

NOTA DE PRENSA

La CNMC sanciona con 300.000 euros a Endesa Energía por incumplir los requisitos de formalización y apoderamiento de los clientes

- Formalizó tres contratos de suministro eléctrico sin contar con el consentimiento de un particular.
- El titular del contrato había fallecido casi 5 meses antes del inicio del servicio y los hechos fueron denunciados por sus herederos ante la CNMC.
- Se trata de infracciones graves contrarias a la Ley del Sector eléctrico al acreditarse que la conducta del comercializador se ha producido de manera reiterada.

Madrid, 10 de marzo de 2020.- La CNMC ha sancionado a Endesa Energía, S.A. con 300.000 euros por tres infracciones graves como consecuencia del incumplimiento reiterado de los requisitos establecidos para la formalización de contratos de suministros de energía eléctrica, así como de las condiciones de contratación y apoderamiento de los clientes. Se trata de unas conductas contrarias al artículo 65.23 de la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. \(SNC/DE/105/18\)](#).

La CNMC inició esta investigación a raíz de una denuncia de un particular en la que alertaba del cambio de suministrador sin consentimiento en tres viviendas de las que era heredero. En concreto, el denunciante afirma que al comprobar el aumento de los importes de las facturas, tiene conocimiento de que se ha producido un cambio de Endesa Energía XXI, S.L¹. a Endesa Energía, S.A., es decir, del mercado regulado al mercado libre. Además, se ha cambiado la tarifa aplicable, la potencia y la tensión de los suministros.

Como consecuencia, se ha acreditado que Endesa Energía, S.A. no cumplió con los requisitos establecidos para la formalización de contratos, al suscribir tres contratos de manera presencial con una persona fallecida (el titular de los contratos falleció más de cuatro meses antes de la formalización “presencial” de los mismos).

También se ha comprobado que no coincidían las firmas de los contratos y de la persona fallecida. Además, la devolución de los puntos de suministro con la comercializadora (regulada) comportaba un reconocimiento tácito del cambio irregular.

Por la tanto, la CNMC considera que Endesa Energía, S.A. es responsable de tres infracciones graves de acuerdo al artículo 65.23 de la Ley del Sector Eléctrico, por

¹ Actualmente denominada Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.U.

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

el incumplimiento reiterado de los requisitos establecidos para la formalización de contratos de suministros de energía eléctrica, así como de las condiciones de contratación y apoderamiento de los clientes.

Esta resolución de la CNMC pone fin a la vía administrativa y Endesa Energía, S.A. puede interponer recurso Contencioso-Administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

Sanciones en los últimos tres años

En todo 2019, la CNMC ha impuesto multas a las comercializadoras de electricidad y gas que se acercaron a los 2 millones de euros por incumplir las medidas de protección al consumidor, formalización de contratos de electricidad y gas sin contar con el consentimiento de los particulares.

En 2017 y 2018, las sanciones superaron el 1.600.000 euros por prácticas similares. La CNMC insiste en que 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.

Asimismo, la Comisión recuerda que el [Real Decreto-ley 15/2018, de medidas urgentes para la protección de los consumidores](#), prohibió las ventas en el domicilio, salvo que exista petición expresa por parte de los consumidores y sea por iniciativa suya.

Finalmente, en septiembre de 2018 la CNMC aprobó una [Decisión Jurídicamente Vinculante](#) por la que obliga 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.

Más información:

- [La CNMC y los consumidores: por un recibo de la luz más claro.](#)
- [Protegemos al consumidor de las irregularidades en los cambios de comercializador.](#)
- [¡No te líes! Las Comercializadoras de Referencia cambian su imagen de marca.](#)

[\(SNC/DE/105/18\)](#).

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