19/03/2019

Multa a Naturgy de 1,2 millones de euros por incumplir las medidas de protección al consumidor

La compañía recomendó cambiar la tarifa de gas a 48.700 clientes, sin informarles del incremento del precio del suministro que suponía el cambio de condiciones contractuales.

La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha multado con 1.200.000 euros a Gas Natural Servicios, S.A. (actualmente denominada Naturgy Iberia, S.A.) por incumplir las medidas de protección al consumidor, recogidas en la Ley del Sector de Hidrocarburos, (SNC/DE/020/18).

La CNMC tuvo conocimiento de este caso a través del escrito remitido por la Asociación de Consumidores FACUA-Consumidores en Acción. En éste, se informaba de que Naturgy Iberia S.A estaba remitiendo comunicaciones comerciales a clientes con contratos de gas en el mercado libre mediante las que les ofrecía cambiar de tarifa sin informar debidamente sobre los cambios de condiciones en sus contratos o el aumento de precio.

Factura hasta un 14% más cara

Durante la instrucción del expediente, la CNMC ha comprobado que la compañía ofertó a 48.700 clientes que tenían contratada una tarifa referenciada a la Tarifa de Último Recurso, a otra tarifa denominada Estable. Lo hizo sin indicar con claridad su repercusión económica, y sin informar al consumidor de que la nueva tarifa suponía un incremento en el precio del suministro. Según ha comprobado la CNMC, la nueva oferta suponía un incremento de la factura de entre un 8% y un 14% (entre 30 y 42 €/año, según el consumo del punto de suministro).

Además, Naturgy indicaba que la nueva tarifa se aplicaría de manera automática en la próxima renovación, salvo que el cliente llamara a un teléfono gratuito solicitando mantener la tarifa actual.

La comunicación de Naturgy incumplió los apartados f) y g) del artículo 57.bis de la Ley del Sector de Hidrocarburos, al no haber informado debidamente de la modificación del contrato y del incremento de precios a los consumidores de manera transparente y comprensible.

En consecuencia, la CNMC considera que Naturgy Iberia, S.A. (anteriormente Gas Natural Servicios, S.A.) es responsable de una infracción grave de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 110 t) de la Ley del Sector de Hidrocarburos.

La CNMC recuerda que esta resolución pone fin a la vía administrativa y se podrá interponer contra ella recurso contencioso administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación.

La CNMC recuerda la normativa europea, recogida en la Directiva del mercado gasista, cuyo objetivo es la protección de los consumidores de gas natural. En ella se insiste en la protección a los consumidores, a quienes se deben garantizar sus derechos. Entre los derechos de los consumidores está el de ser informados de cualquier incremento de precios del suministro de manera

transparente y comprensible, y su derecho a rescindir el contrato sin ninguna penalización si no aceptan las nuevas condiciones.

Multas a otros grupos energéticos

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.

Recientemente, la CNMC multó a Iberdrola Clientes y a EDP Energía por incumplir los requisitos de contratación con los clientes con un total de 70.000 euros. A Endesa Energía, S.A con 260.000 euros, al no poder acreditar el consentimiento expreso de 17 clientes para cambiar de compañía; y por haber formalizado un cambio de comercializador de electricidad sin el consentimiento de un particular.

El pasado enero, la CNMC sancionó a Endesa con 30.000 euros, por el cambio de comercializador sin consentimiento de un consumidor que tenía derecho al bono social. A finales del año pasado, la compañía fue sancionada con un total de 120.000 euros por dar de alta a clientes sin contar con su consentimiento (nota de prensa). Meses antes, la CNMC le impuso otra multa de 30.000 euros por una práctica similar .

Adicionalmente, en 2017 la Comisión multó a cuatro comercializadoras de electricidad y gas natural (Endesa Energía, S.A.U., Iberdrola Clientes, S.A.U., Gas Natural Servicios, SDG, S.A. y Viesgo Energía, S.L.) con un total de 155.000 euros por las mismas prácticas.

Fuente: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

https://www.cnmc.es/node/374041