

RESOLUCIÓN

EXPEDIENTE AGIC GNSUR

VATC/0630/18

CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

Presidenta

D^a. Cani Fernández Vicién

Consejeros

D. Rafael Iturriaga Nieva

D. Pere Soler Campins

D^a María Vidales Picazo

Secretario del Consejo

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 25 de febrero de 2026.

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 marco del expediente VATC/0630/18, AGIC GNSUR, cuyo objeto es la vigilancia de la Resolución del Consejo de la CNMC de 11 de octubre de 2018 (Expediente S/0630/18).

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. FUNDAMENTOS DE DERECHO	5
2.1. Competencia para resolver	5
2.2. Valoración de la Sala de Competencia	6
2.2.1. Compromiso primero	6
2.2.2. Compromiso segundo	7
2.2.3. Conclusión	8
3. RESUELVE	9

1. ANTECEDENTES

- (1) Con fecha 4 de septiembre de 2014, tuvo entrada en el registro de la CNMC denuncia presentada por el Presidente de AGIC-FERCA¹ sobre posibles conductas contrarias a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (**LDC**), entre otras, la consistente en la promoción de productos ajenos al suministro de electricidad y gas natural por Endesa XXI y Gas Natural Sur SDG, S.A. (en adelante, **GNSUR**) como comercializadores de último recurso/comercializadores de referencia, a través de la publicidad desleal de su factura a los clientes en cartera².
- (2) El 20 de junio de 2017, la Dirección de Competencia acordó la incoación de expediente sancionador contra Endesa XXI y GNSUR, por conductas prohibidas en el artículo 3 de la LDC, consistentes en la utilización de la factura de los clientes acogidos a tarifa de último recurso para dar publicidad de los servicios ofrecidos por la comercializadora libre o direccionarlos a los Puntos de Servicio vinculados con la comercializadora libre, pudiendo distorsionar de manera significativa el comportamiento económico de dichos consumidores a favor del propio grupo empresarial y en detrimento del resto de competidores.
- (3) Con fecha 15 de noviembre de 2017 la Dirección de Competencia acordó el inicio de la terminación convencional, tras haber sido solicitada por GNSUR y Endesa XXI.
- (4) Tras recibir tanto de Endesa XXI como de GNSUR unos compromisos que ofrecían una resolución rápida, clara y eficaz de los potenciales problemas de competencia detectados, la Dirección de Competencia remitió al Consejo de la CNMC propuesta de acuerdo de terminación convencional del procedimiento sancionador para ambas empresas el 27 de abril de 2018.
- (5) Con fecha 18 de mayo de 2018, tuvo entrada un escrito de Endesa XXI en el que solicitaba a la Dirección de Competencia que tuviera por desistida a Endesa XXI de su solicitud de terminación convencional y, por tanto, la retirada la propuesta de compromisos que había sido remitida.
- (6) A la vista de lo anterior, se procedió el desglose del expediente sancionador en dos expedientes, uno en relación con Endesa XXI³, que finalizó el 20 de junio de 2019 con una resolución sancionadora, y el otro en relación con GNSUR, que continuó con el procedimiento de terminación convencional.
- (7) Con fecha 11 de octubre de 2018, la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC dictó Resolución acordando la terminación convencional del expediente

¹ Federació Catalana d'Empreses Instal·ladors (AGIC-FERCA), que posteriormente pasó a denominarse Federació de Gremis d'Instal·ladors de Catalunya (FEGICAT).

² Folios 45 a 47 del expediente S/DC/0630/18 AGIC GNSUR.

³ Expediente S/DC/0552/15 AGIC.

y declarando de obligado cumplimiento una serie de compromisos presentados por GNSUR con fecha 29 de enero de 2018.

- (8) En resumen, dichos compromisos quedaban fijados de la siguiente manera:
1. GN SUR se abstendrá de incorporar en las facturas o en cualquier otra comunicación que dirija a los clientes a los que suministra, ya sean de gas o de electricidad, en el sobre en el que aquellas se inserten, o en cualquier otro soporte de comunicación con sus clientes, ya sea correspondencia, web, teléfono, etc., cualquier campaña publicitaria vinculada a servicios y/o ofertas proporcionados por la comercializadora libre o información que suponga direccionar a los clientes a los Puntos de Servicio vinculados con la comercializadora libre. Asimismo, GNSUR se compromete a no realizar ninguna acción tendente a redireccionar a los clientes de la CUR hacia la comercializadora libre.
 2. Durante un periodo de 5 años, GNSUR se compromete a remitir semestralmente a la CNMC un informe indicando las acciones concretas adoptadas por GNSUR en aras a cumplir con los compromisos propuestos. A dicho informe se anexarán:
 - Todos los modelos de facturas y de comunicaciones utilizados por GNSUR en ese semestre.
 - Todos los modelos de argumentario telefónico (incluyendo cualquier modificación o variación) facilitados a los teleoperadores de la CUR durante ese semestre.
- (9) La Resolución de 11 de octubre de 2018, fue objeto de recurso contencioso administrativo por parte de FEGICAT. Mediante Auto de fecha 29 de noviembre de 2024, la Audiencia Nacional procedió al archivo del recurso.
- (10) Con fecha 30 de enero de 2019, la Subdirección de Vigilancia notificó a Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.,⁴ (en adelante, **COMERCIALIZADORA REGULADA**) la apertura del expediente de vigilancia.
- (11) Con fecha 20 de octubre de 2020, el Consejo de la CNMC resolvió aclarar que el plazo máximo de remisión de los informes semestrales no podía exceder de un mes desde la finalización de cada semestre, conforme a la propuesta elevada por la Dirección de Competencia con fecha 1 de octubre de 2020.
- (12) Con fecha 28 de octubre de 2024, tuvo entrada denuncia presentada por FEGICAT contra COMERCIALIZADORA REGULADA, por incumplimiento de la Resolución de 11 de octubre de 2018, como consecuencia de la promoción del servicio “CuidaCalefacción”.

⁴ Gas Natural Sur SDG, S.A. pasó a denominarse Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A. en 2018. Esta sociedad se encarga del suministro a los clientes acogidos al PVPC eléctrico y/o a la TUR de gas.

- (13) Con fecha 7 de noviembre de 2024, la Dirección de Competencia requirió a COMERCIALIZADORA REGULADA para que confirmara determinados extremos en relación con los programas “Cuida” y para que justificara el punto de contacto incluido en las comunicaciones relacionadas con el autoconsumo realizadas en 2023. Se le solicitó asimismo que aportara una muestra de contratos de los programas “Cuida”. La respuesta al requerimiento tuvo entrada con fecha 29 de noviembre de 2024 y fue completada el 3 de diciembre de 2024.
- (14) Con fecha 10 de noviembre de 2025, tuvo entrada escrito de FEGICAT insistiendo en el incumplimiento, por parte de COMERCIALIZADORA REGULADA, de la Resolución de 11 de octubre de 2018, como consecuencia de la campaña lanzada el 4 de noviembre de 2025, bajo el asunto “Ha llegado el momento de preparar tu caldera”, en la que se publicita el servicio CuidaCalefacción a clientes de la TUR.
- (15) Con fecha 5 de enero de 2026, la Dirección de Competencia elevó a la Sala de Competencia su informe final de vigilancia de la Resolución de 11 de octubre de 2018, recaída en el expediente S/0630/18, AGIC GNSUR, considerando que procede acordar la finalización de la vigilancia.
- (16) Es interesado: Gas Natural Sur SDG, S.A. (actualmente Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.)
- (17) La Sala de Competencia aprobó esta resolución en su sesión del día 25 de febrero de 2026.

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

2.1. Competencia para resolver

- (18) El artículo 41 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, establece que la CNMC *“vigilará la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y sus normas de desarrollo así como de las resoluciones y acuerdos que se adopten en aplicación de la misma, tanto en materia de conductas restrictivas como de medidas cautelares y de control de concentraciones.”*
- (19) El artículo 71 del Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC), aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, que desarrolla estas facultades de vigilancia previstas en la Ley 15/2007, precisa en su apartado 3 que *“el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia resolverá las cuestiones que puedan suscitarse durante la vigilancia”*, previa propuesta de la Dirección de Competencia.
- (20) En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 3/2013 y el artículo 14.1 a) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por

Real Decreto 657/2013, la competencia para resolver este procedimiento corresponde a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

2.2. Valoración de la Sala de Competencia

- (21) Como ya se ha recogido en los antecedentes, el Consejo en su Resolución de 11 de octubre de 2018, acordó la terminación convencional del expediente, declarando de obligado cumplimiento una serie de compromisos presentados por GNSUR. Los compromisos aprobados perseguían evitar las acciones de la COMERCIALIZADORA REGULADA tendentes a redireccionar clientes a la comercializadora libre de su Grupo.
- (22) De acuerdo con lo dispuesto en la propia Resolución, las posibles distorsiones sobre la competencia derivadas de las prácticas que se analizaron en el expediente serían resueltas de forma clara e inequívoca por dichos compromisos. En el Informe Final de Vigilancia elevado por la Dirección de Competencia, se detalla de manera pormenorizada las actuaciones realizadas entre septiembre de 2020 y enero de 2025, dirigidas a constatar el cumplimiento de los compromisos. A continuación, se analiza dicho cumplimiento de manera individualizada:

2.2.1. Compromiso primero

- (23) El compromiso primero prohíbe a COMERCIALIZADORA REGULADA realizar cualquier comunicación o campaña publicitaria vinculada a servicios y/o ofertas proporcionados por la comercializadora libre o información que suponga redireccionar a los clientes de la CUR hacia la comercializadora libre.
- (24) Analizados todos los modelos de las comunicaciones remitidas por COMERCIALIZADORA REGULADA a sus clientes y los argumentarios remitidos a los centros de atención al cliente durante la vigilancia, no se detecta ninguna comunicación que pudiera dar lugar a un redireccionamiento de los clientes a las comercializadoras libres del grupo.
- (25) Únicamente se ha identificado que, en las comunicaciones relacionadas con los contratos de autoconsumo, realizadas en 2023, se incorporaba un correo electrónico de contacto que no se correspondía con el de esta comercializadora, sino con el de la comercializadora libre del grupo: autoconsumoni@naturgy.com.
- (30) COMERCIALIZADORA REGULADA ha justificado que se trataba de un error humano y que el correo electrónico fue sustituido por autoconsumocor@naturgy.com, una vez detectado el error. En todo caso, las comunicaciones no tenían carácter comercial sino informativo y se limitaban a informar sobre el estado de la activación del contrato de autoconsumo con excedentes.
- (31) Por otra parte, los datos aportados por la Dirección de Energía muestran que el porcentaje de clientes que cambiaron a comercializadoras libres de Naturgy al contratar autoconsumo es muy bajo y menor que en otras comercializadoras.

- (32) Por tanto, no hay indicios de que estas comunicaciones hayan tenido un efecto apreciable en los cambios de suministrador que se han producido entre las comercializadoras regulada y libres del Grupo Naturgy.
- (33) En relación con la supuesta reincidencia por parte de COMERCIALIZADORA REGULADA planteada por FEGICAT en su denuncia de 28 de octubre de 2024 y en su escrito de 10 de noviembre de 2025, la Dirección de Competencia no considera que existan indicios de incumplimiento.
- (34) FEGICAT argumenta que la remisión, por parte de COMERCIALIZADORA REGULADA, de publicidad sobre servicios adicionales al suministro de gas natural y electricidad (en particular, hace referencia al servicio “CuidaCalefacción”), constituye un incumplimiento de la Resolución de la CNMC de 11 de octubre de 2018, al tratarse de la misma práctica analizada en el expediente de terminación convencional.
- (35) Conviene recordar que las conductas analizadas en la citada Resolución fueron comunicaciones realizadas por COMERCIALIZADORA REGULADA, dirigidas a sus propios clientes, vinculadas a servicios y/o ofertas proporcionadas por la comercializadora libre del Grupo.
- (36) A diferencia de las conductas analizadas en el expediente principal, los distintos programas “Cuida” que han sido objeto de campañas publicitarias por parte de COMERCIALIZADORA REGULADA han sido ofrecidos de forma exclusiva por esta comercializadora para sus propios clientes. Es decir, estas campañas no pueden dar lugar a un redireccionamiento de clientes a otra comercializadora libre del Grupo, porque los servicios son ofrecidos de forma directa y exclusiva por la propia COMERCIALIZADORA REGULADA.

2.2.2. Compromiso segundo

- (37) Respecto al cumplimiento de este compromiso, hacía referencia a la obligación de remitir semestralmente a la CNMC un informe indicando las acciones concretas adoptadas en aras a cumplir con los compromisos anteriores, durante un plazo de 5 años.
- (38) A estos informes debían anexarse los modelos de facturas y documentos anexos utilizados por COMERCIALIZADORA REGULADA en sus comunicaciones, así como los modelos de argumentarios facilitados a sus servicios de atención telefónica.
- (39) Conforme a la Resolución de aclaración del Consejo de la CNMC, de 20 de octubre de 2020, el plazo máximo de remisión de los informes semestrales no podía exceder de un mes desde la finalización de cada semestre.
- (40) Se muestran en la tabla siguiente las fechas en las que COMERCIALIZADORA REGULADA remitió a la CNMC los informes semestrales:

Tabla 1. Informes semestrales presentados por COMERCIALIZADORA REGULADA

Informes semestrales	
Fecha	Semestre
22/02/2019	2º semestre 2018
23/09/2019	1º semestre 2019
05/03/2020	2º semestre 2019
15 y 16/09/2020	1º semestre 2020
28/01/2021	2º semestre 2020
08/07/2021	1º semestre 2021
31/01/2022	2º semestre 2021
19/07/2022	1º semestre 2022
26/01/2023	2º semestre 2022
25/07/2023	1º semestre 2023
31/01/2024	2º semestre 2023

- (41) Se confirma, por tanto, que todos los informes semestrales han sido remitidos durante los 5 años que duraba el compromiso y que se han presentado dentro del mes siguiente a la finalización del semestre, desde la Resolución de 20 de octubre de 2020.
- (42) Por lo que se refiere al contenido de los mismos, COMERCIALIZADORA REGULADA ha ido informando de las medidas adoptadas para la revisión de su imagen de marca y para la separación de los servicios ofrecidos a los clientes del mercado libre y del mercado regulado. Asimismo, ha incluido en todos ellos los modelos de las facturas y las comunicaciones que ha realizado y los argumentarios emitidos a los servicios de atención al cliente.

2.2.3. Conclusión

- (43) Tras el exhaustivo análisis realizado por la Dirección de Competencia, del contenido de su informe final de vigilancia, y a la vista de lo anteriormente expuesto, tomando en consideración los compromisos descritos en la Resolución de 11 de octubre de 2018, esta Sala considera que Gas Natural Sur SDG, S.A. (actualmente Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.) ha cumplido, en tiempo y forma, la totalidad de los compromisos asumidos.
- (44) Además, hay que tomar en consideración que las medidas adoptadas por el Grupo Naturgy para dar cumplimiento a la Comunicación Jurídicamente Vinculante de la CNMC de 6 de septiembre de 2018⁵, que obligaba a varias

⁵ Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca” dictada en el marco del expediente DJV/DE/001/18.

sociedades de grupos verticalmente integrados a cambiar su imagen de marca y a adoptar medidas destinadas a garantizar la ausencia de confusión en la información en sus relaciones con los clientes, reforzaron la separación de los servicios prestados a los clientes en el mercado regulado y en el mercado libre, mismas que fueron avaladas por la Sala de Supervisión regulatoria mediante resolución de 29 de octubre de 2019 dictada en el marco del expte. DJV/DE/001/18.

- (45) Por todo lo anterior, esta Sala considera que procede, tal como propone la Dirección de Competencia, dar por finalizado el expediente de vigilancia, por lo que

3. RESUELVE

Único. Declarar el cierre de la vigilancia de la Resolución del Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia de 11 de octubre de 2018 dictada en el marco del expediente S/0630/18, AGIC GNSUR.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y notifíquese a la parte interesada, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.