

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC multa con 1.350.000 euros a Iberdrola Clientes por incumplir las medidas de protección al consumidor**

- La compañía comunicó por carta a más de 45.000 clientes del mercado libre cambios en sus tarifas de gas de forma automática.
- Obvió informarles de que la nueva tarifa (con un precio fijo y estable) era más cara que la anterior y de que tenían derecho a rescindir sus contratos.
- En términos globales, la nueva tarifa supuso para un consumidor tipo (consumo de 3.000 kWh/año) un incremento de alrededor de un 14% en el año 2018.

**Madrid, 03 de junio de 2021.** - La CNMC ha impuesto una multa de 1.350.000 euros a Iberdrola Clientes S.A.U (comercializadora del [Grupo Iberdrola en el mercado libre](#)), por haber incumplido las medidas de protección al consumidor que prevé la normativa sectorial. Se trata de de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110 t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos. ([SNC/DE/143/19](#))

Este caso tuvo su origen en la denuncia remitida por una asociación de consumidores y usuarios. Posteriormente, la CNMC inició un expediente sancionador contra la compañía ante los indicios de posibles prácticas contrarias a los derechos de los consumidores.

El 18 de enero de 2018, Iberdrola Clientes S.A.U envió 45.684 comunicaciones comerciales a clientes con contrato en el mercado libre indexado a la Tarifa de Último Recurso (TUR), aquella que fija el Gobierno para los consumidores del mercado regulado. En sus cartas les indicaba que, a partir del 28 de febrero, pasarían a tener una tarifa de tipo fijo y con un precio estable, y se les aplicaría un descuento (-10%) en el término fijo y en el variable durante 12 meses. (Consultar [diferencias entre mercado libre y regulado](#)).

#### **Falta de transparencia**

La comunicación detallaba las ventajas de la nueva tarifa y recalca como valor positivo su estabilidad (precio fijo) frente a la anterior (indexada al precio variable de la TUR/tarifa regulada), además de su aplicación automática y, por tanto, sin necesidad de gestiones por parte del consumidor.

Por el contrario, Iberdrola no incluía ninguna comparación ni advertencia acerca de que las tarifas previas (indexadas TUR) eran más baratas y de que el cambio (a un precio fijo) podía suponer una subida global que, en 2018, representó un incremento de alrededor del 14%.

Además, la comunicación tampoco mencionaba la posibilidad de rescindir el

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*

contrato al recibir el aviso de modificación de sus condiciones, información que resulta legalmente exigible.

### **Tarifas más caras**

La resolución señala que la oferta de Iberdrola disminuía un 4,53% el precio del término fijo, pero se subía un 20,33% el término variable.

En términos globales, estos cambios suponían para un consumidor tipo (consumo de 3.000 kWh/año) un incremento del 14,82% (31,50 euros/sin impuestos) de haberse mantenido durante todo 2018 la TUR vigente en enero y aplicable al primer trimestre de ese año. Comparando la nueva tarifa con el resultado de la TUR durante 2018, el incremento suponía el 13,87% (29,70 euros/sin impuestos) con respecto a la tarifa anterior.

### **Derechos de los consumidores y sanción**

Por todo ello, la CNMC ha concluido que Iberdrola ha incumplido dos de las medidas de protección de los consumidores establecidas en el artículo 57 bis de la Ley 34/1998, en particular, las previstas en los apartados f) y g), dando lugar con ello a la infracción tipificada en el artículo 110 t) de la citada Ley 34/1998.

Concretamente, dichos apartados se refieren al derecho que tienen los consumidores a ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato y a ser informados de su derecho a rescindirlo cuando reciban el aviso. Los clientes también tienen derecho a recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.

En consecuencia, la CNMC impone a Iberdrola Clientes S.A.U, una sanción consistente en el pago de una multa de 1.350.000 euros.

Esta Resolución pone fin a la vía administrativa y contra ella puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

La Resolución cuenta con los votos particulares de dos consejeros de la Sala de Supervisión Regulatoria.

[Guía informativa para los consumidores de gas](#)

[Comparador de Ofertas de Energía de la CNMC](#)

[Las 10 cosas que sabrás gracias al nombre y el logo de tu compañía eléctrica o de gas](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*