

Las compañías de luz suman casi 1.200 investigaciones en su contra y 4,4 millones en sanciones por contratos irregulares a clientes desde la guerra de Ucrania

Www.elmundo.es 4:29 Minutos leídos 942 Palabras ES

Consumo

El vaivén de precios ha disparado los cambios de comercializadora y ha duplicado en cuatro años las denuncias de consumidores que ha tramitado la CNMC, en su mayoría por traspasos sin permiso



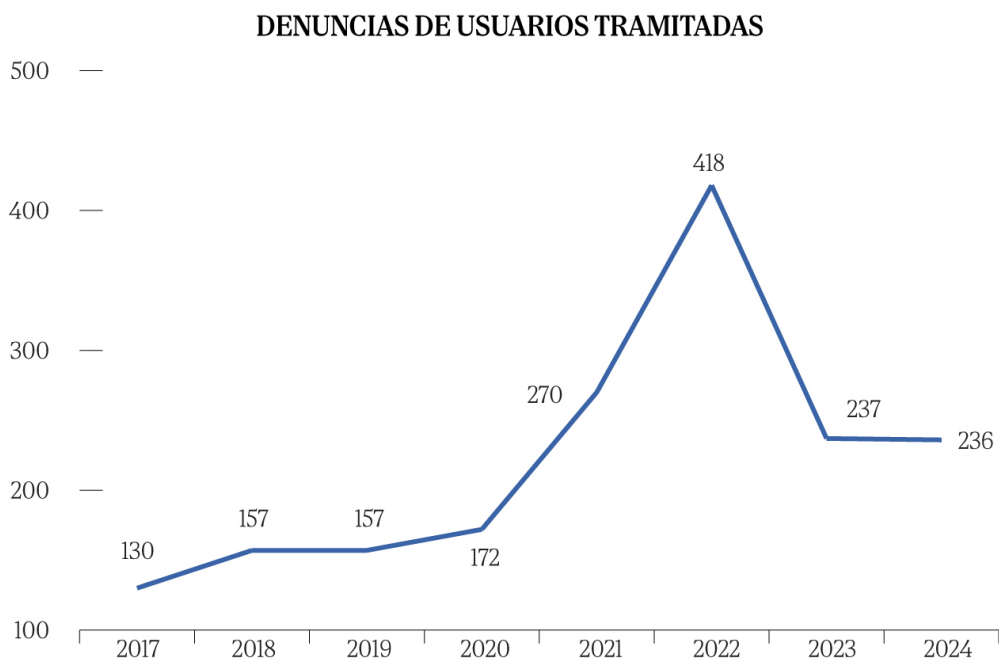
La presidenta de la CNMC, Cani Fernández. Javier Barbancho

Paula María MadridMadridPREMIUMActualizado Domingo, 6 julio 2025 - 22:49
'Bullying' eléctrico: qué hay detrás del acoso telefónico a millones de españoles para timarles con la luz

Desde la guerra en Ucrania, los precios de la electricidad y el gas han pasado de una escalada enloquecida a una nueva normalidad donde la volatilidad es la norma. Los consumidores llevan cuatro años pendientes de este mercado como hacía décadas. Incluidos los españoles, que han aumentado sus saltos de una comercializadora a otra a un ritmo nunca visto. Y en ese río revuelto se han disparado también las **denuncias por contratos anómalos**.

Entre 2021 y 2024, la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia** (CNMC) ha investigado casi 1.200 quejas de clientes que han experimentado cambios de comercializadoras en condiciones irregulares. La cifra de expedientes informativos que el supervisor sectorial ha abierto contra compañías energéticas por este motivo duplica la registrada en los cuatro ejercicios precedentes (2017-2020), según los datos históricos de la CNMC recopilados por EL MUNDO.

La mayoría de estos procesos responden a traspasos de clientes de una empresa eléctrica a otra sin que estos hubiesen dado su consentimiento expreso, o sin que la empresa haya podido acreditar lo suficiente esa autorización. El pico de casos sospechosos analizados se dio en 2022, con 418 expedientes informativos. Desde entonces, se han reducido, aunque el promedio anual ha seguido estando muy por encima de los niveles previos a la crisis de precios.



FUENTE: CNMC
J.A. | EL MUNDO

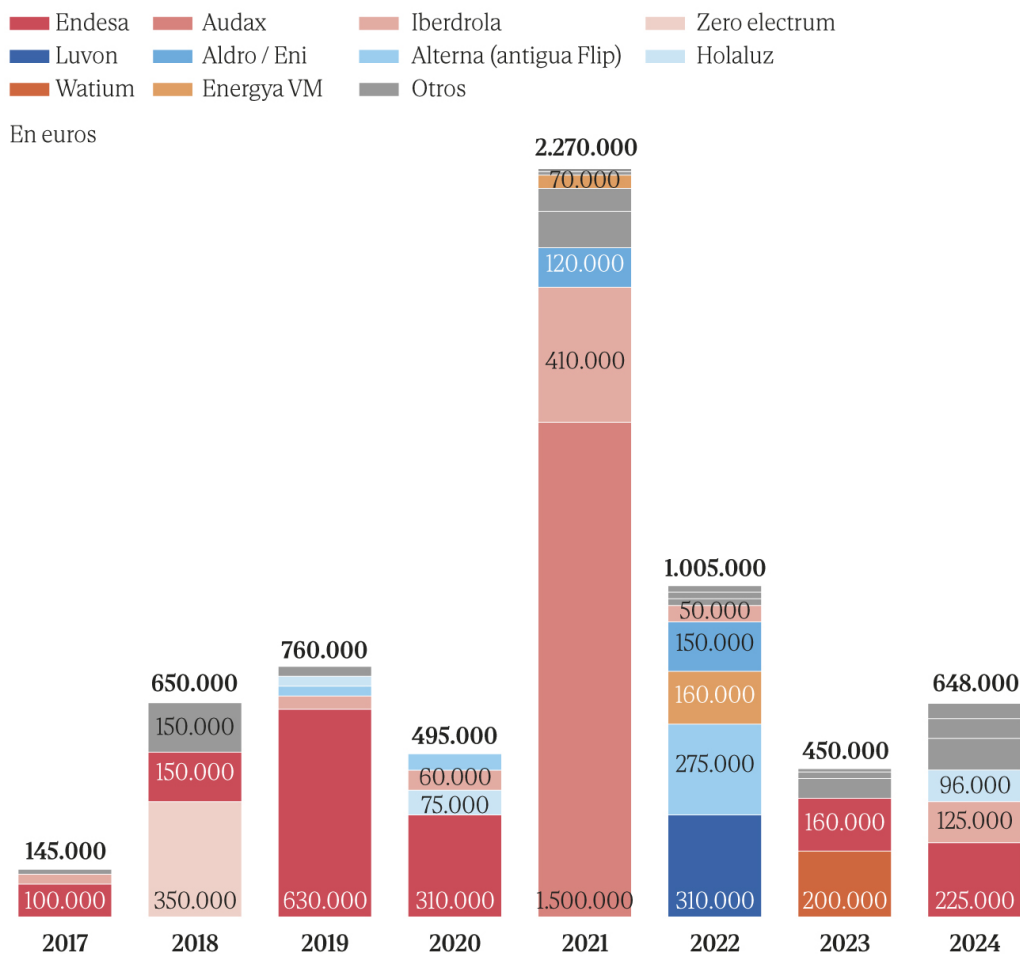
Multas empresas energia. Denuncias

España tiene un problema añadido. No existe un marco legal que especifique los requisitos que deben cumplir las comercializadoras de luz para justificar que el consumidor dio su permiso expreso para sellar el nuevo contrato. Esto complica enormemente que las investigaciones de Competencia acaben en sanciones.

En sus controles periódicos, cuando actúa de oficio, la CNMC se topa frecuentemente con casos de contratos dudosos en los que, a falta de esa ley específica, no logra probar que la comercializadora haya cometido una «infracción administrativa». A nivel político, tampoco ayuda el reparto de competencias entre distintos ministerios, principalmente el de Consumo y el de Transición Ecológica. Ambos tienen responsabilidades en torno al consumidor eléctrico, pero se resisten a reconocer su protección como una de sus competencias.

El Ministerio que dirige **Sara Aagesen** lanzó en 2024 un proyecto de real decreto para, entre otras cosas, actualizar todas las reglas del juego de la contratación y el suministro de electricidad. La CNMC aportó sugerencias, como obligar a las comercializadoras a grabar íntegramente sus llamadas con los usuarios y a asegurarse de que el cliente ha entendido las condiciones del cambio antes de dar su consentimiento. Según sugirió Competencia, las eléctricas deberían guardar las pruebas de esa autorización «expresa», al menos, durante cinco años para facilitar la labor de investigación del supervisor. En septiembre acabó el plazo de alegaciones. **Diez meses después, sigue en tramitación.**

EMPRESAS CON MAYORES MULTAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: CNMC
J.A. | EL MUNDO

Multas empresas energia. Euros

Para el supervisor, es mucho más fácil actuar contra estas malas prácticas cuando el cliente ha presentado una denuncia, pues eso allana el terreno para abrir un expediente sancionador contra la comercializadora tramposa. A pesar de las dificultades, las multas también se han disparado desde la crisis inflacionista. El organismo que preside Cani Fernández ha pasado de imponer poco más de 2 millones de euros en sanciones entre 2017 y 2020, a rozar los 4,4 millones, más del doble, en los cuatro ejercicios posteriores.

El ranking de empresas que han acumulado las mayores sanciones entre 2021 y 2024 lo encabeza **Audax**, la comercializadora del empresario Elías Navarro. El supervisor le impuso una multa de 1,5 millones de euros, tras concluir que había orquestado «un plan comercial preconcebido, de naturaleza incuestionablemente dolosa». **Iberdrola**, con 595.000 euros; **Aldro** (de la petrolera italiana Eni), con 555.000 euros; y **Endesa**, con 385.000 euros, son los grupos verticalmente integrados que lideran por importe. Algunas han logrado reducciones de ciertas sanciones a posteriori de lo recogido en los informes del supervisor.

Por detrás están **Naturgy** o **Enérgya VM** (Grupo Villar Mir), con multas por 190.000 euros cada una. Un escalón por debajo, están Holaluz o **Pepeenergy** (MasOrange), con 96.000 euros de sanción. Destacan casos de marcas con pocos clientes y multas iguales o mayores a las de los grupos líderes. Es el caso de **Luvón Energía** a la que la CNMC impuso 310.000 euros de multa por captar de forma irregular varios cientos de clientes procedentes de otra comercializadora que fue inhabilitada previamente.

España, país de clientes 'cautivos'

Los españoles han sido, tradicionalmente, clientes cautivos de sus compañías energéticas. Más por desconocimiento de sus facturas que por satisfacción, eran poco dados a cambiar de comercializadora. Y siguen siéndolo, pero un poco menos. En un mercado de más de 30 millones de puntos de suministro, se vienen registrando unos 7 millones de cambios al año, frente a los alrededor de 4 millones que se registraban antes de la crisis de Ucrania.

A pesar de los cambios que ha acarreado el descontrol de precios de los últimos años, apenas un 40% de los consumidores encuestados asegura haber variado de comercializadora en algún momento de su vida. Así lo recogen los informes de la CNMC que, año tras año, elevan su preocupación por esta pasividad a pesar del "bajo nivel de satisfacción y confianza en las empresas comercializadoras" que existe, en general, en nuestro país. También inquieta al supervisor sectorial el "insuficiente conocimiento" de los usuarios, pues solo uno de cada dos sabe, por ejemplo, si se encuentra en el mercado libre o en el regulado. El control sobre el proceso de captación de clientes sigue siendo, a ojos del organismo, crucial.

Las compañías de luz suman casi 1.200 investigaciones en su contra y 4,4 millones en sanciones por contratos irregulares a clientes desde la Guerra de Ucrania
