

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC sanciona a Endesa, Iberdrola, Gas Natural y Viesgo por formalizar contratos de gas y electricidad sin el consentimiento de varios clientes**

- Impone multas a estas compañías por un total de 155.000 euros
- La Comisión recibió denuncias de particulares y de oficinas municipales de atención al consumidor
- La CNMC publicó en 2015 una serie de recomendaciones para evitar, entre otros, las malas prácticas de las comercializadoras

**Madrid, 9 de marzo de 2017.-** La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha sancionado a Endesa Energía S.A.U (100.000 euros); Iberdrola Clientes, S.A.U., (30.000 euros), Gas Natural Servicios, SDG, S.A, (10.000 euros); Viesgo Energía, S.L. (15.000 euros) como responsables de infracciones leves de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos. (*Ver relación de sanciones al final de la nota de prensa*).

La CNMC ha resuelto estos expedientes tras recibir 7 reclamaciones de usuarios que presentaron sus denuncias directamente ante la Comisión o a través de las oficinas municipales de información al consumidor. En estos casos, los clientes denunciaron haber sufrido un cambio de comercializador (compañía que ofrece los servicios de gas y/ electricidad) sin haber dado su consentimiento.

En consecuencia, la CNMC procedió a la apertura de un periodo de información previa y, en atención a las circunstancias de cada caso, se abrieron los correspondientes expedientes sancionadores a estas cuatro comercializadoras de electricidad y gas natural por incumplir, en el sector eléctrico, el artículo 66.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y en el sector de hidrocarburos, el artículo 111.d) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre.

La normativa establece el derecho del consumidor para elegir suministrador, y asimismo, las comercializadoras de electricidad y gas natural deben cumplir los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes. La CNMC ha acreditado que en los casos sancionados, las compañías no respetaron el

*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*

procedimiento de contratación y no contaron con el consentimiento de los clientes. La CNMC ya publicó en 2015 una serie de recomendaciones para fomentar las buenas prácticas entre los clientes y las comercializadoras de gas y electricidad, cuando se realiza un cambio de suministrador en los contratos de gas y/o electricidad de los usuarios. [Acceso a la guía informativa para el cambio de comercializador de electricidad o gas](#)

Entre otros aspectos, la CNMC recomienda a las comercializadoras que eviten la captación de clientes a través de canales de venta domiciliaria, la contratación telefónica -especialmente en el caso de consumidores vulnerables y personas mayores-. También recuerda que deben identificarse de manera clara ante el consumidor y evitar prácticas o mensajes que generen confusión, entre otros.

Finalmente, la CNMC ha impuesto las siguientes sanciones a:

- Endesa Energía, S.A.U: cinco multas de 20.000 euros cada una de ellas, (total 100.000 euros), en cuatro expedientes distintos, (Expedientes [SNC/DE/025/16](#), [SNC/DE/027/16](#), [SNC/DE/031/16](#), [SNC/DE/041/16](#)).
- Iberdrola Clientes, S.A.U.: una multa de 30.000 euros (Expediente [SNC/DE/043/16](#))
- Gas Natural Servicios, SDG, S.A.: una multa de 10.000 euros (Expediente [SNC/DE/024/16](#))
- Viesgo Energía, S.L.: una multa de 15.000 euros (Expediente [SNC/DE/026/16](#)).

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Estas resoluciones pueden ser recurridas ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.

*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*