

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC sanciona con 30.000 euros a la comercializadora Holaluz-Clidom por incumplir los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes**

- No recabó el consentimiento de un consumidor en la realización de un contrato.
- Se trata de una infracción recogida en la Ley del Sector Eléctrico.
- Las multas por vulnerar los derechos de los consumidores en 2019 se elevan a 1,96 millones de euros.

**Madrid, 21 de enero de 2020.-** La CNMC ha sancionado a Holaluz-Clidom, S.A. con 30.000 euros por no recabar el consentimiento de un consumidor en la realización de un contrato. Se trata de una infracción recogida en el artículo 66.4 de la Ley del Sector Eléctrico, que regula los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes. ([SNC/DE/009/19](#)).

El Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón trasladó una denuncia de un consumidor a la CNMC, por la realización de un cambio de comercializador de electricidad sin consentimiento.

El consumidor era cliente de otra comercializadora, y al reclamar que había dejado de recibir las facturas de su compañía habitual, tuvo conocimiento de que su punto de suministro estaba siendo comercializado por Holaluz-Clidom.

### **Un año con un comercializador que no ha elegido**

La comercializadora Holaluz-Clidom realizó un contrato de suministro eléctrico con otro consumidor, en el que constaba el punto de suministro del denunciante. Cuando advirtió el error, la comercializadora solicitó a la distribuidora de forma unilateral, una modificación del contrato por subrogación, sin contar para ello con el consentimiento del consumidor afectado.

El reclamante ha sido suministrado durante un año por una comercializadora que no era la que había elegido y le han reclamado el pago de los consumos realizados.

La CNMC considera que Holaluz-Clidom ha incumplido con los requisitos de contratación establecidos, y que se sustancian por una parte, en el derecho del

*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*

consumidor a elegir suministrador y a formalizar un contrato de suministro; y por otra, en la obligación del comercializador de formalizar un contrato de suministro de acuerdo a la normativa en vigor.

En consecuencia, Holaluz-Clidom es responsable de una infracción tipificada en el artículo 66.4 de la Ley del Sector Eléctrico, y esta conducta deriva en una multa de 30.000 euros para la compañía.

La resolución de la CNMC pone fin a la vía administrativa y Holaluz-Clidom, S.A. podrá interponer recurso contencioso administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

### **Multas por vulnerar los derechos de los consumidores**

Durante 2019, la CNMC ha multado a tres comercializadoras, Endesa Energía, EDP Energía, y Flip Energía, por incumplir los requisitos de contratación con los clientes. La suma de las sanciones impuestas se eleva a 220.000 euros. Además, ha impuesto sanciones por el incumplimiento de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro a Endesa Energía (170.000 euros) y a Iberdrola Clientes (40.000 euros).

Asimismo, sancionó a Naturgy Iberia por incumplir con las medidas de protección al consumidor en el sector del gas con 1,2 millones de euros, y por el mismo motivo en el sector de la electricidad sancionó a Endesa Energía (150.000 euros) y a Energía XXI Comercializadora de Referencia (150.000 euros).

La CNMC vigila con atención que las comercializadoras cumplan las medidas de protección al consumidor, con especial atención a las prácticas comerciales de las empresas y los cambios de comercializador.

Las comercializadoras de electricidad y gas natural deben cumplir los requisitos fijados por la Ley cuando formalizan sus contratos ([guía de consejos de la CNMC](#)), y muy especialmente cuando se trata de consumidores vulnerables.

Por esta razón, se 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, **prohíbe las ventas en el domicilio**, salvo que exista petición expresa por parte de los consumidores y sea por iniciativa suya.

([SNC/DE/009/19](#)).

*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:**

- [Nuestras últimas actuaciones contra las irregularidades de las comercializadoras](#)
- [¿Te quieres cambiar de comercializador de electricidad o gas?](#)
- [Las comercializadoras de referencia cambian su imagen de marca](#)

*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*