Sanción de 300.000 euros a Endesa Energía, S.A. y Endesa Energía XXI, S.L.U. por incumplir las medidas de protección al consumidor

Un particular, beneficiario de la antigua Tarifa de Último Recurso eléctrica (TUR, actual PVPC) y del bono social, fue dado de alta en un contrato en el mercado libre sin su consentimiento.

La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha impuesto una multa a Endesa Energía, S.A. y otra a Endesa Energía XXI, S.L.U., de 150.000 euros a cada una de ellas, por una infracción grave de las establecidas en la Ley del Sector Eléctrico, por el incumplimiento de las medidas de protección al consumidor (SNC/DE/111/17).

Un año sin los beneficios y descuentos asociados al bono social.

La CNMC tuvo conocimiento de esta actuación a través de la Asociación de Consumidores FACUA-Consumidores en Acción que trasladó la denuncia de un particular contra Endesa Energía y Endesa Energía XXI. En concreto, Endesa Energía formalizó un contrato de suministro eléctrico en el mercado libre a un consumidor sin su consentimiento, cuando este tenía la Tarifa de Último Recurso en su contrato de suministro eléctrico (TUR, y actual PVPC) con Endesa Energía XXI y con derecho al bono social.

Como consecuencia, el particular estuvo durante un año bajo un contrato en el mercado libre con la compañía Endesa Energía y privado durante todo ese tiempo de los beneficios y descuentos asociados al bono social, a los que tenía derecho en el contrato suscrito con Endesa Energía XXI.

La CNMC considera que tanto Endesa Energía, S.A. como Endesa Energía XXI, S.L.U. son responsables de una infracción grave de acuerdo al artículo 65.25 de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, por incumplir las medidas de protección al consumidor, en especial las relativas a los consumidores vulnerables. Esta conducta deriva en una multa de 150.000 euros para cada una de las compañías.

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

Multas anteriores por prácticas similares

Recientemente, la CNMC multó a Naturgy Iberia, S.A. con 1,2 millones de euros por incumplir las medidas de protección al Consumidor. Unas semanas antes, Endesa Energía, S.A fue sancionada 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. Y en la misma fecha sancionó a Iberdrola Clientes y a EDP Energía por incumplir los requisitos de contratación con los clientes con un total de 70.000 euros.

El pasado mes de enero, la CNMC multó a Endesa Energía, S.A. 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. 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.

La CNMC insiste en que las comercializadoras de electricidad y gas natural deben cumplir los requisitos fijados por la Ley cuando formalizan sus contratos, y muy especialmente cuando se trata de consumidores vulnerables.

Asimismo, 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, ha prohibido las ventas en el domicilio, salvo que exista petición expresa por parte de los consumidores y sea por iniciativa suya.

Además, el pasado mes de septiembre obligó 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.

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