercializadora por COVID	Denuncia consumidor	20200430_AUDAX RENOVABLES, SA	12639 a 12640
CNS/DE/1088/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	12/05/2020	Sevilla	Sevilla	Comercial con engaño	Le ofrecen descuentos informando de que no va a cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20200512_AUDAX RENOVABLES, SA	12641
CNS/DE/1071/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	01/06/2020	Tarragona	Tarragona	Comercial con engaño	Comercial se presenta como AUDAX que es una empresa que pasa a suministrar la energía de ENDESA	Denuncia consumidor	20200601_AUDAX RENOVABLES, SA	12642
CNS/DE/1283/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	04/06/2020	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía porque tiene una potencia contratada superior a la que necesita	Denuncia consumidor	20200604_AUDAX RENOVABLES, SA	12643 a 12644
CNS/DE/1126/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	10/06/2020	Punta Umbria	Huelva	Comercial con engaño	Engaño a persona mayor y discapacitada	Denuncia consumidor	20200610_AUDAX RENOVABLES, SA	12645 a 12646
CNS/DE/1399/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	11/06/2020	La Senia	Tarragona	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20200611_AUDAX RENOVABLES, SA	12647 a 12649
CNS/DE/1256/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	19/06/2020	Pamplona	Navarra	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20200619_AUDAX RENOVABLES, SA	12653 a 12655
CNS/DE/1255/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	24/06/2020	Valls	Tarragona	Comercial con engaño	Comercial afirma que no cambia de compañía sino de distribuidora	Denuncia consumidor	20200624_AUDAX RENOVABLES, SA	12657
CNS/DE/1161/20	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	Electricidad	30/06/2020	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma que FACTOR ENERGÍA ha cedido el contrato	Denuncia consumidor	20200630_AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, SA	12662 a 12665
CNS/DE/1269/20	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	Electricidad y gas	13/07/2020	Oviedo	Asturias	Comercial con engaño	Contratación con engaño	Denuncia consumidor	20200713_IRIS ENERGÍA EFICIENTE, SA	12666 a 12667
CNS/DE/1408/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	17/07/2020	León	León	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para aplicarle descuentos	Denuncia consumidor	20200717_AUDAX RENOVABLES, SA	12671 a 12673
CNS/DE/1380/20	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	Electricidad	20/07/2020	Ventosa	Orense	No ha firmado contrato	Cambio sin consentimiento	Denuncia consumidor	20200720_IRIS ENERGÍA EFICIENTE, SA	12675
CNS/DE/153/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	28/07/2020	Torrejón de Ardoz	Madrid	Comercial con engaño	Comercial ofrece descuentos por la situación existente por COVID y afirma que no habrá cambio de compañía	Denuncia consumidor	20200728_ADS ENERGY 8A	12680 a 12683

AUDAX RENOVABLES

CNS/DE/1492/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	31/08/2020	Málaga	Málaga	Comercial con engaño	Comercial no se presenta como AUDAX y ofrece descuentos	Denuncia consumidor	20200831_AUDAX RENOVABLES, SA	12685
CNS/DE/1462/20	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	02/10/2020	Cuarte de Huerva	Zaragoza	Comercial con engaño	Ofrecen descuentos sin cambiar de compañía	Denuncia consumidor	20201002_AUDAX RENOVABLES, SA	12686
CNS/DE/006/21	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	27/10/2020	La Algaba	Sevilla	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para cambiar los datos de facturación	Denuncia consumidor	20201027_AUDAX RENOVABLES, SA	12687 a 12690
CNS/DE/025/21	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	03/11/2020	Sant Feliú de Guixols	Gerona	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para mejorar facturación y actualizar según BOE	Denuncia consumidor	20201103_AUDAX RENOVABLES, SA	12691
CNS/DE/118/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	23/12/2020	Zaragoza	Zaragoza	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para hacer descuento por cliente antiguo	Denuncia consumidor	20201223_ADS ENERGY 8A	12692
CNS/DE/268/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	14/01/2021	San Sebastián	Guipuzcoa	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para ofrecer descuentos	Denuncia consumidor	20210114_ADS ENERGY 8A	12693 a 12695
CNS/DE/089/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	15/01/2021	Oviedo	Asturias	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para ofrecer descuentos	Denuncia consumidor	20210115_ADS ENERGY 8A	12696 a 12697
CNS/DE/093/21	MASQLUZ 2020, S.L.	Electricidad y gas	18/01/2021	Calella	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para mejorar el precio cambiando la distribuidora	Denuncia consumidor	20210118_MASQLUZ 2020, SA	12698
CNS/DE/182/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	21/01/2021	Gorliz	Vizcaya	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para hacer descuento por edad del cliente	Denuncia consumidor	20210121_ADS ENERGY 8A	12699 a 12702
CNS/DE/159/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Gas	11/02/2021	Zaragoza	Zaragoza	Comercial con engaño	Comercial de asesoría energética	Denuncia consumidor	20210211_ADS ENERGY 8A	12708 a 12712
CNS/DE/168/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	12/02/2021	Palma de Mallorca	Islas Baleares	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía para ofrecer descuentos	Denuncia consumidor	20210212_ADS ENERGY 8A	12714
CNS/DE/377/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	10/03/2021	Valladolid	Valladolid	Comercial con engaño	Comercial afirma que cambia el nombre de la compañía/Contratación guiada	Denuncia consumidor	20210310_ADS ENERGY 8A	12715
CNS/DE/278/20	ADS ENERGY 8.0, S.L./AUDAX RENOVABLES, S.A./IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A./UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	Electricidad y gas	Varias fechas	Varios	Varios	Comercial con engaño	Suplantación EDP/ Acceso área privada de clientes/ofertas engañosas	Denuncia EDP	DENUNCIA EDP_AUDAX	12716 a 12719
CNS/DE/445/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	22/03/2021	Vigo	Pontevedra	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20210322_ADS ENERGY, 8.0 SL	15273 y 15287 a 15289
CNS/DE/452/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	21/05/2021	Gijón	Asturias	Comercial con engaño	Comercial afirma que es Servicio Energético y ofrece descuento por la edad	Denuncia consumidor	20210521_ADS ENERGY, 8.0 SL	15273 y 15290 a 15291
CNS/DE/563/21	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	24/08/2020	Sevilla	Sevilla	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20200824_AUDAX RENOVABLES, SA	15273 y 15284 a 15286

AUDAX RENOVABLES

CNS/DE/574/21	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad y gas	12/02/2020	Fuenlabrada / Alcorcón / Cabanés	Madrid/Castellón	Comercial con engaño	Comercial afirma no hay cambio de comercializador	Denuncia consumidor	20200212_AUDAX RENOVABLES, SA / 20200212_AUDAX RENOVABLES, SA (2)	15273 y 15278 a 15283
CNS/DE/604/21	MASQLUZ 2020, S.L.	Electricidad	24/05/2021	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20210524_MASQLUZ 2020, SL	15273 y 15274 a 15277
CNS/DE/364/21	AUDAX RENOVABLES, S.A. / ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	03/05/2021	Barcelona	Barcelona	Comercial con engaño	Comercial afirma ser asesoría energética por orden de su compañía	Denuncia consumidor/Registro llamadas y de SMS	20210503_AUDAX RENOVABLES, SA ADS ENERGY 8.0, SL	15341 a 15346
CNS/DE/628/21	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	No especifica	No especifica	No especifica	Murcia	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de la distribuidora	Denuncia Federación	202107_AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, SL	15336-15340
CNS/DE/647/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad y gas	21/12/2020	Cáceres	Cáceres	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20201221 ADS ENERGY 8.0, SL	15328-15335
N/A	BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L.	Electricidad y gas	16/06/2020	Madrid	Madrid	Comercial con engaño	Comercial afirma ser contratado por la distribuidora IBERDROLA para hacer ofertas	Información facilitada por consultor externo DE. Aporta audios de la conversación	N/A	12480 a 12483
CNS/DE/696/21	AUDAX RENOVABLES, S.A.	Electricidad	14/04/2021	San Luis	Islas Baleares	Cambio sin consentimiento	No contrató con AUDAX	Denuncia consumidor	20210414_AUDAX RENOVABLES, SA	17473
CNS/DE/798/21	ADS ENERGY 8.0, S.L.	Electricidad	24/05/2021	Albolote/Cenes Vega/Granada	Granada	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20210524 ADS ENERGY 8.0, SL	17474 a 17475
CNS/DE/1059/21	MASQLUZ 2020, SL	Electricidad	13/10/2021	Sin datos	Sin datos	Comercial con engaño	Comercial afirma ser de su compañía	Denuncia consumidor	20211013_MASQLUZ 2020, SL	17470 a 17472

Anexo III. Relación de reclamaciones contra el Grupo AUDAX recabadas mediante requerimientos de información

Comercializadora contra la que se denuncia / reclama	Fecha reclamación	Mercado	Tipo de engaño	Resumen del engaño que deriva en cambio de comercializador en favor del Grupo AUDAX	Origen de la reclamación	Documentación aportada	Folios del expediente y referencia de la reclamación
AUDAX RENOVABLES, S.A.	23-2-18	Electricidad	Consumidor no es consciente de haberse cambiado de compañía	El reclamante (hijo del consumidor) señala que realizaron un cambio de titularidad y de contrato a su padre de casi 90 años (con sordera y algo de demencia), que no recuerda nada del cambio. Los comerciales de Audax realizan el cambio de compañía de luz en dos domicilios. Señala que no conocen a la empresa.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas AUDAX y reclamación presentada	folios 15506-15513 ID: CPTES00361604-85
AUDAX RENOVABLES, S.A.	9-4-18	Electricidad y gas	Cambio con engaño: Comercial señala que se trata de un cambio de facturación de Madrid a Zaragoza	El consumidor señala que se presentó un comercial en su domicilio indicando que estaba llevando a cabo trámites con las facturas para cambiar el lugar de facturación de Madrid a Zaragoza. Le indicaron que no afectaría a su permanencia con su compañía (Gas Natural). En su lugar usaron los datos para realizar un cambio de comercializador sin consentimiento.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas AUDAX y reclamación presentada	folios 15514-15519 ID: CPTES00395628-62
AUDAX RENOVABLES, S.A.	27-4-18	No específica	Consumidor no es consciente de haberse cambiado de compañía	El consumidor indica lo siguiente: Se ha producido un cambio de compañía sin mi consentimiento. He devuelto la factura (período 10-04-18 al 15-04-18) porque hasta fecha del 15 de abril el contrato es con gas natural Fenosa. Alguien de manera fraudulenta reclama el contrato a Fenosa y estamos dados de alta con Audax del 16 de abril al 25 de abril. Con fecha de 26 abril vuelvo a estar con Fenosa. Gracias por investigar lo ocurrido.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID: CPTES00408941-86
AUDAX RENOVABLES, S.A.	30-5-18	Electricidad	Cambio con engaño: comercial señala que se trata de un cambio de domicilio fiscal de la empresa de Madrid a BCN	Comercial indica ser la persona encargada de actualizar los datos del contrato de electricidad, producto de un cambio en la Ley. Señala que en el mes de octubre se había enviado una comunicación, y que era probable que no se hubiese recibido y por esta razón, estaban yendo de puerta en puerta realizando personalmente esa actualización. Señaló que a consecuencia de un cambio en el domicilio fiscal de la empresa (de Madrid a Barcelona), estaba pagando de más en la factura por recibirla desde Madrid. La comercial siempre dejó claro que este proceso no iba a implicar un cambio de comercializadora de electricidad y que iba a continuar con Endesa.	OCU (Plataforma Reclamar) y también mediación	Reclamación + carta Audax + audio	folios 15520-15523 y folios 15656-15696 ID: CPTES00432463-37
AUDAX RENOVABLES, S.A.	20-6-18	No específica	Comercial se hace pasar por su compañía y refiere un error en la facturación	Se presenta comercial no acreditado en la vivienda consumidor (83 años) indicando que viene de su compañía actual, GAS NATURAL, por un error en la facturación. Realiza una foto a la factura e indica que recibirá la corrección en la factura. Posteriormente reciben factura de Audax.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID: CPTES00448079-36
AUDAX RENOVABLES, S.A.	19-7-18	Electricidad	Cambio con engaño: comercial señala un ahorro falso en una tasa	El consumidor señala lo siguiente: "Me dijeron que cambiaba de comercializadora pero que la luz me la seguía proporcionando Iberdrola con el cuento de que me ahorra una tasa que pagaba por ser la comercializadora de Vizcaya. Me dicen que me mandan por correo el contrato en una semana y no me mandan nada...lo que hago es un cambio de compañía en realidad."	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID: CPTES00469436-53
AUDAX RENOVABLES, S.A.	22-7-18	Electricidad y gas	Cambio con engaño: comercial indica que han cobrado de más en la factura por transporte desde Madrid	Comerciales señalan que los proveedores de electricidad y gas ha estado cobrando extra los costes de transporte, con motivo del referéndum del 1 de octubre, dado que las entregas se habrían realizado desde Madrid en lugar de Barcelona, y que puede solicitar el reembolso. El comercial solicita los datos para realizar una notificación por carta y que pueda confirmar si quiere el reembolso. A continuación realiza una llamada para que confirme sus datos. Posteriormente recibe un cargo de Audax en su cuenta bancaria y es consciente del engaño	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas de Audax	folios 15528-15531 ID:CPTES00470930-92
AUDAX RENOVABLES, S.A.	12-8-18	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial se hace pasar por un técnico de Endesa que iba a verificar el contador y las facturas. realiza un cambio de comercializador de 3 domicilios de gas y electricidad. La consumidora tiene 90 años	OCU (Plataforma Reclamar)	reclamación	folio 15532 ID:CPTES00485969-96
AUDAX RENOVABLES, S.A.	5-9-18	Electricidad	Cambio con engaño	Comercial indicó que mediante un mero trámite se quitaría de la factura de Iberdrola los gastos de envío de la factura a casa, el consumidor proporcionó un número de cuenta para que le ingresaran ese importe, pero solo de la última factura de Iberdrola. Es consciente del cambio cuando les contacta Iberdrola y observan que les han realizado un cobro en la cuenta bancaria a nombre de Audax Energía. Señala que no puede darse de baja y volver a Iberdrola porque le han dicho que tiene permanencia.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID:CPTES00501350-54
AUDAX RENOVABLES, S.A.	5-9-18	No específica	Cambio con engaño	El consumidor señala lo siguiente: "Me prometieron una facturación muy inferior a la real. Me informaron mal de lo que iba a contratar, según ellos no era ningún cambio de compañía. Dijeron que me harían un ingreso de unos 15 euros por lo que me habían estado cobrando de más. No he estado en todo el mes en casa y me ha llegado una factura muy elevada."	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID:CPTES00501880-02

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	11-9-18	Electricidad y gas	Consumidor no es consciente de haberse cambiado de compañía	La hija del titular del contrato señala lo siguiente: <i>"mi padre como titular, no ha firmado ningún contrato con esta empresa. Me remiten el contrato con todos los datos de mi padre, pero este contrato no está firmado por el titular. Los comerciales cogen los datos de una factura de otra compañía. Mi padre tiene 85 años y una sordera del 98%. Quiero que desde este momento dejen de pasar facturas y la devolución del importe de la factura de gas y de electricidad 180289528 de 12,98 €. Y sobre todo la baja inmediata tanto en gas como electricidad"</i>	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID:CPTES00505829-71
AUDAX RENOVABLES, S.A.	25-9-18	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial se hace pasar por su compañía eléctrica (Iberdrola), y solicita un recibo alegando que iba a quitar un impuesto para que pagasen menos. Tuvo acceso a datos bancarios. Les realiza un alta en Audax. El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando recibe la llamada de su anterior compañía para informarle. Procede a darse de alta nuevamente con ésta. Audax le reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	factura Audax y carta reclamando imago	folios 15539-15540 ID:CPTES00515972-29
AUDAX RENOVABLES, S.A.	29-10-18	Electricidad	Cambio con engaño	Consumidor señala lo siguiente: <i>"Han engañado a mis padres. Les dieron de alta en su empresa (Audax) sin avisarles si quiera, de lo que estaban haciendo, les pidieron una factura antigua de la luz , y con eso les robaron los datos para conseguir el alta."</i>	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	folio 15579 ID:CPTES00539408-88
AUDAX RENOVABLES, S.A.	1-11-18	Electricidad y gas	Cambio con engaño: comercial indica que su empresa le cobra gastos de transporte de otra desde otra CCAA	Comerciales de Audax solicitan factura de electricidad y gas al consumidor y le indican que estaba pagando unos gastos de distribución y transporte a Iberdrola y Endesa que no le correspondían; ya que esas empresas facturaban desde Vizcaya (Iberdrola) y Madrid(Endesa), y que ellos lo harían desde Alicante ahorrándole 10 euros en la luz y 8euros y pico en el gas. Cuando recibe en octubre la primera factura observa que no le habían quitado el gasto de distribución y transporte.	OCU (Plataforma Reclamar)	factura Audax	folios 15541-15551 ID:CPTES00541037-68
AUDAX RENOVABLES, S.A.	24-3-21	No especifica	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial de la empresa llama por teléfono para indicar unos descuentos. Cliente indica claramente que no quería cambiar de compañía, pero se le indicó que no era un cambio de compañía.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01233826-83
AUDAX RENOVABLES, S.A.	18-3-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Contratación fraudulenta En Julio de 2018, 2 señores que se identificaron como comerciales de su empresa le ofrecieron a mi madre(70años) mejorarle los precios de luz y gas, le pidieron las facturas de las compañías que tenía ella contratadas y mediante la copia de datos la cambiaron sin ella dar su consentimiento. En ningún momento ha recibido ningún tipo de contrato, ni se le ha informado de ningún tipo de seguro.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas AUDAX	12740 y 12772 a 12774 Id: CPTES01229327-46
AUDAX RENOVABLES, S.A.	28-2-21	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Contratación fraudulenta Reclamación en base a una contratación fraudulenta a una persona de 83 años de edad en 2018,dicha contratación se realizó de forma engañosa por parte de 2 individuos que tras identificarse como comerciales de su compañía solicitaron una factura de luz para valorar el consumo e indicarle el ahorro que le supondría la contratación de sus servicios, aprovechando esta situación tomaron los datos de dicha factura y procedieron a dar de baja el suministro eléctrico con su compañía y empezar a domiciliar una serie de recibos que hasta día de hoy siguen intentando facturar. No autorizó en ningún momento el alta con su compañía y de realizarse fue por medio de engaños de estos comerciales.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01211242-03
MASQLUZ	16-2-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía	El 18/11/2020 recibe llamada de comercial de MASQLUZ, señalando que era de la nueva distribuidora de gas y luz de NATURGY. Sabía todos los datos del cliente. Realizó cambio de compañía.	OCU (Plataforma Reclamar)	Carta suministro impago	12740 y 12743 a 12745 ID:CPTES01198989-69

AUDAX RENOVABLES

MASQLUZ	25-1-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se presenta como comercial de Naturgy siendo comercial de masqluz comercializadora de Audax energías renovables. comercial dice que llama de parte de mi compañía actual (Naturgy) para mejorarme el precio de la luz y gas. Durante la conversación señala reiteradas veces que forma parte del equipo de Naturgy y que en ningún caso va a cambiar mi contrato con dicha empresa solo mejorar mi tarifa de luz y gas. Solicita los datos e insiste en que el cliente debe confirmarlos para que quede constancia de que están hablando con él. Realiza la grabación de cambio de compañía. El cliente solicita la grabación entera pero solo se le facilita el momento de la grabación de la contratación	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01177475-89
AUDAX RENOVABLES, S.A.	13-1-21	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Problema con los datos de facturación. Hola, Audax contactó conmigo haciéndose pasar por mi compañía de comparadores, diciéndome que se acababa la bonificación y q me cambiaban de empresa. Me pasaron un contrato con Audax y Audax me factura la luz de una dirección q no es la mía, el local q tengo alquilado es en ***, Barcelona, y ellos me facturan de un local en Calle Melilla, Badalona. Cuando no me lo arreglan y me voy de la empresa me penalizan por cambiar de compañía cuando solo llevaban facturándose un mes.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01164666-84
AUDAX RENOVABLES, S.A.	14-12-20	Electricidad y gas	El comercial de AUDAX señala que tienen que cambiarle de compañía para evitar corte de suministro + descuento adicional falso	Cliente señala que un comercial de AUDAX le indicó que tenían que realizarle un cambio de compañía comercializadora del servicio de luz y gas que tenía contratado y que si no se cambiaba con ellos se le cortaría el suministro. Además por el cambio de compañía se le harían una serie de descuentos o bonificaciones en el consumo tanto de luz como de gas. El cliente se da cuenta del engaño cuando recibe llamada de la compañía anterior. En relación con la locución del contrato el cliente señala que es tan rápida la forma de leerlo que no se entiende nada de lo que dicen.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01132077-87
AUDAX RENOVABLES, S.A.	13-12-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	El comercial se hace pasar por la distribuidora de electricidad y gas. Informan que el objetivo era mejorar la factura que estábamos pagando con unas nuevas ofertas que ofrecía la distribuidora. Enviaron unos códigos a un teléfono y seguidamente se realizó una grabación ininteligible. Pensaron que eran de su compañía porque tenían todos sus datos. Se dan cuenta del engaño cuando reciben llamada de su anterior comercializadora (Naturgy)	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01131617-15
AUDAX RENOVABLES, S.A.	10-12-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Consumidor indica que un comercial (que no llegó a identificarse de AUDAX) le hizo creer que mantendría su actual contrato de electricidad y gas pero que de alguna manera conseguiría una sustanciosa rebaja en mis cuotas, siempre y cuando accediera a darle mis datos bancarios rápidamente y por teléfono, pues se trataba de una oferta muy limitada en el tiempo. Posteriormente descubre que se trata de una forma de captar clientes por parte de AUDAX. solicita no se tramite el cambio de comercializador o, en su caso, ejercer el derecho de desistimiento.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01128814-25
AUDAX RENOVABLES, S.A.	5-11-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por otra compañía	Cliente señala que adquirió una serie de descuentos para el suministro eléctrico así como el SecurGas Plus Hogar porque el comercial le indicó que la oferta venía de ENDESA.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01091204-51
AUDAX RENOVABLES, S.A.	29-10-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por el departamento administrativo de su empresa energética, alegando que necesitaban unos datos para aplicarle unos descuentos. Posteriormente indican que debía pinchar un enlace que le enviarían en un SMS. Se dan cuenta del engaño cuando su anterior compañía energética les llama posteriormente. AUDAX se niega a facilitar la llamada entera al consumidor.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01084070-95
AUDAX RENOVABLES, S.A.	19-10-20	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por agente de Naturgy y consigue datos de los consumidores tras ofrecerles descuentos, firman la contratación por teléfono.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 Id: CPTES01074153-72
AUDAX RENOVABLES, S.A.	13-10-20	No especifica	Comercial se hace pasar por otra compañía	Comercial de Audax se hace pasar por ENDESA. El consumidor insiste en que no se quiere cambiar de compañía y le aseguran no será así, pero proceden al cambio y ahora le reclaman penalización por permanencia.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01068746-00
MASQLUZ	12-10-20	Electricidad	Comercial ofrece un descuento factura sin mencionar cambio de compañía	Comercial de MASQLUZ llama al consumidor para ofrecer un descuento en mi factura de la luz. Señala que se le envió una carta y el consumidor no contestó. Por eso realizan la llamada. Tenían todos sus datos, en ningún momento se indicó que se trataba de un cambio de compañía	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01067964-91
AUDAX RENOVABLES, S.A.	5-10-20	Electricidad	Comercial ofrece un descuento factura sin mencionar cambio de compañía	Comercial llama por teléfono al consumidor (87 años de edad) que solo recuerda que le ofrecieran unos descuentos. Realizan un cambio de compañía. No han recibido ni el contrato firmado ni las condiciones del mismo.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01061820-58 106993485

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	25-9-20	No específica	Comercial ofrece un descuento factura sin mencionar cambio de compañía	Consumidor recibió una llamada donde se le indicó que se trataba de una empresa externa a la empresa de energía con la que estaba y que no modificaría nada, que era para que ahorrara en la factura. Señala que la lectura del contrato se hizo de forma rápida y no entendible. Audax reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01052065-03
AUDAX RENOVABLES, S.A.	24-9-20	Electricidad	Comercial ofrece cambiar el peaje de CCAA para ahorrar en la factura	Comercial de AUDAX llama al consumidor y le propone cambiar el peaje de la energía eléctrica diciendo que lo tenía en Madrid, y que si lo pasaba a Barcelona, ahorraría ese gasto en el recibo. El consumidor indicó que no era titular del suministro pero el comercial señaló que lo único que iban a hacer es el cambio de peaje de una ciudad a otra, y un reembolso por el pago de las anteriores facturas pero que se mantendría el mismo titular del contrato, pero no fue así, le cambiaron de compañía y de titular.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01050785-81
AUDAX RENOVABLES, S.A.	21-9-20	No específica	Comercial señala que van a actualizar los precios y que trabajan para su compañía	Consumidor recibe una llamada de AUDAX en la cual se le indica que se van a actualizar los precios y que trabajan con su distribuidora. Durante la llamada insiste varias veces en que no quiere cambiar de compañía. El comercial le confirma que no se realizará ningún cambio. El comercial tenía los datos del consumidor	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01047074-56
AUDAX RENOVABLES, S.A.	19-9-20	No específica	Comercial se hace pasar por otra compañía	Engaño a persona mayor. AUDAX le facilitó todos los datos telefónicamente, haciéndose pasar por la compañía que ella tenía.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01046058-10
MASQLUZ	31-8-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía + actualización de la tarifa	Consumidor recibe una llamada de la compañía de Gas y Electricidad. El comercial indica que se había estado cobrando de forma irregular la tarifa, y que tenían que regularla en su beneficio. Preguntó en reiteradas ocasiones si llamaban de Endesa. Comercial responde que sí en varias ocasiones, que trabajaban para Endesa. Consumidor firmó contratos digitales para "actualizar mi contratación", no se le informó de absolutamente nada más, ni del cambio de empresa ni de la existencia de permanencia. Se dan cuenta del engaño cuando les llama su anterior compañía. Han recibido, además de la factura de MASQLUZ, dos cargos por la rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01025776-01
AUDAX RENOVABLES, S.A.	25-8-20	Electricidad	Confusión en cuanto a cambio de comercializador vs distribuidor	Consumidor recibe llamada de AUDAX ofreciendo ofertas para mejorar precio de la tarifa de luz. Tras señalar que no tiene interés en cambiar de compañía (Iberdrola) le indican que no es un cambio de compañía que solo de comercializadora y que seguía con Iberdrola por lo que el consumidor acepta a cambiar su cuota fija a otra tarifa mejorada, modifica dos domicilios. Al recibir los recibos llama a IBERDROLA y se da cuenta del engaño. Ahora AUDAX le exige penalización por rescisión anticipada del contrato	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01020130-78
MASQLUZ	13-8-20	No específica	Comercial indica que no se trata de un cambio de compañía	Consumidor reclama engaño en la contratación dado que (i) no se le notificó que cambiaba de compañía, le aseguraron que seguía con ella; (ii) indicó que deseaba restringir el contrato me contestó que sin problema y que no me iban a cobrar nada. Ha recibido 4 cargos de la compañía cuyo motivo desconoce. No consigue ponerse en contacto con la compañía.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01008951-54 106884180
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7-8-20	Electricidad y gas	Comercial señala que se trata de un cambio de tarifa, no de compañía	El día 10 de Enero de 2020 el consumidor recibe una llamada donde se le indica que tiene que realizar obligatoriamente un cambio por un cambio de tarifa y que no cambia de compañía. Se le indica expresamente que carece de permanencia (tras indicar el consumidor que iba a abandonar próximamente el punto de suministro relativo al contrato), que es un cambio que hay que hacer, y que no cambia de compañía. Ha solicitado la grabación pero solo se le ha facilitado el minuto de la contratación	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01003819-63
AUDAX RENOVABLES, S.A.	29-7-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Consumidor recibió una llamada haciéndose pasar por su distribuidora de electricidad y gas. Informó que el objetivo era mejorar la factura con unas nuevas ofertas que ofrecía la distribuidora. Envío unos códigos a un teléfono y seguidamente llamó haciendo una grabación ininteligible. Tenían todos los datos del consumidor incluso el número de cuenta bancaria. Se dan cuenta del engaño al recibir la primera factura, así como la llamada de su anterior comercializadora. También le han dado de alta en un seguro de la luz del hogar.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00994482-38
AUDAX RENOVABLES, S.A.	27-7-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por una empresa de su compañía	Consumidor recibe llamada el 23/6/20 de AUDAX ofreciendo contratar sus servicios en luz y gas. El comercial llama en nombre de Endesa, señala que AUDAX forma parte de ésta. Que es una nueva empresa (subcontrata) que mejorará el servicio y las ofertas; se procede a la contratación; en ningún momento se informa de permanencia. Se da cuenta del engaño cuando recibe la llamada de su antigua compañía. AUDAX le reclama la penalización por la rescisión anticipada del contrato	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00990897-42
AUDAX RENOVABLES, S.A.	25-7-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	El comercial se hizo pasar por la distribuidora del consumidor indicando que se trataba de una mejora del contrato, que no lo podían hacer automáticamente porque necesitaban el consentimiento del cliente. Señala que la grabación realizada era totalmente ininteligible. Tras el engaño el consumidor ha vuelto a su anterior comercializadora. AUDAX le reclama penalización por la rescisión anticipada del contrato	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00989794-06

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	21-7-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Consumidor señala que recibió una llamada en nombre de Endesa, mi compañía de luz y gas, proponiendo una mejora de condiciones. En todo momento se identifican como Endesa. Tenían sus datos del contrato y el DNI, por lo que les pido le envíen el contrato por email. El email lo recibe desde la dirección noreply@endesa.com. Le vuelve a llamar la supuesta comercial de Endesa explicándome que le diera al botón de contratar, que era la única manera de ver los contratos. Es consciente del engaño al llamar con posterioridad a ENDESA. Vuelve con su anterior comercializadora y ahora AUDAX le reclama la penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00984632-82
AUDAX RENOVABLES, S.A.	30-6-20	Electricidad y gas	El comercial se hace pasar por su compañía y señala que se trata de un cambio de delegación de Madrid a BCN	El comercial señaló al consumidor que era de su compañía eléctrica Endesa, y que dado que la delegación se encontraba en Madrid, debía cambiarse a la de Barcelona para pagar menos. Señaló que se tenía que hacer una llamada para que se hiciera el cambio de Madrid a Barcelona. Solicitó las facturas de Endesa anteriores y le indicó al consumidor que contestase que sí a todo lo que le preguntasen en la llamada. El consumidor es consciente del engaño cuando le contacta su anterior compañía. Volvió a contratar con su anterior comercializadora. AUDAX le reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00959300-67
AUDAX RENOVABLES, S.A.	29-6-20	Electricidad y gas	Contratación con engaño	Según el nuevo método de contratación telefónica de servicios, y valiéndose de la carencia de la persona que atiende el teléfono, realizan un contrato que no dan conocimiento a la persona contactada. Se da de alta de unos servicios, sin dar de baja los existentes, por lo que la persona en cuestión ve como cobran los suministros tanto de gas como de luz por dos empresas distintas. La habitual con la que tiene contrato de hace muchos años, y esta empresa que da de alta sus servicios, sin dar conocimiento de su comienzo y objetivo.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00957848-70
AUDAX RENOVABLES, S.A.	26-6-20	Electricidad y gas	Comercial señala que se trata de una actualización de tarifa, no de un cambio compañía	Comercial no informó del cambio de compañía, hizo referencia a una actualización de los contratos en el suministro de luz y gas. Cuando fue consciente del engaño llamó a mi compañía y volvió a contratar con ella. AUDAX le reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00955676-32
AUDAX RENOVABLES, S.A.	25-6-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por el departamento administrativo de la comercializadora del consumidor (persona 80 años) señalando que necesitaba unos datos para aplicarle unos descuentos. Posteriormente indicaron que debía pinchar un enlace que le enviarían en un SMS. Es consciente del engaño cuando recibe llamada de su antigua comercializadora. AUDAX les reclama penalización por rescisión anticipada del contrato	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00953973-75
AUDAX RENOVABLES, S.A.	18-6-20	Electricidad y gas	El comercial se hace pasar por su compañía y ofrece bajar la potencia de la luz	Consumidor (72 años) recibe una llamada de un comercial de AUDAX (Didac) ofreciendo bajar la potencia contratada en luz. En todo momento señala que no quiere cambiar de compañía. El comercial indica que no cambiaría de compañía, que lo que hacía era modificar la potencia contratada con Iberdrola. El consumidor es consciente del engaño cuando llama a Atención al Cliente de su anterior compañía. Solicita asimismo cambio de comercializador para volver a Iberdrola. AUDAX le reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00946429-00
AUDAX RENOVABLES, S.A.	17-6-20	Electricidad	El comercial se hace pasar por su compañía y señala que se trata de una actualización de datos	Comercial llama para supuesta actualización de los datos de la compañía de electricidad en ningún momento dice que es un cambio de compañía si no que es una actualización de datos. El consumidor es consciente del engaño cuando recibe llamada de su antigua comercializadora, procede a contratar nuevamente con ENDESA. AUDAX le reclama penalización por la rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00944719-36
AUDAX RENOVABLES, S.A.	3-6-20	No específica	El comercial se hace pasar por una empresa contratada por su compañía	Consumidor recibe llamada del comercial de AUDAX RENOVABLES, haciéndose pasar por una empresa, contratada por NATURGY (Gas Natural Fenosa) para la gestión, administración de los servicios de la misma. Consumidor pregunta si se trata de un cambio de suministro, cosa que el comercial niega. El consumidor es consciente del engaño cuando recibe llamada de su antigua comercializadora, procede a contratar nuevamente con Naturgy. AUDAX le reclama penalización por la rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00928184-88
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2-6-20	Electricidad y gas	Comercial señala que no es un cambio de compañía, que solo es un cambio de facturación.	Consumidor recibe llamada del comercial de AUDAX en relación con un cambio de factura de gas y luz. El comercial señaló que no era un cambio de compañía, que solo enviarían las facturas a un mejor precio, pero manteniendo la misma compañía.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00927169-43
AUDAX RENOVABLES, S.A.	20-5-20	No específica	El comercial señala que se trata de un cambio de delegación de Madrid a BCN que no implica cambio de compañía	Comercial acude al domicilio del consumidor y señala que se trata de un trámite que tendría que hacer todo el mundo, que la energía se estaba centralizando en Barcelona. El comercial aseguró que no se trataba de un cambio de compañía. Ahora el consumidor tiene permanencia de un año.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00912719-46

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	18-5-20	No específica	El comercial se hace pasar por su compañía	El comercial indicó al consumidor que seguía siendo cliente de Endesa. El consumidor se da cuenta del engaño al recibir una llamada de Endesa en la que le indican que había rescindido el contrato con ellos. El consumidor volvió a contratar con su anterior comercializadora dentro de los 14 días de desistimiento. No desistió formalmente. AUDAX le reclama penalización por rescisión anticipada.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00909789-26
AUDAX RENOVABLES, S.A.	14-5-20	No específica	El comercial se hace pasar una filial de su compañía	Comercial de AUDAX acude al domicilio del consumidor. El comercial señala que la compañía es una segunda empresa de Iberdrola (por eso el consumidor aceptó el contrato). Cuando se dio cuenta del engaño desistió, en el plazo de 14 días, y volvió a contratar con Iberdrola. Le reclaman penalización por rescisión anticipada del contrato	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00906009-29
AUDAX RENOVABLES, S.A.	14-5-20	No específica	Comercial ofrece descuento falso	El comercial llama diciendo que "tienen un descuento no aplicado" para que el consumidor se cambie de compañía sin darse cuenta.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00905215-11
AUDAX RENOVABLES, S.A.	6-5-20	Electricidad y gas	El comercial se hace pasar por su compañía y refiere un cambio de tarifa de Madrid a Barcelona	Comercial de AUDAX se presenta en el domicilio del consumidor como comercial de ENDESA porque la empresa estaría cambiando de comercializadora, de ENDESA Madrid a Endesa Barcelona, para mejorar unas condiciones y actualizar las tarifas. El consumidor es consciente del engaño cuando recibe un correo electrónico de ENDESA sobre su solicitud de baja. AUDAX reclama una serie de importes que el consumidor desconoce a que se refieren.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00895665-64
AUDAX RENOVABLES, S.A.	29-4-20	No específica	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	En Marzo de 2020 el consumidor recibe una llamada en nombre de Naturgy diciendo que se ponen en contacto para mejorar la tarifa actual, el comercial en todo momento afirma que es de Naturgy. Por ello el consumidor sigue los pasos que le indican. El consumidor es consciente del engaño cuando posteriormente recibe una llamada de su comercializadora. esa misma llamada vuelve a su comercializadora anterior.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00889530-40
AUDAX RENOVABLES, S.A.	29-4-20	Electricidad y gas	Comercial ofrece actualización de tarifa sin cambio de compañía	Comercial contacta a consumidor para actualización de tarifas tanto de luz como de gas. El consumidor señala que NO quería cambiar de compañía. Comercial afirma que no se produce ninguna modificación, ni cambios a otras compañías. El consumidor recibe facturas de AUDAX y la baja de su anterior compañía. AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00889037-32
AUDAX RENOVABLES, S.A.	27-3-20	Electricidad y gas	Comercial ofrece actualización de tarifa sin cambio de compañía	Comercial de Audax renovables S.A ofrece revisar consumo y actualizar las tarifas de luz y gas. Consumidor comunica al comercial que no desea cambiar de empresa proveedora (EDP). A pesar de lo anterior el comercial realizó el cambio bajo un engaño de actualización de tarifas, dijo que sólo tenía que llamar a un número y al llamar atendió una chica que empezó a leer textos legales de manera muy rápida y que no se podía entender bien, la agente que se encontraba en el domicilio del consumidor señalaba simultáneamente que no se preocupara que era sólo un texto legal y que tenía que decir lo que ella escribía en un papel a la operadora telefónica, lo cual hice, aceptando de forma engañosa un cambio de proveedor. El consumidor es consciente del cambio cuando su anterior empresa se pone en contacto con él (vuelve con su anterior compañía). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato. AUDAX no le facilita las grabaciones telefónicas que solicita.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00857426-43
AUDAX RENOVABLES, S.A.	17-2-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por empresa colaboradora de su compañía y ofrece descuento falso	Consumidor recibe llamada de Audax para un descuento de luz y gas. Consumidor señala que no quiere cambiar de compañía (Iberdrola). Le indican que su contrato con Iberdrola se mantendría ya que son colaboradores de Iberdrola y que sólo aplicarían el descuento. Es consciente del cambio cuando recibe los recibos de terminación del contrato con su anterior compañía (vuelve a contratar con esta). Solicita la grabación mantenida con el agente en la cual le negaba el cambio de compañía, AUDAX no le facilita esa parte de la conversación. AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00826823-92
AUDAX RENOVABLES, S.A.	6-2-20	Electricidad	Comercial indica que se trata de una renovación del contrato	Consumidor recibe una llamada donde se le indica que debía proceder a la renovación del contrato de electricidad, indicando que era un proceso normal por las nuevas normativas he firmado dicho contrato. Tras contactar con ENDESA compañía de mi actual contrato me indican ellos no han realizado ningún proceso para hacer un nuevo contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00820767-50
AUDAX RENOVABLES, S.A.	27-12-19	Electricidad	El comercial refiere un cambio de tarifa de Madrid a Barcelona	A principios de Noviembre se presentaron unos comerciales de AUDAX Energía en casa de mi padre (79 años) y le pidieron el ultimo recibo de la luz. Con el engaño de hacerle creer que pagaría en Barcelona en lugar de Madrid y que eso sería mejor para él le hicieron hacer un contrato telefónico (de todo el proceso se encargo la comercial) sin informarle de nada y diciéndole simplemente que se limitase a responder "Si" a todo lo que le preguntasen por teléfono. El consumidor es consciente del cambio cuando le contacta su anterior compañía (vuelve a contratar con ésta). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00792670-83
AUDAX RENOVABLES, S.A.	20-12-19	Electricidad	El comercial se hace pasar una filial de su compañía	Comercial llama haciéndose pasar por filial de Iberdrola y que se encarga de hacer efectivos los bonos de la luz, el consumidor es pensionista y no duda de la veracidad de la información. Sus hijos detectan el engaño tras contactar con Iberdrola. el consumidor solicita desistimiento del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00788830-26

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	13-12-19	Electricidad	El comercial se hace pasar una filial de su compañía e indica un cambio de facturación de Madrid a BCN	Comercial indica que va a modificar la facturación de Endesa de Madrid a Barcelona, a través de una empresa "filial" de Endesa en Barcelona, para "ahorrar el coste de facturación desde Madrid". El consumidor es consciente del cambio al recibir una comunicación de su anterior compañía (vuelve a contratar con ésta). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00783846-86
AUDAX RENOVABLES, S.A.	11-12-19	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía e indica un cambio de facturación de Madrid a BCN	Consumidora de 72 años. Comercial se hace pasar por su compañía (ENDESA) y le explica que a ella le esta facturando Endesa Madrid y que para que le salga mas barato puede facturarle Endesa Barcelona. La consumidora es consciente del cambio de compañía tras recibir los recibos de AUDAX y consultar con su anterior comercializadora. Señalan que también les han realizado un cambio de gas y luz en otra vivienda.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00781821-01
AUDAX RENOVABLES, S.A.	10-10-19	No específica	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial señala ser de Iberdrola y que para beneficiarme de un 20% de descuento en el consumo tenía que hacer un nuevo contrato. El consumidor es consciente del cambio cuando su anterior compañía se pone en contacto con él (vuelve a contratar con ésta). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00734875-79
AUDAX RENOVABLES, S.A.	30-9-19	Electricidad	Comercial señala cambio de nombre de su comercializadora	Comercial de AUDAX señala que mi compañía eléctrica había cambiado de nombre, me solicitó los datos y llamó por teléfono para verificarlos. Procede a darse de baja en cuanto es consciente del engaño. AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00736840-28
AUDAX RENOVABLES, S.A.	25-9-19	No específica	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por comercial de su comercializadora (Endesa). Indica que se trata de un cambio de contrato para una tarifa menor con la misma empresa. El consumidor es consciente del engaño cuando le contacta su anterior comercializadora. El consumidor trata de volver con su anterior compañía pero debido a la penalización que le reclama AUDAX plantea dar de alta nuevamente el contrato con ellos.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00734079-80
AUDAX RENOVABLES, S.A.	22-9-19	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por comercializadora de luz y gas del consumidor (Endesa) y ofrece unos pequeños descuentos, señala que los cambios obligan a una permanencia de 1 año. Consumidor accedió pensando que era ENDESA. Consumidor es consciente del cambio cuando le contacta su anterior compañía (vuelve con ésta). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00732331-78
AUDAX RENOVABLES, S.A.	6-9-19	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comerciales de AUDAX se hacen pasar por IBERDROLA y ofrece un descuento. Posteriormente le pasan el teléfono para confirmar los datos personales para realizar el descuento. Consumidor accedió pensando que era ENDESA. Consumidor es consciente del cambio cuando le contacta su anterior compañía (vuelve con ésta). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00722983-42
AUDAX RENOVABLES, S.A.	18-7-19	No específica	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por su comercializadora (ENDESA), solicita la factura de dicha empresa supuestamente para hacer una mejoría de los servicios contratados, también el número de cuenta para que Endesa devolviera un dinero se estaba cobrando demás. Posteriormente vuelve preguntando si se había producido la devolución, al decirle que no solicita nuevamente los datos, hizo una llamada telefónica desde su teléfono móvil y después de hablar el un rato indica al consumidor que conteste que SI a todas las preguntas. Consumidor es consciente del cambio cuando le contacta su anterior compañía (vuelve con ésta). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00691567-54
AUDAX RENOVABLES, S.A.	9-7-19	Electricidad	Comercial se hace pasar por tercera empresa e indica tarifa desactualizada según BOE	Comercial se hace pasar por "una subcontrata del ayuntamiento de Madrid" e indica que la factura de la luz estaba desactualizada según el BOE (consta 2014 en mis facturas de EDP) por lo que iba a actualizar la factura al BOE de 2019, para que se aplicase el descuento de ese año. El consumidor insistió en que no quería realizar cambio de compañía. Se produjo el cambio y ahora en caso de darse de baja de AUDAX se le penaliza por permanencia.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00685635-39
AUDAX RENOVABLES, S.A.	5-6-19	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por ENDESA, solicitan una factura e indican que el consumidor está pagando más de lo que le corresponde porque una distribuidora procede de Madrid (también menciona el BOE). También le ofrece descuentos adicionales. Consumidor es consciente del cambio cuando contacta con su anterior compañía.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00667437-77
AUDAX RENOVABLES, S.A.	4-4-19	No específica	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial indica que se trata de una actualización del contador para proceder a la devolución de importes cobrados de más. Señala que Iberdrola cliente S.A.U. pasaba a llamarse Iberdrola A.D. Ofrece además un descuento en la factura de un 15% por este cambio de titularidad. El consumidor es consciente del cambio cuando recibe comunicación de su comercializadora certificando la baja (vuelve a contratar con Iberdrola). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00634934-69
AUDAX RENOVABLES, S.A.	1-4-19	Electricidad y gas	Comercial refiere cambio de facturación de Madrid a BCN	Comercial señala que no es necesario pagar la factura de luz y gas a Madrid y tengo que pagarlo en Barcelona. Con este engaño procede a realizar cambio de luz y gas. El consumidor vuelve a su comercializadora en cuanto es consciente del engaño.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00632579-42
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7-3-19	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial ofrece descuentos de Iberdrola, debido al que el B.O.A. estaba vencido desde el año 2017 según la factura del consumidor. Comercial indica que ya no iban a comercializar la luz y el gas por S.A.U. sino por Audax para darle a los clientes los mejores precios. El consumidor se da cuenta posteriormente del cambio de comercializador y procede a contratar nuevamente con Iberdrola (es solicitante del bono social). AUDAX reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES00616825-02

AUDAX RENOVABLES

MASQLUZ	15-2-21	Electricidad y gas	Comercial indica que se trata de un cambio de facturación y no de comercializador	Comercial ofrece cambio de comercializadora. Consumidor señala que no deseaba cambiar de compañía que si era una cuestión de gestión de quien la comercializa no tenía inconveniente. Comercial tenía todos sus datos y le hizo entender que una cosa era la compañía que me facturaba y otra cosa la comercializadora y que el consumidor solo notaría que mejoraba el precio. Consumidor se da cuenta del cambio cuando recibe factura a nombre de MASQLUZ. MASQLUZ reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID: CPTES01198586-54
MASQLUZ	29-07-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por nuestra distribuidora de electricidad y gas. Informó que el objetivo era mejorar la factura que estábamos pagando con unas nuevas ofertas que ofrecía la distribuidora. Envío unos códigos a un teléfono y seguidamente llamó haciendo una grabación ininteligible. Tenían todos los datos del consumidor. El consumidor es consciente del cambio cuando reciben la primera factura de MASQLUZ y posteriormente les contacta su antigua comercializadora (Naturgy). Realizan los trámites para volver a su comercializadora anterior. También realizaron el alta de un seguro del hogar de luz.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES00994436-89
MASQLUZ	25-07-20	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	El comercial se hizo pasar por la distribuidora diciendo que era para mejorar el contrato que tenían con ellos, que no lo podían hacer automáticamente porque necesitaban el consentimiento del cliente. Cuando el consumidor es consciente del cambio de compañía realiza los trámites para volver con su anterior comercializadora. MASQLUZ reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES00989794-06
ADS ENERGY	30-3-21	Electricidad y gas	Comercial ofrece descuento falso sin señalar cambio de compañía	Comercial ofrece rebaja en facturación de luz y gas. Consumidor indica que le parece bien si no supone un cambio de compañía. El consumidor es consciente del cambio cuando recibe una llamada de su anterior compañía. Ha recibido 2 facturas de ADS, que también le reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01238405-06 1388203
ADS ENERGY	29-3-21	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial ofrece unos descuentos haciéndose pasar por la compañía de suministro eléctrico del consumidor. El consumidor es consciente del cambio cuando le llama su anterior compañía ADS le reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas ADS Energy	Folios 12740 y 12775-12776 ID:CPTES01237279-44
ADS ENERGY	16-3-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por su compañía (Naturgy) y ofrece un descuento en la factura de la luz y gas. Procedió al envío de un mensaje de texto con un enlace e indicó que no se podía leer que era solo un trámite para mejorar mis facturas. El consumidor es consciente del cambio cuando llama a su compañía anterior para realizar una consulta. ADS le reclama la penalización por rescisión anticipada del contrato así como de los servicios SecurGas plus hogar.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas ADS Energy + carta ADS Energy	12740 ID:CPTES01226737-75 1301658
ADS ENERGY	16-3-21	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	El consumidor ha recibido reiteradas llamadas de ADS Energy donde señalan que llaman de parte de su compañía de electricidad, para gestionar sus descuentos de ese año. Que era sólo una gestión en nombre de Iberdrola, que no cambiaba de compañía. El consumidor se da cuenta del cambio de comercializador al realizar la grabación.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01226592-27
ADS ENERGY	12-3-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por su compañía de luz y gas (EDP), le indican que ésta se había fusionado con otra y que debido a la subida de la luz a modo de fidelización le ofrecían un descuento en consumo. Incluso indicó que gestionaba el canje de puntos EDP en la próxima factura. El consumidor es consciente del cambio de comercializador cuando recibe la liquidación de EDP del consumo y posteriormente recibe un cargo de ADS energy. Desde ADS le indican que tiene permanencia y que ha finalizado el plazo para desistir. Solicita poder volver a su compañía sin cargos de penalización de permanencia.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01223373-09
ADS ENERGY	7-3-21	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	la empresa ADS ENERGY telefónicamente se hace pasar por comerciales la compañía del consumidor (EDP). El comercial señaló que necesitaba los datos del consumidor para realizar un descuento del 30% del suministro. Posteriormente son conscientes del cambio de compañía. Consumidor solicita que no se active el suministro con ADS.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01218325-05
ADS ENERGY	1-3-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial de ADS Energy indica que va a aplicar un descuento en la factura de la luz, así como también un descuento en el gas. El consumidor pregunta si se trata de su compañía (Naturgy) y el comercial indica que sí. El consumidor se da cuenta del cambio de compañía la recibir la primera factura de ADS. Además del cambio mediante engaño el precio del kilovatio era muy superior al indicado por el comercial. Ha solicitado la grabación completa de la llamada a ADS, sin recibirla. Consumidor quiere proceder a la baja con ADS pero le indican que tiene permanencia de un año, con su correspondiente penalización. Solicita poder volver a su anterior compañía sin penalización.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01212067-52
ADS ENERGY	26-2-21	Electricidad y gas	otros	Comercial señaló que se trataba de una actualización de la compañía de luz y gas. Sin cambiar de compañía. para no aplicar la subida del 20 % del gobierno. El consumidor es consciente posteriormente de que le han dado de baja en ENDESA. Quiere volver con su anterior compañía.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01209332-33

ADS ENERGY	23-2-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial ofrece un descuento del 30% en la luz y el gas. El consumidor pregunta si se trata de su compañía y el comercial responde que sí. El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando recibe una llamada de su anterior compañía. Le indicaron que le había pasado lo mismo a más clientes de la compañía y que si estaba de acuerdo volvían a traer todos los consumos a la misma compañía puesto que la baja se había realizado con anterioridad a los 14 días desde la activación. Tras volver con su compañía, recibe una llamada de ADS para indicar que si se formaliza la baja se aplicaría un cobro en concepto de penalización. El consumidor solicita que no se aplique la penalización.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01206688-08
ADS ENERGY	18-2-21	Electricidad y gas	Otros	El comercial por teléfono comunicó claramente que en ningún momento se daban de baja de las compañías de luz y gas que "solo juntaban los pagos en una única factura para ahorrar sin cambio de compañía". Adicionalmente al cambio de compañía el comercial ha contratado seguro de gas y electricidad.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas ADS Energy	Folios 12740 y 12760-12763 ID:CPTES01201530-88 1097477
ADS ENERGY	17-2-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial de ADS Energy indica que me van a aplicar un 30% de descuento en la facturación del gas y la luz. consumidor pregunta si se trata de su compañía (REPSOL), el comercial indica que sí, que era la misma que sólo que iban a aplicar un 30% de descuento, que REPSOL sería quien seguiría facturando. Posteriormente enviaron un mensaje de texto a un documento para firma electrónica, instando al consumidor a no leerlo porque, las condiciones que aparecían eran las mismas que el comercial había indicado. El consumidor es consciente del cambio cuando le contacta su anterior compañía (vuelve a darse de alta con ésta). Posteriormente recibe llamada de ADS ENERGY indicando que si se cambio de compañía tendría penalización. ADS Energy reclama la penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01201112-58
ADS ENERGY	3-2-21	Electricidad y gas	Comercial señala que se trata de una externalización de la compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial indicó que se trataba de una externalización de la compañía a la que pertenecía el consumidor. Todo ventajas y una rebaja sustancial en las tarifas de gas y luz. El comercial no mencionó seguro adicional ni de luz ni de gas. Ni de ninguna permanencia. El consumidor ha solicitado la grabación completa de la llamada y anulación de la penalización por permanencia.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01187102-16
ADS ENERGY	1-2-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial llama identificándose como asesoría intermediaria de la empresa del consumidor (Naturgy) y oferta una reducción del 15% dto en nuestras tarifas de gas y luz como consecuencia del COVID-19. Tenían los datos del consumidor. El consumidor es consciente del cambio de comercializador al recibir la llamada de su anterior compañía. ADS reclama penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01184417-47
IRIS ENERGÍA	11-5-21	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y señala que se trata de una actualización de datos	Consumidor recibe llamada de una comercial de la empresa IRIS ENERGIA EFICIENTE, le pregunta si es de su compañía (ALDRO). Confirma que es una llamada rutinaria para la comprobación de datos personales. Indica que la llamada está siendo grabada y que recibirá un mensaje para confirmar con un SI si los datos facilitados son correctos. El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando le contacta su compañía anterior.	OCU (Plataforma Reclamar)	Facturas IRIS Energía	folios 12740 12777-12778 ID:CPTES01270076-55
IRIS ENERGÍA	27-4-21	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por la compañía eléctrica (Gana Energía o Gaolania Servicios S.L.) del consumidor. Informa que van a mejorar su contrato y el precio de siguientes facturas. Recibe un SMS al que debe contestar "SI". El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando le contacta su compañía anterior. Vuelve a contratar con su anterior compañía. Solicita desistimiento y que no se proceda a emisión de factura por parte de IRIS Energía. Señala que tenían sus datos personales	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01260042-12
IRIS ENERGÍA	28-10-20	Electricidad y gas	Descuentos falsos sin informar de cambio de compañía	Consumidor de edad avanzada recibe una llamada de una operadora informándole de nuevas ofertas de luz y de gas sin tener que cambiarse de compañía. Le indican que se trataba de una "facturadora diferente sin necesidad de cambiar". El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando recibe la factura de IRIS ENERGÍA. Solicita devolución del pago de la penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01083151-49
IRIS ENERGÍA	16-9-20	Electricidad y gas	Comercial indica que no es un cambio de compañía solo un cambio de facturación	Comercial se hizo pasar por mi compañía del gas y electricidad. Para saber si estaba contento con la tarifa y saber si quería seguir con la compañía. Solicita confirmación de datos e indica que se trata de la misma compañía que solo varía la compañía de facturación. El comercial es consciente del cambio cuando recibe llamada de su anterior compañía. Procede a darse de alta en su anterior compañía y de baja en IRIS ENERGÍA. IRIS ENERGÍA le reclama la penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01043364-32

AUDAX RENOVABLES

IRIS ENERGÍA	14-8-20	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por su compañía eléctrica para saber si estaba contenta con la tarifa y saber si quería seguir con la compañía. Señala que para mantener fidelidad a la compañía tiene que realizar una serie de preguntas confirmando todos los datos y que iban a mejorar las condiciones actuales. Consumidor es consciente del cambio de compañía cuando recibe carta de su anterior compañía. Procede a llamar a su distribuidora porque afirma desconocer incluso el nombre de la compañía con la que supuestamente ha contratado (IRIS ENERGÍA)	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES01010404-52
IRIS ENERGÍA	14-5-20	Electricidad y gas	Comercial ofrece descuentos falsos e indica que no es un cambio de compañía	Consumidor recibe llamada de comercial ofreciendo nuevas ofertas de luz y de gas sin necesidad de cambiar de compañía. indica que se trata de una "facturadora diferente". El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando le contacta su anterior compañía (Naturgy), procede a darse de alta nuevamente con ésta. IRIS ENERGÍA exige dos facturas por un total de 100€ de un periodo de 7 días.	OCU (Plataforma Reclamar)	N/A	12740 ID:CPTES00906064-84
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2021	Electricidad y Gas	Comercial indica que Endesa le ha facilitado los datos	En la llamada le indican que Endesa les había facilitado sus datos para poder cambiarle de comercializadora al mercado libre, que sería más barato. También le cambian el gas	OCU (Mediaciones)	Mediación de la OCU	folios 13036-13042. ID: 01010758
AUDAX ENERGIA, S.A. (MASQLUZ)	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Le ofrecen descuentos haciéndose pasar por su compañía ENDESA	OCU (Mediaciones)	Mediación de la OCU + facturas	folios 12780-12790 ID: 00482236
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Socio comunica que le hicieron un contrato con su empresa dándole a entender que era una oferta de su compañía habitual, sin informarle adecuadamente de las condiciones y consecuencias del cambio de contrato. Aporta audio de consentimiento inteligible. El comercial señala "dime los números que te apuntaste en el papel". El consumidor tiene 86 años	OCU (Mediaciones)	Mediación de la OCU + audios consentimiento	folios 12791-12796. ID: 00493147
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2021	Electricidad	Confusión en cuanto a cambio de comercializador vs distribuidor	Son 5 suministros. En ningún momento se le dijo que estaba contratando con una compañía diferente a la que estaba, es más, se le aseguró que seguía con la misma. Le llamaron diciendo que mantendría las facturas con Repsol que era simplemente un cambio de distribuidora. Se da cuenta al recibir las facturas de MASQLUZ y llamar a Repsol	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas de AUDAX y MASQLUZ	folios 13000-13011 ID: 00791151
MASQLUZ	2021	Electricidad	Comercial ofrece actualización de tarifa vigente	Cliente de EDP manifiesta que le dijeron que le llamaban para actualizar el descuento de su tarifa vigente que es para lo que dio consentimiento que en todo momento dijo que no quería cambiar de empresa. Señala que sí facilitasen el audio quedaría constancia	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ respuesta consumidor al escrito de MASQLUZ	folios 12867-12875. ID: 00599679
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2021	Electricidad	Comercial ofrece descuento falso sin señalar cambio de compañía	Comercial ofrece un descuento en la luz. Le indica que no es cambio de compañía que "solo de comercializadora" y que no tiene permanencia porque no es un cambio de compañía. Después habla con su compañía (ENDESA) y avisada del engaño trata de paralizar el proceso. La llamada es de MASQLUZ pero las facturas le llegan a nombre de AUDAX Energía	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + respuesta AUDAX a reclamación cliente	folios 12894-12901 ID: 00630920
AUDAX ENERGIA, S.A. (MASQLUZ)	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuentos falsos	Le solicitan penalización por la permanencia, dice que en la llamada se hicieron pasar por su compañía ofreciéndole descuentos. Ha pedido los audios de la contratación pero solo le han dado uno. MASQLUZ acepta anular la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + cartas MASQLUZ	folios 12933-12947 ID: 00672082
MASQLUZ	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial dice que llama de Iberdrola para actualizar el Kw y procede al cambio de contrato. Facturas de Masqluz	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 12800-12818 ID: 00502578
MASQLUZ	2021	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por reguladora de precios	Comercial señala que llama para bajar el precio del Kw pero que no cambian de compañía que eran una reguladora de precios. Se enteran del cambio cuando les llama su compañía anterior para preguntar por la baja	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	Folios 12824-12832 ID: 00551999
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2021	Electricidad y gas	otros	Cliente ejerce desistimiento de la contratación en plazo y le reclaman penalización. Además indica que las facturas se refieren a luz y gas algo que en ningún momento consintió.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU	Folios 12833-12837 ID: 00553933
MASQLUZ	2021	Electricidad	Confusión en cuanto a cambio de comercializador vs distribuidor	El comercial de masqluz da a entender que son Endesa que es la misma "compañía pero distinta distribuidora" que se quedan con las mismas condiciones que horas happy. No les dicen que tienen permanencia. Pidieron el audio de la conversación pero no les mandan la parte en la que les engañan solo la contratación	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	Folios 12847-12866 ID: 00580370
MASQLUZ	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial se hace pasar por su compañía (HOLALUZ) diciendo que le iban a bajar el precio del Kw y que iba a cambiar el nombre de la compañía. Tenían todos sus datos personales y bancarios. MASQLUZ anula la penalización. Esta reclamación no coincide con las aportadas por HOLALUZ	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + carta MASQLUZ	folios 12979-12999 ID: 00786851
MASQLUZ	2021	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía	Consumidor vulnerable (67% discapacidad). Le llaman diciendo que son de su compañía de luz y gas para ofrecer un descuento. Se adjunta el audio de la contratación. MASQLUZ entiende que no procede anular la penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + carta MASQLUZ	folios 12957-12977 ID: 00763220

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	2021	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Consumidora en PVPC. Nuestra socia concertó un contrato de suministro eléctrico con "Iberdrola", si bien, hace unos meses, decidió cambiarlo a otro de último recurso con la misma compañía. En fecha 10 de noviembre de 2020, recibió una llamada de un comercial, que, con la finalidad de producir engaño bastante, se identifica como perteneciente a "Iberdrola". Tenía su DNI y datos bancarios. MASQLUZ entiende que no procede anular la penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + carta MASQLUZ	folios 13012-13026 ID: 00804834
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño	Comercial de AUDAX realiza cambio para supuestamente mejorar sus condiciones. La cliente (73 años) se da cuenta de que se trata de otra compañía tras consultar con su gestor bancario.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + reclamación cliente	folios 13063-13121 ID: 105683006
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad	Cambio de comercializador con engaño (facturación desde otra provincia)	De acuerdo con el consumidor, se personó en su domicilio un comercial de la empresa "AUDAX ENERGÍA S.A.". El cual se identificó con su credencial como Alex Muñoz. Tras revisar sus facturas de la luz contratadas con IBERDROLA le aseguró que la mercantil IBERDROLA le estaba cobrando más por el hecho de facturar desde Vizcaya. La factura con AUDAX no tendría ese sobrecoste y no se le cobraría ese añadido de más. AUDAX anula la penalización por rescisión contractual anticipada.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + carta AUDAX	folios 13206-13227 ID: 105705019
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad y Gas	comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuento falso	El socio reclama que al contratar pensó que se trataba de una rebaja en la factura de Luz y Gas sin salir de ENDESA. Se da cuenta del engaño cuando recibe los cargos de Audax.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + respuesta AUDAX	folios 13229-13279 ID: 105805245
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y proporciona información falsa	Los comerciales de Audax se identifican como Iberdrola. Señalan que a partir de ese momento la distribuidora iba a dejar de ser SAU para ser AUDAX. Cuando recibe más información por email se da cuenta del engaño. Audax anula la penalización por rescisión contractual anticipada	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + respuesta AUDAX	folios 13280-13329 ID: 105814063
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial se hace pasar por Naturgy y realiza cambio de compañía sin consentimiento del consumidor y que la voz de la grabación no es suya. AUDAX cancela la penalización y cobra el consumo.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + respuesta AUDAX	folios 13331-13365 ID: 105821266
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuento falso	Comercial se hace pasar por Iberdrola (consumidor indica que llevaba una factura de dicha compañía) y dice que le ofrece descuentos porque el "BOA" estaba vencido desde 2017 y que las facturas llegarían por Audax para ser más baratas . Audax anula la penalización por permanencia	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + respuesta AUDAX	folios 13367-13410 ID: 105848278
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial se hace pasar por ENDESA y les pide una factura para verificar que los datos del contador y la factura son correctos y posteriormente les cambiaron de compañía. AUDAX anula las facturas de penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + denuncia policía + respuesta AUDAX	folios 13411-13447 ID: 105866168
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por su compañía e indica un cambio de denominación	Comercial indica que NATURGY cambiaba de denominación y que tenían que actualizar sus datos. Es consciente del engaño cuando le contacta su antigua comercializadora (Naturgy). AUDAX procede a anular las facturas de penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + respuesta AUDAX	folios 13448-13472 ID: 105878349
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Se indica en la descripción aportada por OCU que se trata de un cambio de contrato con engaño. Se incluyen las facturas emitidas por AUDAX.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas	folios 13123-13158 ID: 105985680
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad	Cambio con engaño	Según la comunicación de OCU: recibió visita de un comercial en su domicilio, y sin que consintiera la formalización de contrato , ni le facilitasen ninguna información contractual, ha empezado a recibir en su domicilio facturas de AUDAX. AUDAX anula la penalización por rescisión anticipada del contrato.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13540-13573 ID: 106280532

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Comerciales se hacen pasar por ENDESA (su compañía), le piden facturas y le dicen que hacen una llamada a la compañía para modificar una fecha de la factura y evitar un recargo impositivo. Indican que ENDESA tiene también sede en Barcelona, que se la cambian para que resulte más cómodo, que el único cambio que aparecería es el nombre de la oficina "Audax" pero que no cambiaba nada. Audax anula la factura de penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13575-13595 ID: 106393511
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Consumidor no es consciente de haber cambiado de compañía	El consumidor indica que recibe unas facturas de Audax cuando nunca había firmado un contrato con esa compañía. Audax anula la factura de penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13597-13624 ID: 106409458
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño: cambio de facturación de ENDESA de Madrid a BCN a través de una filial de ENDESA	El comercial indica que va a cambiar la dirección de facturación de Endesa de Madrid a Barcelona. Esto a través de una empresa "filial" de Endesa en Barcelona, para "ahorrarle el coste de facturación desde Madrid". Posteriormente comprueba que esa empresa es Audax energía. Entiende que no le facilitó la información correcta. Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13626-13650 ID: 106415861
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía e indica un cambio de facturación	Se personan dos comerciales en su domicilio afirmando que eran de su compañía (Iberdrola) y que iban a mejorar el contrato de electricidad. No dicen en ningún momento que sean de AUDAX (indican que iban a pagar menos porque la facturación sería desde Málaga). Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13652-13691 ID: 106419339
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño: supuesto cambio de facturación de Madrid a Sevilla	Comercial se presenta en la vivienda para corregir la factura de la compañía. Señala que estaba facturada por Madrid y que cambiarla a Sevilla supondría un ahorro en la factura.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13693-13718 ID: 106437018
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Otros	Consumidor aceptó a cambiar de compañía en el gas pero le cambiaron también en electricidad sin consentimiento. Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13719-13754 ID: 106439540
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial le ofrece unos descuentos con su compañía eléctrica. Le empiezan a llegar facturas de una empresa que se llama AUDAX, sin embargo no han dado de baja los contratos con su anterior compañía y su compañía le sigue facturando. Dice que no ha firmado ningún documento con ellos, cuando llama a AUDAX le dicen que tiene un contrato con ellos por grabación de voz, pero el dice que no que no le dijeron nunca que era un cambio de compañía.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13805-13821 ID: 106499022
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Comerciales de AUDAX acudieron a su domicilio y con la excusa de hacer la revisión del gas, le tomaron los datos y le cambiaron de compañía, no sólo en la vivienda en la que estaba sino también en otras de la calle Mayor. La consumidora carece de capacidad suficiente para contratar, estando sujeta a tutela	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax + información sobre incapacidad consumidora	folios 13823-13912 ID: 106508601
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor señala que en ningún momento se le comunicó que eran de Audax todo lo contrario que eran de Endesa. Tras dicha llamada se le cambió de compañía de Endesa a Audax y tras rechazar el cambio de compañía porque no se le indicó que era un cambio me obligan a pagar las facturas de Audax y la penalización por irse a Endesa nuevamente.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU	folios 13913-13918 ID: 106509281
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Comercial señala que es una empresa comercializadora autorizada para hacer bonificaciones en la factura de la luz sin cambiar de compañía (REPSOL). Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13919-13945 ID: 106534634
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y Gas	Cambio con engaño. Comercial le indica que ya no estaba con su compañía	Comercial de AUDAX le indicó que ya no pertenecía a su anterior empresa (Naturgy.) y pasaba a ser cliente de Audax y le hicieron un nuevo contrato. Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13947-13981 ID: 106540196
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y Gas	Cambio con engaño: supuesto cambio de facturación a Madrid	Comercial le ofrece cambiar la distribuidora eléctrica diciendo que por el conflicto catalán si factura desde Madrid ahorrará en la factura. Además le cambia el contrato también de gas. Audax anula la penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 13983-14011 ID: 106547607
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora y	Comercial se hace pasar por su compañía (EDP) e indica que llama para aplicar unos descuentos, pero en su lugar la cambian a AUDAX. AUDAX anula las facturas de penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14012-14036 ID: 106562594

AUDAX RENOVABLES

			ofrece descuentos falsos				
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor señala que "me dijeron que eran de Fecsa Endesa y me engañaron, al igual las grabaciones y la cantidad que me reclaman y el numero de cuenta corriente que dicen en la grabación no es mío y yo tampoco se lo di porque no me lo pidieron". AUDAX anula las facturas de penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14038-14071 ID: 106564542
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y Gas	Cambio con engaño: comercial indica que se trata de cambio obligatorio	El consumidor señala que "nos paró un comercial diciendo que nosotros estábamos obligados a cambiar nuestra comercializadora de luz y gas. Yo le dije que no me interesaba, pero dijo que yo estaba obligada, que supuestamente había recibido una carta diciendo que yo estaría obligada a hacerlo, pero que seguramente no había leído esta carta."	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14073-14119 ID: 106580229
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Gas	Cambio con engaño: comercial indica que se trata de revisión del contrato	Comercial de Audax le cambia de compañía sin saberlo. Le indicó que era una revisión del contrato que tenía / no firmo ni acepta el cambio con otra compañía por lo que no está de acuerdo con pagar penalización que se le reclama	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14120-14139 ID: 106583528
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial indica que pertenece a ENDESA y que el contrato había terminado y tenía que ser renovado, que habían intentado contactarle. Consumidor preguntó si era la misma compañía ENDESA e indicaron que sí, que lo único que iba a cambiar era el color de la factura de azul a Naranja y que la factura sería aún más barata. Posteriormente recibe una factura de AUDAX	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 14141-14186 ID: 106588615
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Consumidor señala que le engañaron que no firmó nada para cambiarse de compañía y que ahora le piden penalización. Solicitó la grabación completa pero AUDAX no se la facilita. AUDAX anula la penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14188-14212 ID: 106624894
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Consumidor indica que los comerciales poco adecuadas, tales como decir que eran de ENDESA, y que se estaba haciendo un cambio de ENDESA Madrid a Endesa Barcelona, para mejorar unas condiciones y actualizar las tarifas.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14214-14249 ID: 106641459
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Consumidor indica que le llamaron de una asesoría y le dijeron que se encargaban de controlar que las facturas de luz y gas estaban correctas y que no la cambiaban de compañía. El telf. del comercial (Laia 633099547).	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14251-14292 ID: 106656429
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Gas	Cambio con engaño	El consumidor señala lo siguiente: Los agentes que vinieron a mi casa y se presentaron como verificadores de energía, para comprobar que las tarifas estaban vigentes y se estaba cumpliendo la ley. Me dijeron que, si cambiaba a Audax, la compañía solo facturaba y el suministro era de Naturgy. AUDAX anula la penalización.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ Carta Audax	folios 14293-14305 ID: 106664914
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Cambio con engaño: supuesto cambio de facturación a Barcelona	El consumidor señala que el comercial indicó que se trataba de un cambio de municipio, que en lugar de cobrar desde Madrid lo harían desde Barcelona.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14345-14383 ID: 106666628
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Cambio con engaño: el comercial señala que se encargan de regular los precios	El consumidor indica lo siguiente: recibí una llamada de la empresa Audax y me dice que ha visto que pagamos mucho de luz y gas y que Audax se encargaba de hacer la regularización de los precios juntos que imponía el gobierno, entonces, le dije que sí, si solo es para regular los costes, pero que no quería ningún cambio de compañía. El comercial al teléfono me aclaro que ellos no hacían cambios de compañías, que solo regulaban los precios.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14384-14438 ID: 106675858
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El comercial de AUDAX RENOVABLES hace creer que es una Comercializadora perteneciente a IBERDROLA y creyendo el consumidor que se está estableciendo la renovación del contrato con IBERDROLA acepta las condiciones del mismo. AUDAX anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14440-14491 ID: 106678287
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Consumidor no es consciente de haber cambiado de compañía	La consumidora indica que no se dio de alta con AUDAX. Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14493-14512 ID: 106685469
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor señala que pensó que estaba hablando con ENDESA, que en ningún momento se indicó que estaba contratando con AUDAX. Al señalar que estaba con ENDESA el comercial le indicó que por eso era necesario actualizar el contrato.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ factura	folios 14514-14526 ID: 106686326
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	la asociada relata que en principio le indicaron que contrataban en nombre de Iberdrola, que ella tenía determinada tarifa ventajosa y que no quería abonar ningún servicio adicional.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14527-14553. ID: 106696172
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial dijo que le llamaban de su anterior compañía eléctrica, Naturgy, para ofrecerle una rebaja en el precio. Nunca se identificaron como una empresa diferente. Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14555-14585 ID: 106700351

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial aseguró que era una compañía que trabajaba para IBERDROLA, con lo cual seguiría perteneciendo a IBERDROLA pero se beneficiaría de los descuentos que ellos me hacían. El teléfono es 662134742. Audax anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14587-14652 ID: 106707223
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuentos falsos	Comercial se hace pasar por Endesa diciendo que iba a recalcular una tasa para hacerles un descuento. AUDAX anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14654-14687 ID: 106717386
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor indica que al recibir la primera factura se dieron cuenta de que por vía telefónica no les habían mejorado la tarifa Iberdrola (su compañía) sino que era un cambio de comercializadora no consentido. Indica que les engañaron porque durante la contratación preguntó si seguía con Iberdrola y le dijeron que sí.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14712-14743 ID: 106717892
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuentos falsos	El consumidor señala lo siguiente: El día 17 de Abril de 2020 recibí una llamada a mi teléfono móvil de la compañía Audax. En ningún momento se me habla de cambio de compañía, me aseguran llamar en nombre de Endesa para ofrecermela una mejora en el consumo de las facturas de luz y gas, porque los descuentos que tenía contratados habían caducado.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14745-14772 ID: 106732354
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Cambio con engaño	Le llaman de AUDAX indicando que está pagando mucho de luz y gas que la distribuidora les está cobrando de más. Comercial indica que no le va a cambiar de comercializadora sino solo de distribuidora. Se da cuenta del engaño cuando le llama Naturgy (su anterior comercializadora)	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14774-14786 ID: 106758773
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuentos falsos	El comercial indicó repetidas veces que no cambiaba de compañía. Que simplemente se trataba de una mejora de precios y que iba a seguir recibiendo las facturas de Naturgy (su compañía en aquel momento y actualmente).	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14787-14822 ID: 106762495
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuentos falsos	el consumidor señala lo siguiente: Comercial de Audax se hizo pasar por empleada de la empresa Naturgy, donde me preguntaba el por qué me había retirado de dicha compañía; yo le dije que no era correcta esa información y me aseveró que sí y empezó a leerme todos mis datos personales desde mi nombre hasta mi número de cuenta bancaria, por tal motivo yo le creí y me dijo que no me preocupara, que ella me volvería a hacer el contrato a nombre de la empresa Naturgy. El consumidor es consciente del cambio cuando recibe la primera factura de AUDAX	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14823-14841 ID: 106762541
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Consumidor no es consciente de haber cambiado de compañía	El consumidor indica lo siguiente: "Cambí de compañía Iberdrola (luz) a EDP y también cambié el gas de Gas Natural a EDP. Transcurrido un mes, empezaron a llegarme facturas de Audax. Cuando llamé a EDP para preguntar por esas facturas, me dijeron que yo me había dado de baja después de 8 días y que había contratado a Audax. Sin embargo, yo jamás contacté con Audax y nunca pedí dicha alta"	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14842-14886 ID: 106808847
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El comercial le hizo creer que se trataba de una mejora de contrato dentro de su propia comercializadora, "Naturgy", no de un cambio de comercializadora. El consumidor es consciente del engaño cuando le contacta Naturgy informándole de la baja	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14888-14915 ID: 106811323
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora y ofrece descuentos falsos	el comercial se hace pasar por su compañía eléctrica Iberdrola y le indica que tan solo le iban a renovar la factura. Le confirmaron que solo era el asesor para unos descuentos y renovar facturación. Al poco tiempo le llegó un mensaje de Iberdrola diciéndole que se había dado de baja. AUDAX anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas + Carta Audax	folios 14916-14945 ID: 106841250
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	comercial se hace pasar por su comercializadora	Consumidor señala que no están de acuerdo con el alta porque el comercial de AUDAX se hizo pasar por su suministradora. Las facturas son de MASQLUZ	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas	folios 14947-14956 ID: 106850187
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	comercial se hace pasar por su comercializadora	el consumidor recibió una llamada telefónica donde un operador se identificó como "de su compañía de la luz" sin indicar nunca que llamaba en nombre de AUDAX. El comercial solicitó una serie de datos personales y su nº de cuenta con el pretexto de actualizar sus datos de cliente. Creyendo que hablaba con Iberdrola, su compañía de la luz, el consumidor facilitó los datos requeridos. Sin embargo, días más tarde tuvo conocimiento por una encuesta de calidad de Iberdrola que se había gestionado un cambio de compañía comercializadora.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU	folios 14957-14969 ID: 106856265
AUDAX (MASQLUZ)	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor señala lo siguiente: recibí una llamada de la compañía Audax Renovables, SA. Me comentaron que a partir de este momento la factura correspondiente a la electricidad y al gas me vendría a nombre de la compañía Audax ya que es esta compañía la que realiza la facturación de Iberdrola. En dicha llamada me comentaron que ya tenían todos mis datos ya que realizaban la llamada de parte de la compañía Iberdrola. El consumidor es consciente del engaño cuando acude a una oficina de Iberdrola AUDAX anula la penalización. Las facturas son de MASQLUZ.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas (MASQLUZ) + Carta Audax	folios 14970-15006 ID: 106884564

AUDAX RENOVABLES

AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor señala que recibió una llamada en nombre de ENDESA, su compañía de luz y gas, proponiendo me una mejora de condiciones. Tenían sus datos de contrato y DNI. Recibe un mail desde la dirección noreply@endesa.com, informándole de los productos que le iban a mejorar. El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando ENDESA le contacta posteriormente.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 15008-15032 ID: 106885132
AUDAX (MASQLUZ)	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	El consumidor indica que la comercializadora de luz y gas AUDAX RENOVABLES S.A. (MASQLUZ), le engañó por teléfono diciendo que eran de su compañía (ENDESA) para mejorar mi tarifa. Señala que sabían sus datos. Es consciente del engaño cuando ENDESA le contacta con posterioridad.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas (MASQLUZ)	folios 15033-15040 ID: 106909533
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial se hace pasar por ENDESA para supuesta renovación de datos para el contrato de luz y gas pero le cambian a AUDAX.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 15041-15048 ID: 106930621
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por otra comercializadora	Comercial se hace pasar por Endesa y le ofrece oferta en electricidad y gas (el consumidor estaba con Iberdrola). Se da cuenta del engaño al intentar ver su consumo en ENDESA.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 13159-13172 ID: 106940986
AUDAX (MASQLUZ)	2020	Electricidad	Comercial se hace pasar por su comercializadora	Comercial pregunta al consumidor su comercializadora (EDP) y a continuación señala que le van a hacer un descuento, afirmando ser de EDP. Es consciente del cambio de compañía cuando recibe una carta de EDP señalando que se ha dado de baja. Al final de la grabación adjunta el consumidor pregunta si sigue con EDP y el comercial señala "exactamente, su distribuidora es la misma" MASQLUZ anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas (MASQLUZ) + Carta MASQLUZ	folios 15049-15079 ID: 106950853
AUDAX (MASQLUZ)	2020	Electricidad	Cambio con engaño: comercial indica que su contrato ha caducado	Socia reclama que fue llamada por teléfono y se le informó que su contrato de Endesa había caducado llevándola a engaño para realizar un nuevo contrato. Al hablar con su compañía le informan que no es cierto, que ha sido engañada para realiza un contrato, y además que tiene una permanencia que antes no tenía. MASQLUZ anula la penalización	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas (MASQLUZ) + Carta MASQLUZ	folios 15080-15096 ID: 106968418
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Contratación ilegal del servicio, tras personarse en el domicilio de persona mayor (80 años). La dan de alta en Audax	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 15097-15114 ID: 106974660
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Gas	Cambio con engaño	El consumidor señala que comerciales de Audax llamaron a su madre (80 años) y con engaño les dio sus datos. Le dieron de baja en Iberdrola y de alta en Audax. Vuelven con su antigua comercializadora en cuanto el hijo es consciente del engaño	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas	folios 15115-15131 ID: 106988435
AUDAX (MASQLUZ)	2020	Electricidad y Gas	Comercial se hace pasar por una filial de su comercializadora y ofrece descuentos falsos	Socio comunica que le ofertaron unas tarifas bajo la apariencia de ser una compañía filial de Endesa	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU+ facturas (MASQLUZ)	folios 15149-15172 ID: 107019070
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad	Cambio con engaño	El hijo de la consumidora afectada (93 años) señala lo siguiente: "en el mes de Noviembre dos "supuestos comerciales de la luz " fueron a casa de mi madre (persona mayor de 93 años) y la engañaron y le hicieron un contrato telefónico con otra compañía de la luz (AUDAX ENERGIA DE BADALONA)". Señala que han vuelto con su compañía anterior (ENDESA) y que AUDAX les ha dicho que el contrato tiene permanencia	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15600 y 15601 a 15620 ID: 105036230
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	El comercial acudió al domicilio y señaló que era de Endesa, explicando que iban a cerrar la comercializadora de Endesa que tenía ahora mismo y que cambiarían a una comercializadora de Zaragoza también de Endesa con mejor precio.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15637-15655 ID: 105114636
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	el personal de AUDAX acude a su domicilio y utilizando prácticas engañosas hacen creer al consumidor que se trataba del personal de Iberdrola y un cambio del domicilio de envío de facturas. Audax anula la penalización por rescisión anticipada	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15697-15730 ID: 105278393
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad	Comercial se hace pasar por su compañía	Comercial de Audax se hace pasar por Iberdrola, indican que Audax era la "comercializadora de Iberdrola en Madrid". El consumidor es consciente del engaño cuando contacta con Iberdrola. Audax anula la penalización por rescisión anticipada.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15731-15755 ID: 105292351
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad	Cambio con engaño	el consumidor señala lo siguiente: "El 5 de julio de 2018 vinieron a mi casa dos comerciales de Audax Energía mostrándome una factura de Iberdrola asegurándome que me estaban cobrando gastos de transporte y que si me cambiaba a su comercializadora me ahorraría dichos gastos de transporte. En ningún momento me dijeron que ello supondría cambiar de compañía eléctrica, ya que en todo momento daban a entender que seguiría siendo de Iberdrola." Audax anula la penalización por rescisión anticipada.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15756-15781 ID: 105421957
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad y gas	Comercial se hace pasar por su compañía y hace referencia a un supuesto cambio de	Comercial de Audax se presenta en domicilio y dice pertenecer a la empresa de Iberdrola, portando una copia de una factura de la reclamante de Iberdrola. Indica que el objeto de la visita es realizar un trámite de cambio de facturación. Señala que hasta el momento Iberdrola facturaba desde Bilbao y que a partir de ahora tenían oficina en Valencia. El consumidor es consciente del engaño cuando recibe la llamada de su anterior compañía. Audax anula la penalización por rescisión anticipada.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15807-15841 ID: 105459627

AUDAX RENOVABLES

			facturación de Bilbao a Valencia				
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad y gas	Cambio con engaño	Comercial de Audax indica al consumidor que les están cobrando el impuesto de Madrid y no el de Barcelona en las facturas del gas y de luz. Que contrataran los servicios de la empresa de Audax a fin de que solo pagara el impuesto de Cataluña y que ello no suponía un cambio de empresa. Audax anula la penalización por rescisión anticipada.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax	folios 15869-15890 ID: 105597945
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad y gas	Cambio con engaño	Vista de dos comerciales supuestamente ofreciendo el envío de los recibos de la factura desde Madrid. Les dan de baja en ENDESA. Audax anula la penalización por rescisión anticipada.	OCU (Mediaciones)	Mediación OCU + facturas Audax + cartas Audax + grabación contratación	folios 15891-15933 ID: 105625917
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018	Electricidad	Cambio con engaño	Comercial de AUDAX acuerda al domicilio del consumidor y señala que Iberdrola cobra peajes al tener su sede en Bilbao, sin dar información completa de que se estaba cambiando de contrato y de compañía.	OCU (Mediaciones)		folios 15935-15956 ID: 105663973
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2020	Electricidad	Cambio con engaño	Reclamación señala que desde Audax se pusieron en contacto con su esposa, engañándola con sobre la facturación eléctrica y realizando un cambio de comercializador. Tenían todos sus datos. El consumidor es consciente del cambio de compañía cuando recibe la llamada de su anterior compañía.	IBERDROLA	Reclamación particular	folio 12400
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2019	Electricidad	Comercial se hace pasar por una compañía del mismo grupo que su compañía	Un agente comercial de Audax Renovables, S.A. le informó de que IBERCLI ya no era comercializadora y la necesidad de firmar un nuevo contrato con la nueva comercializadora del Grupo Iberdrola, Audax Energía. Le señalan que si no contrata con Audax podría quedarse sin electricidad.	IBERDROLA	contrato con Audax	folio 12400
ADS Energy	2020	Electricidad	comercial se hace pasar por su compañía y ofrece descuento falso	Supuestos asesores de electricidad en la entrada de un supermercado con membretes de Iberdrola ofreciendo un descuento del 30% en su contrato. A los dos días recibe llamada de ADS Energy, donde le hicieron ver que pertenecían al Grupo Iberdrola. Tras conocer el engaño rescinde el contrato y vuelve con Iberdrola (2 semanas). ADS Energy le ha cobrado una penalización de 300€ por rescisión anticipada del contrato	IBERDROLA		folio 12400
AUDAX RENOVABLES, S.A.	2018 y 2019	No específica	Comercial se hace pasar por una compañía del mismo grupo que su compañía	Intento en determinadas comunidades de Propietarios de Barcelona, Badalona, Guadalajara y Albacete indicando que con el cambio de nombre de Gas Natural Fenosa a Naturgy, acudiría un comercial de Audax a las viviendas para aplicarles unos descuentos ventajosos	Naturgy	Carteles pegados en comunidades de vecinos donde aparece el logo de Audax junto al de Naturgy	Folio 12184 y 140-141

VII. VOTO PARTICULAR QUE FORMULAN EL CONSEJERO D. CARLOS AGUILAR PAREDES Y LA CONSEJERA D^a MARÍA PILAR CANEDO

(1) En el ejercicio de la facultad que nos confiere el artículo 11.3 del Reglamento de funcionamiento interno de la CNMC y con el máximo respeto a la opinión de la mayoría de la Sala de Competencia de la CNMC, formulamos el presente Voto Particular **concurrente** con la calificación jurídica de los hechos recogidos en la resolución, aunque **discordante con los tipos infractores determinados y las sanciones impuestas**¹⁸⁶.

(2) El **objetivo** de este Voto Particular es manifestar nuestro desacuerdo con los tipos infractores y sanciones que la resolución ha resuelto imponer a las partes en este expediente, dado que consideramos que suponen una **reacción insuficiente** ante la gravedad de las infracciones acreditadas y el desvalor que las mismas han generado en la sociedad y en la competencia.

En opinión disidente de estos consejeros y como pasamos a exponer, las sanciones impuestas no respetan los principios de **efectividad, proporcionalidad y disuasión** exigidos por las regulaciones española y europea (aunque en este supuesto nos centramos en las valoraciones desde la perspectiva del derecho español, considerando que la infracción declarada en este expediente no tiene su equivalente en la normativa de la Unión Europea).

La imposición de sanciones no adecuadas a las infracciones cometidas (por excesivamente elevadas o por insuficientes) impide una respuesta eficaz desde el derecho de la competencia.

(3) La Resolución acredita la existencia de una conducta ilícita tipificada en el artículo 3 de la LDC llevada a cabo por diversas empresas.

Los datos objetivos considerados para determinar la sanción son los siguientes

Tabla 1. Datos en que se basa el cálculo de la sanción en la resolución

Infractoras	VNT 2021	Duración	VNMA
AUDAX	623.509.516	17/1/2018 a 13/10/2021	120.585.641
MASQLUZ	23.014.434	13/8/2020 a 9/8/2021	11.858.338
BY ENERGYC	1.536.014	16/6/2020 a 3/5/2021	435.850
IRIS ENERGÍA	40.788.357	6/8/2019 a 11/5/2021	13.176.408
AHORRELUZ	21.149.872	30/6/2020 a 13/8/2021	3.196.692
ADS ENERGY	12.479.683	16/6/2020 a 31/5/2021	6.220.562

¹⁸⁶ Reglamento de Funcionamiento Interno de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, CNMC, aprobado por el Pleno del Consejo, el 4 de octubre de 2013.

Los tipos sancionadores declarados y las sanciones impuestas en la Resolución son los siguientes:

Tabla 2. Tipos y sanciones realmente impuestos en la Resolución

Infractoras	Tipos (%) sobre VNT	Sanciones realmente impuestas
AUDAX	2,5	8.130.000
MASQLUZ	1,2	276.173
BY ENERGYC	1,0	15.360
IRIS ENERGÍA	1,2	489.460
AHORRELUZ	1,1	210.000
ADS ENERGY	1,1	137.277

- (4) De acuerdo con los datos del expediente, el peso que las sanciones realmente impuestas tiene sobre el Volumen de Negocios Total de las empresas sancionadas en el año precedente a imponer la sanción y en el Volumen de Negocios del mercado afectado por cada una de ellas durante el tiempo en que cometieron la infracción es el siguiente:

Tabla 3. Implicación real de las sanciones impuestas sobre el VNT y el VNMA de cada empresa

Infractoras	% sobre VNMA	% sobre VNT
AUDAX	6,7	1,3
MASQLUZ	2,3	1,19
BY ENERGYC	3,5	0,99
IRIS ENERGÍA	3,7	1,19
AHORRELUZ	6,5	0,99
ADS ENERGY	2,2	1,1

- (5) La valoración disidente de estos consejeros parte de una serie de factores que pasamos a detallar.
- (6) Las sanciones administrativas tienen una **función represiva** y una **preventiva** que busca evitar la existencia, mantenimiento y reproducción de conductas que generan un daño al interés general.
- (7) Los elementos tenidos en cuenta para tipificar la conducta, plenamente compartidos por estos consejeros, parten de la base de que la misma ha implicado la rescisión anticipada de un relevante número de contratos y la existencia de reclamaciones y denuncias por parte de clientes particulares y de la OCU, así como de EDP, Endesa, HolaLuz o Naturgy.

La Sala ha considerado “sobradamente acreditado (...) que nos encontramos ante una **serie generalizada** de prácticas desleales consistentes en actos de **engaño** y **confusión** llevadas a cabo por las distintas comercializadoras del Grupo AUDAX, tendentes a propiciar cambios de comercializador de luz y gas a su favor en consumidores domésticos”.

Se afirma igualmente que las “conductas desleales se han desarrollado en los mercados de suministro minorista de electricidad y gas, ambos **de especial relevancia** por su carácter básico y esencial para el consumidor” asumiendo que “los consumidores domésticos, por lo general, son consumidores más vulnerables”. También se acredita que, “en varios supuestos, los actos de engaño se dirigieron contra personas de edad avanzada y con poco conocimiento de los mercados afectados”.

Se ha podido acreditar que las prácticas desleales llevadas a cabo por las empresas sancionadas “no han sido hechos puntuales, sino que se han producido de forma generalizada, materializándose en centenares e incluso miles de contrataciones irregulares a su favor, por lo que, desde una perspectiva cuantitativa, es innegable que las mismas han generado un falseamiento de la competencia en los mercados relevantes”.

Incluso debe considerarse que el análisis realizado por la Dirección de Energía de la CNMC, que al menos parcialmente dio lugar a la investigación en que se basa este expediente, acreditó que la dimensión de las prácticas llevadas a cabo por las comercializadoras del Grupo AUDAX **han sido de una entidad muy superior a las reclamaciones recibidas**.

La conducta sancionada ha supuesto un perjuicio al interés general muy elevado y su configuración, basada en el engaño y la confusión, hace evidente que ha generado un beneficio ilícito directo e indirecto a las infractoras.

Ese perjuicio al interés general no se circunscribe a los consumidores afectados por la conducta sino que afecta también a los competidores de las infractoras.

Todas estas consideraciones han permitido al Consejo “llegar al convencimiento de que se ha producido una **afectación al interés público por falseamiento de la competencia** como consecuencia de una serie de conductas desleales, de engaño y confusión, llevadas a cabo de forma generalizada y desarrolladas en el marco de los mercados de servicios esenciales de comercialización de luz y gas a clientes domésticos, afectando principalmente a un tipo de consumidor especialmente vulnerable”.

Con diversas duraciones en cada una de las participantes, la conducta no ha sido puntual sino que se ha desarrollado desde enero de 2018 a octubre de 2021.

- (8) El legislador confiere a la Autoridad de Competencia un amplio margen de apreciación discrecional para diseñar la concreta reacción ante las infracciones acreditadas para que la misma sea eficaz en la medida en que resulte **proporcional** a la conducta que se ha desarrollado y genere una suficiente **disuasión**.

En opinión de quienes suscriben este voto, tal objetivo no se alcanza ni en la determinación de los tipos infractores ni en la cuantía de la sanción impuesta.

- (9) Como es bien sabido, el tipo infractor máximo que la LDC permite imponer a las infracciones graves, como la declarada, es del 5%.

El tipo sancionador nominalmente impuesto a AUDAX es del 2,5% y el resto oscilan entre el 1% y el 1,2%.

Dadas la acusada gravedad de la infracción declarada y los efectos generados en los competidores y en el interés general, no cabe -en opinión de estos consejeros- justificar que los tipos impuestos estén dentro de la mitad inferior de la horquilla sancionadora. Unas prácticas de engaño y confusión en un mercado como el afectado por esta conducta y que afectan al interés general de la forma acreditada merecen una sanción adecuada para contribuir a que las mismas no se repitan en el futuro (disuasión general y específica). Tal objetivo no puede alcanzarse con tipos tan reducidos como los determinados en esta Resolución.

- (10) Además de disuasorias, las multas deben resultar adecuadas a la infracción cometida (**proporcionalidad**).

El principio de proporcionalidad de las sanciones rige en el establecimiento y aplicación de todas las medidas restrictivas de derechos y libertades de los individuos. El mismo supone la exigencia de que exista una correspondencia entre la infracción y la sanción y la prohibición de la adopción de medidas que puedan considerarse innecesarias o excesivas. Para que pueda considerarse que una medida sancionatoria es proporcional, los requisitos fijados por la doctrina son tres: que exista un procedimiento en que se respeten los derechos de defensa; que la medida adoptada produzca la menor injerencia posible, y **que la medida sea apta para alcanzar los fines que la justifican**.

En el caso que nos ocupa, debe considerarse que las empresas tienen actividad económica no vinculada con la infracción y que la infracción se prolonga durante más de un año (en concreto más de tres)¹⁸⁷. Por ello resulta pertinente tomar como uno de los parámetros de contraste para determinar la proporcionalidad sus respectivos VNMA durante el tiempo en que se prolonga la infracción de cada uno de ellos.

Como se ha indicado, los porcentajes de multa sobre el citado volumen son extraordinariamente limitados (entre un 2 y un 7%)¹⁸⁸.

¹⁸⁷ Ambos elementos tienen como consecuencia que una sanción impuesta considerando el VNT de un año pueda tener como consecuencia distorsiones. A la baja porque la infracción dura más de un año y al alza porque la actividad de la empresa que se refleja en el VNT puede trascender en mayor o menor medida dependiendo de los casos de la actividad vinculada con la infracción. Por ello en tanto sea necesario establecer como parámetro básico de cálculo de las sanciones el VNT de la empresa en el último año, los cálculos deben considerar otros elementos para garantizar la disuasión y la proporcionalidad.

¹⁸⁸ Tan solo como parámetro de comparación, la Comunicación sobre el cálculo de sanciones de la Comisión Europea establece que el montante de base para el cálculo de las sanciones se calcula partiendo de una proporción del valor de las ventas que podrá alcanzar hasta el 30%. Este valor se multiplica por el número de años en que se prolonga la infracción. La Comisión podrá aumentar la multa impuesta para conseguir que la misma alcance el efecto disuasorio y tendrá en

Además, puede comprobarse que la contraste de las multas de cada empresa con tales volúmenes no refleja adecuadamente la relevancia de la conducta de cada una de las ellas.

- (11) Por otra parte -y en cualquier caso- las sanciones deben ser superiores al beneficio ilícito obtenido por la infracción, en caso de poder ser calculado; de otro modo la comisión de una infracción resulta rentable para la empresa que la comete y la eficacia de la labor de autoridad de competencia puede quedar comprometida. En este supuesto la “estimación” del beneficio ilícito en que se basa la resolución se calcula considerando datos medios de margen bruto del mercado, lo que carece de relación con la infracción efectivamente cometida¹⁸⁹.

Tal recurso genera problemas, especialmente en casos como el presente, en que la conducta se ha calificado de fraudulenta y engañosa. En ellos resulta aún más claro que no puede estimarse el beneficio ilícito partiendo de una media del sector ya que la mayoría de las empresas que en él actúan, previsiblemente, lo hacen respetando el ordenamiento jurídico.

- (12) En conclusión, los criterios contenidos en el art. 64 LDC para determinar el montante de las sanciones (dimensión y características del mercado afectado, la cuota de mercado de cada empresa, el alcance de la infracción, su duración, el efecto en los derechos y legítimos intereses de los usuarios y otros operadores económicos, los beneficios ilícitos obtenidos y las circunstancias atenuantes y agravantes) aplicados a los datos que se desprenden del expediente y la resolución sancionadora, nos llevan a considerar que los tipos sancionadores y la sanción impuesta deberían ser sustancialmente superiores a los impuestos.

Resulta cierto que no se han acreditado circunstancias agravantes.

Sin embargo, estos consejeros no encuentran en el expediente elementos de juicio adicionales a los descritos que lleven a establecer un tipo sancionador inferior al 4% del VNT anual de las empresas infractoras y que la sanción realmente impuesta debería, para considerarse proporcional a la infracción cometida fijarse

cuenta la necesidad de incrementar la sanción para superar el importe de las ganancias ilícitas obtenidas gracias a la infracción, cuando sea posible proceder a este cálculo. Véase Directrices para el cálculo de las multas impuestas en aplicación del artículo 23, apartado 2, letra a), del Reglamento (CE) no 1/2003, DOUE C 210/2 de 1 de septiembre de 2006.

¹⁸⁹ La Resolución dice que “es necesario realizar una estimación del beneficio ilícito que cada entidad infractora podría haber obtenido en el mercado afectado como consecuencia de la conducta bajo supuestos muy prudentes, y aplicarle un factor incremental de disuasión”. Para ello reconoce basarse en bases de datos públicas referidas al mercado relevante, como la de los ratios sectoriales de empresas no financieras del Banco de España. Reconoce también que la citada estimación se utiliza para determinar un valor por encima del cual se considera que la multa que se deriva del tipo sancionador fijado podría resultar desproporcionada. Es decir, el análisis se realiza en su caso para reducir las sanciones pero no para adecuarlas al resultado en caso de que el beneficio ilícito estimado sea mayor que el cálculo anterior. Todo ello es cuestionado para este supuesto en este Voto.

en una horquilla de entre el 12-15% del volumen de negocios de mercado afectado por cada empresa durante el tiempo que en cada una participa en la infracción.

Por ello consideran que las sanciones impuestas resultan desproporcionadas por insuficientes, dado que no resultan aptas para alcanzar los fines que la justifican y no cumplen con la necesaria disuasión.

En tal sentido emitimos este Voto Particular.