

NOTA DE PRENSA

La CNMC multa a Endesa Energía, S.A.U. con 30.000 euros por cambiar a un consumidor de energía eléctrica sin su consentimiento

- Se trata la denuncia de un particular que la CNMC recibió través de una Asociación de Consumidores
- Endesa no respetó el procedimiento de contratación establecido ni contó con el permiso del consumidor para el cambio
- La CNMC insiste en que las compañías deben respetar los derechos de los usuarios cuando captan clientes “puerta a puerta” o telefónicamente

Madrid, 13 de marzo de 2018.- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha sancionado a Endesa Energía, S.A.U. con 30.000 euros como responsable de una infracción leve de las tipificadas en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. ([SNC/DE/116/17](#))

La CNMC recibió la denuncia de un consumidor, a través de la Asociación de Consumidores FACUA-Consumidores en Acción, que reclamaba que le habían cambiado de compañía eléctrica (comercializador de electricidad) sin su consentimiento.

La CNMC procedió a la apertura de un periodo de información previa y, posteriormente, inició un expediente sancionador contra Endesa Energía, S.A.U. por cometer una infracción administrativa de carácter leve de las previstas en el artículo 66.4 de la mencionada Ley. En concreto, por el incumplimiento de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes.

Sanciones anteriores por cambios sin permiso

La CNMC ha acreditado que Endesa Energía, S.A.U. no ha respetado el procedimiento que deben seguir las comercializadoras de electricidad para contratar con un nuevo cliente ni tampoco ha contado con su consentimiento. Esta no es la primera vez que la CNMC sanciona a empresas del sector energético por prácticas similares. En 2017 multó a cuatro comercializadoras de electricidad y gas natural (Endesa Energía, S.A.U., Iberdrola Clientes, S.A.U., Gas Natural Servicios, SDG, S.A. y Viesgo Energía, S.L.) con un total de 155.000 euros. ([Ver nota de prensa](#)).

Además, la CNMC publicó 2015 una serie de recomendaciones para fomentar las buenas prácticas entre los consumidores y las comercializadoras de electricidad y gas natural, cuando se realiza una contratación ([Ver guía de consejos de la CNMC](#)). Entre otros, insistía en la importancia de que las compañías sean muy cuidadosas a la hora de captar clientes a través de canales de venta domiciliaria y por teléfono, especialmente en el caso de consumidores vulnerables y de personas mayores.

Asimismo, la normativa establece el derecho del consumidor a elegir comercializador, y obliga a éstos a cumplir los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente

La sanción que corresponde a Endesa Energía, S.A.U por la infracción cometida es de 30.000 euros, y se aprueban las reducciones recogidas en la normativa siempre y cuando se produzca el desistimiento o renuncia de cualquier acción, o recurso en vía administrativa, contra la sanción.

[\(SNC/DE/116/17\)](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente