

NOTA DE PRENSA

La CNMC multa a Flip Energía con 50.000 euros por incumplir su obligación de informar y proteger al consumidor al contratar una oferta

- La comercializadora no informó al consumidor de que, si cumplía los requisitos para acogerse al bono social, la suscripción del contrato impediría su aplicación.

Madrid, 29 de abril de 2020.- La CNMC ha multado a Flip Energía¹ con 50.000 euros por incumplir sus obligaciones de información para proteger al consumidor que cumpla con los requisitos para ser considerado vulnerable. Se trata de una infracción grave recogida en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico ([SNC/DE/131/18](#)).

La CNMC tuvo conocimiento del caso a través de un escrito del Servicio Territorial de Comercio y Consumo de la Generalitat Valenciana.

En concreto, la compañía Flip Energía, que opera como comercializadora bajo el nombre comercial Alterna, cambió de suministro de electricidad a un cliente incumpliendo su obligación de informarle de que, si cumpliera las condiciones para acogerse al bono social, la nueva contratación impediría su aplicación. Se da la circunstancia de que este consumidor manifestó en su denuncia que le fue denegado el bono social al no encontrarse acogido al PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor), que solo pueden ofrecer las comercializadoras de referencia y no las de mercado libre.

Protección reforzada a los consumidores vulnerables.

La normativa española es muy clara en este sentido. Apunta que *“cuando un consumidor, estando acogido al PVPC, no sea receptor del bono social, vaya a suscribir un contrato en el mercado libre, el comercializador entrante deberá informar expresamente al consumidor de que, si cumpliera los requisitos para acogerse al bono social, la suscripción del nuevo contrato impedirá la aplicación de aquél”*.

La formalización de dicho contrato se realizó en una tienda *Phone House* y la comercializadora no ha podido acreditar que el consumidor fuera informado debidamente al suscribir el nuevo contrato.

¹ Actualmente denominada ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.

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

Como consecuencia de este incumplimiento de la obligación de información, la CNMC ha decidido imponer una multa a Flip Energía de 50.000 euros por una infracción grave recogida en el artículo 65.25 de la Ley del Sector Eléctrico.

La CNMC recuerda a Flip Energía que esta resolución agota la vía administrativa y solo cabe recurso Contencioso-Administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses.

La CNMC con los consumidores

La CNMC ha reforzado su lucha para que las compañías respeten los derechos de los consumidores y más los de aquellos vulnerables. Vigila con atención que las comercializadoras cumplan las medidas de protección al consumidor, específicamente las prácticas comerciales de las empresas y los cambios de comercializador.

En todo 2019 la CNMC impuso multas a varios grupos energéticos que superaron los 730.000 euros por estas prácticas contrarias a la normativa.

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.

Además, ha habilitado un [buzón de denuncias y de consulta](#) de la normativa aprobada durante el estado de alarma con motivo de la pandemia generada por el COVID-19.

[SNC/DE/131/18](#)

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