

NOTA DE PRENSA

La CNMC multa a Endesa Energía con 260.000 euros por irregularidades en la formalización de contratos de luz y gas natural

- Formalizó contratos en los que, tras la supervisión de la CNMC, no pudo acreditar el consentimiento expreso de los consumidores.
- Estas prácticas están consideradas por la Ley del Sector Eléctrico y del Sector de Hidrocarburos como infracciones leves.
- La CNMC insiste en que las comercializadoras de electricidad y gas natural tienen que cumplir los requisitos fijados por la normativa.

Madrid, 20 de febrero de 2019.- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha multado con un total de 170.000 euros a Endesa Energía, S.A., por 17 infracciones leves; 14 contrarias a la Ley del Sector Eléctrico y 3 a la Ley del Sector de Hidrocarburos por irregularidades en la formalización de los contratos de suministro de energía eléctrica y de gas natural ([SNC/DE/182/17](#)), y con 90.000 euros por haber cambiado de compañía a un particular sin su consentimiento. ([SNC/DE/046/18](#)).

Falta de acreditación del consentimiento

La CNMC inició esta investigación de acuerdo con sus funciones de supervisión del cumplimiento de la normativa y de los procedimientos que se establecen en relación con los cambios de comercializador y que le atribuye su Ley de creación ([art. 7.4 de la Ley 3/2013](#)).

Durante la instrucción, la CNMC comprobó que Endesa Energía, S.A. incumplió con su obligación de contar en todo momento con la documentación que acreditase la voluntad del cliente de cambiarse de suministrador para 14 contratos de suministro eléctrico. Igualmente, detectó esta práctica en otros 3 contratos de suministro de gas natural, de los que tampoco disponía de la documentación exigida por Ley.

En consecuencia, la CNMC considera que Endesa Energía, S.A., es responsable de un total de 17 infracciones leves por incumplir sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro de energía eléctrica y de gas natural.

Por un lado, 14 infracciones de acuerdo al artículo 66.1 de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico. Y, por otro, 3 infracciones de las establecidas en el artículo 111 a) de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos.

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

Cambio de compañía sin consentimiento

Por otra parte, la CNMC recibió la denuncia de un consumidor, a través de la Consejería de Economía, Industria, Comercio del Gobierno de Canarias, que reclamaba que Endesa Energía, S.A.U. le había cambiado de comercializador de electricidad sin su consentimiento en tres propiedades que previamente fueron de un familiar fallecido meses antes. En consecuencia, la compañía ha sido multada con 90.000 euros por haber cometido tres infracciones leves, según Ley del Sector Eléctrico.

Multas anteriores por prácticas similares

Recientemente, la CNMC multó en otros casos similares a Endesa Energía, S.A con 30.000 euros por incumplir los requisitos de contratación con los clientes ([nota de prensa](#)), y anteriormente con un total de 120.000 euros por dar de alta a clientes sin contar con su consentimiento ([nota de prensa](#)). Meses antes, esta compañía también 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 que las comercializadoras de electricidad y gas natural deben cumplir los requisitos fijados por la Ley cuando formalizan sus contratos ([guías de consejos de la CNMC](#)), y muy especialmente cuando se trata 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 en el domicilio, salvo que exista petición expresa por parte de los consumidores y sea por iniciativa suya.

Además, el pasado mes de septiembre obligó a los principales grupos energéticos a cambiar su imagen de marca par 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](#)).

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

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