

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC multa a Endesa Energía, S.A por incumplir las condiciones de contratación con los clientes**

- La CNMC recibió una denuncia por cambio de comercializador sin consentimiento de un consumidor que tenía derecho al bono social.
- La comercializadora incumplió los requisitos de contratación con los clientes.
- Se trata de una infracción leve de la Ley del Sector Eléctrico.

**Madrid, 24 de enero de 2019.-** La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha multado a Endesa Energía, S.A con 30.000 euros por incumplir los requisitos de contratación con los clientes, establecidos en la Ley del Sector Eléctrico ([SNC/DE/112/17](#)).

El expediente se inició como consecuencia del escrito de una asociación de consumidores en el que trasladaba la denuncia de un particular sobre irregularidades en su contrato con derecho al [bono social](#).

Concretamente, indicaba que el cliente había cambiado de domicilio y solicitó dar de alta el suministro en las mismas condiciones que tenía. Esto es, un contrato con Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y con el descuento del bono social al que tenía derecho. Sin embargo, Endesa Energía S.A le dio de alta en el mercado libre.

De esta forma, en el marco de sucesivas contrataciones y transcurridos ocho meses desde la solicitud inicial, el cliente consiguió tener de nuevo su contrato en precio regulado (PVPC) y mantener su derecho al bono social, con su comercializadora de referencia (Endesa Energía XXI S.L.).

### **Inicio del expediente sancionador**

El procedimiento se incoó inicialmente a Endesa Energía, S.A., comercializadora del mercado libre, y a Endesa Energía XXI, la comercializadora de último recurso del mismo grupo, aunque finalmente el procedimiento se archivó respecto a esta última.

*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.*

En consecuencia, tras la instrucción del expediente, ha resuelto que Endesa Energía S.A. incumplió las condiciones de contratación que exige la Ley del Sector Eléctrico a la hora de tramitar los contratos de sus clientes, dado que cambió de contrato al consumidor sin su consentimiento.

Por todo ello, la CNMC ha declarado a Endesa Energía, S.A. responsable de la comisión de una infracción leve, de acuerdo con el artículo 66.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y le ha impuesto una multa de 30.000 euros, que la empresa ha satisfecho acogándose a las reducciones legalmente previstas, tras reconocer su responsabilidad en los hechos.

### **Multas anteriores por cambios de contrato**

Recientemente, la CNMC multó a Endesa un total de 120.000 euros por dar de alta a clientes sin contar con su consentimiento ([nota de prensa](#)). Meses antes, la compañía fue sancionada con 30.000 euros por una práctica similar ([nota de prensa](#)).

Adicionalmente, 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 fomentar las buenas prácticas de las comercializadoras de electricidad y gas natural cuando realizan una contratación ([guía de consejos de la CNMC](#)), especialmente con el colectivo de consumidores vulnerables.

Asimismo, recuerda que el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, ha prohibido las ventas domiciliarias, salvo que exista petición expresa por parte de los consumidores y a propia iniciativa suya.

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 actúa en el mercado libre ([nota de prensa](#)).

Más información:

- [La CNMC toma medidas para que el recibo de la luz sea más claro](#)
- [Comprueba tu factura eléctrica: es muy importante que sepas el nombre y apellidos de tu compañía #FairPlayCNMC](#)

*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.*