

NOTA DE PRENSA

La CNMC impone a Endesa multas por un total de 120.000 euros por dar de alta a clientes sin contar con su consentimiento

- Endesa cambió en algún caso a clientes a tarifa regulada al mercado libre.
- La compañía incumplió los requisitos de contratación que fija la normativa.
- Estas prácticas están consideradas como infracciones leves de la Ley del Sector Eléctrico.

Madrid, 19 de diciembre de 2018.- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha resuelto cuatro procedimientos sancionadores contra Endesa Energía S.A que acumulan multas por valor de 120.000 euros por haber activado contratos de varios clientes sin su consentimiento.

En algunos casos, el cambio sin consentimiento implicó que el cliente dejase de tener su contrato con la tarifa eléctrica regulada (PVPC) para ser suministrado en el mercado libre, donde la comercializadora fija libremente el precio de la energía y puede incluir otros servicios y seguros de mantenimiento adicionales.

En otro caso, activó un nuevo contrato con suministros de gas y electricidad sin consentimiento del cliente, al que cambió la tarifa regulada de gas a un suministro en mercado libre.

La CNMC tuvo conocimiento de estos hechos tras recibir varias denuncias de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias ([SNC/DE/045/18](#) y [SNC/DE/047/18](#)); y los escritos de FACUA-Consumidores en Acción ([SNC/DE/115/17](#)) y de un particular ([SNC/DE/171/17](#)).

En las resoluciones aprobadas, la CNMC considera acreditado que Endesa Energía, S.A.U. no respetó los requisitos que deben seguir las comercializadoras de electricidad (y de gas) para contratar con un nuevo cliente ni, en particular, contó con su consentimiento. Endesa ya fue sancionada en el mes de marzo con 30.000 euros por una práctica similar ([nota de prensa](#)).

Multas a otros grupos energéticos

Además, en 2017 la Comisión 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 por las mismas prácticas. ([Nota de prensa](#)).

La CNMC insiste en que las comercializadoras deben respetar la Ley a la hora de

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.

realizar o modificar los contratos con sus clientes y en la importancia de que sean muy cuidadosas a la hora de captar clientes a través de canales de venta, especialmente en el caso de consumidores vulnerables y de personas mayores. ([Ver guía de consejos de la CNMC](#)).

Además, el pasado mes de septiembre obligó a los principales grupos energéticos a cambiar su imagen de marca para que los clientes puedan distinguir entre la empresa comercializadora que ofrece la tarifa regulada (PVPC), en electricidad, y (TUR), en gas, y la que lo hace a través del mercado libre. ([Nota de prensa](#))

Infracciones leves, según la normativa

El cambio de contrato de los usuarios sin su consentimiento es una práctica tipificada como una infracción leve, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, por incumplimiento de los requisitos de contratación con los clientes de electricidad.

El detalle de dichas sanciones por importe acumulado de 120.000 euros es el siguiente:

- (SNC/DE/171/17), 40.000 euros.
- (SNC/DE/045/18), 30.000 euros.
- (SNC/DE/047/18), 30.000 euros.
- (SNC/DE/115/17), 20.000 euros.

Sin perjuicio de ello, en tres de los cuatro procedimientos, la CNMC aprobó reducciones del 40% en el importe de las multas impuestas al haber reconocido la empresa su responsabilidad en los hechos y haber abonado el importe reducido de la sanción antes de la resolución. El importe abonado por la empresa, lo cual ha dado lugar a las oportunas resoluciones de finalización del procedimiento, ha sido el siguiente:

- (SNC/DE/045/18), 18.000 euros.
- (SNC/DE/047/18), 18.000 euros.
- (SNC/DE/115/17), 12.000 euros

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.