

NOTA DE PRENSA

La CNMC multa a Iberdrola Clientes y EDP Energía por incumplir los requisitos de contratación con sus clientes

- Las multas ascienden a un total de 70.000 euros.
- La Ley del Sector Eléctrico considera que estas prácticas son infracciones leves de la normativa.

Madrid, 21 de febrero de 2019.- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha sancionado con un total de 70.000 euros a las compañías Iberdrola Clientes S.A.U y EDP Energía S.A.U por incumplir los procedimientos de contratación que deben seguir las compañías de gas y electricidad cuando captan un nuevo cliente. Estas prácticas están tipificadas como infracciones leves de la Ley del Sector Eléctrico. ([SNC/DE/183/17](#)) y ([SNC/DE/048/18](#)).

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 Iberdrola Clientes S.A.U. incumplió con su obligación de contar en todo momento con la documentación que acreditase la voluntad del cliente de cambiarse de suministrador para 4 contratos de suministro eléctrico.

En consecuencia, la CNMC considera que Iberdrola Clientes S.A.U., es responsable de un total de 4 infracciones leves por incumplir sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro de energía eléctrica. ([SNC/DE/183/17](#)).

Por ello, la CNMC ha impuesto a la compañía multas por total de 40.000 euros, al considerar que es responsable de cuatro infracciones leves de las tipificadas en 66.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. La empresa reconoció su responsabilidad y efectuó el pago anticipado de las multas, acogiéndose a las reducciones de cuantía previstas en la normativa.

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 una denuncia de un consumidor contra EDP Energía, S.A.U. que reclamaba que le habían cambiado de comercializador de electricidad sin su consentimiento. La compañía le había informado de que se trataba de una renovación y no de un nuevo contrato que implicaba un cambio de comercializador (SNC/DE/048/18).

Por ello, la CNMC ha impuesto a EDP Energía, S.A.U una sanción que asciende a 30.000 euros por una infracción leve de la Ley del Sector Eléctrico. La empresa reconoció su responsabilidad y efectuó el pago anticipado de las multas, acogiéndose a las reducciones de cuantía previstas en la normativa.

Multas anteriores por prácticas similares

Recientemente, la CNMC multó a Endesa Energía, S.A con 260.000 euros, al no poder acreditar el consentimiento expreso de 17 clientes para cambiar de compañía; y por haber formalizado un cambio de comercializador de electricidad sin el consentimiento de un particular ([nota de prensa](#)).

Además, en enero le impuso una sanción de 30.000 euros por incumplir los requisitos de contratación con sus clientes ([nota de prensa](#)), y en diciembre de 2018, otra de 120.000 euros por dar de alta a clientes sin contar con su consentimiento ([nota de prensa](#)). Meses antes, esta compañía también fue multada 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 formalizar contratos de gas y electricidad sin el consentimiento de varios clientes ([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 para que los clientes puedan distinguir entre la

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.

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](#)).

La CNMC recuerda que estas resoluciones ponen fin a la vía administrativa y se podrá interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación.

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.