

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A ON DEMAND FACILITIES, S.L. POR FALTA DE CONTESTACIÓN A UN REQUERIMIENTO INFORMACIÓN RELATIVO A LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD.

SNC/DE/058/15

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

PRESIDENTA

D^a María Fernández Pérez

CONSEJEROS

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain

SECRETARIO DE LA SALA

D. Tomás Suárez-Inclán González

En Madrid, a 18 de octubre de 2016

En el ejercicio de la función de resolución de procedimientos sancionadores establecida en el artículo 73.3 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. *Envío de requerimiento de información*

El 25 de julio de 2013, el Consejo de la CNE acordó la apertura de un periodo de información previa para conocer las circunstancias en que se prestaba por parte de los comercializadores de gas y electricidad el servicio de atención a consumidores finales («SAC»).

En el marco de dicho expediente, el 24 de septiembre de 2013 la CNE remitió a ON DEMAND FACILITIES, SL (ON DEMAND) un requerimiento de información sobre el funcionamiento de su servicio de atención a los consumidores finales, a fin de que proporcionase datos sobre el número de consultas y reclamaciones atendidas (requerimiento efectuado con la referencia 1/2013). Según expresaba el requerimiento, «*El objetivo de este análisis se centra en la atención a los clientes domésticos, por tanto, cuando alguna de las respuestas difiera en*

función de la tipología de cliente, se deberá proporcionar la respuesta que corresponde a los clientes domésticos».

El requerimiento se refería a los sectores de gas natural y de electricidad, estando ON DEMAND dada de alta como comercializadora en ambos sectores.

Dicho requerimiento se notificó a ON DEMAND el 30 de septiembre de 2013 en su domicilio de la calle San Bernardo, 15, 41018, Sevilla Madrid (el domicilio que figura asociado a esta comercializadora en el listado de comercializadores¹).

SEGUNDO. Reiteración del requerimiento de información

Ante la falta de contestación por parte de ON DEMAND, la CNMC (que, en el marco de lo establecido en la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, asume, desde su puesta en funcionamiento el 7 de octubre de 2013², las funciones de la CNE) reiteró el requerimiento mediante un escrito de 7 de marzo de 2014. En este escrito, se indicaba expresamente que el requerimiento previo no había sido contestado, y se advertía, además, que el incumplimiento de los requerimientos de información es susceptible de sanción:

«(...)

Por lo tanto, se le reitera el requerimiento practicado para que en el plazo de 1 mes desde la recepción del presente escrito dé respuesta al cuestionario que le adjuntamos, respecto del cual no se ha recibido contestación en el plazo facilitado en el primer requerimiento de información.

(...)

Se señala que el incumplimiento del presente requerimiento podrá dar lugar a la apertura del correspondiente procedimiento sancionador al amparo del Título X de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y del Título VI de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de Hidrocarburos».

La reiteración se notificó a ON DEMAND el 13 de marzo de 2014. Tampoco se recibió respuesta alguna a esta reiteración del requerimiento.

TERCERO. Aprobación del informe de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras

¹ Listado que esta Comisión debe publicar (así se preveía en el artículo 45.5 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, y se prevé en el artículo 46.4 de la vigente Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico). El listado está publicado en www.cnmc.es.

² Orden ECC/1796/2013, de 4 de octubre, por la que se determina la fecha de puesta en funcionamiento de la CNMC.

Sobre la base de la información obtenida de las comercializadoras mediante los requerimientos de información efectuados (referencia 1/2013), se elaboró un informe de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y electricidad (INF/DE/045/15). La Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó dicho informe el 23 de julio de 2015³.

CUARTO. *Incoación del procedimiento sancionador*

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora (aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto), el Director de Energía de la CNMC, en ejercicio de las atribuciones de inicio e instrucción de los procedimientos sancionadores previstas en el artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, y en el artículo 23.f) del Estatuto Orgánico de la CNMC (aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto), acordó el 18 de diciembre de 2015 incoar un procedimiento sancionador contra ON DEMAND.

Dicha incoación se refería a la presunta infracción grave consistente en el incumplimiento del requerimiento de información antes indicado, y de su reiteración, realizado en el marco del expediente 1/2013 acerca de la prestación del servicio de atención a los clientes. Según se indicaba expresamente en el Acuerdo de incoación, este incumplimiento, en lo que afectaba al sector eléctrico (al que se circunscribe el Acuerdo de incoación), se encontraba tipificado en el artículo 61.a).5 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico (vigente en el momento del primer requerimiento), y está, asimismo, tipificado, con idéntico tenor, en el artículo 65.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (vigente al tiempo de la reiteración del requerimiento).

El acuerdo de incoación del procedimiento sancionador se notificó a ON DEMAND el 19 de enero de 2016 confiriéndole un plazo de quince días hábiles para la formulación de alegaciones, presentación de documentos y proposición de prueba.

QUINTO. *Alegaciones al Acuerdo de incoación*

El 1 de febrero de 2016 se recibió en el registro de la CNMC el escrito de alegaciones de ON DEMAND al acuerdo de incoación mediante el que solicita el archivo del presente expediente o, subsidiariamente «se gradúe la sanción y, como máximo sea impuesta la multa asociada a una infracción leve».

ON DEMAND no niega la recepción del requerimiento de información y su posterior reiteración y recuerda su actitud colaboradora con esta Comisión en anteriores requerimientos. Añade que ha podido existir un extravío de la

³ El informe se encuentra publicado en el sitio web de la CNMC (www.cnmc.es).

información debido a cuestiones organizativas de orden interno de la empresa. ON DEMAND puntualiza que no opera en el sector doméstico o residencial en el que estaban centrados los requerimientos de información aunque, en cuanto ha tenido conocimiento de la apertura de este expediente sancionador, ha procedido a contestar de forma inmediata a los mismos. No obstante lo anterior, añade «tan pronto ODF ha tenido conocimiento de la apertura de dicho expediente [sancionador] y habiendo tomado conciencia de los defectos de información advertidos, de forma inmediata se ha procedido a cumplir con el referido trámite, dirigiendo escrito y formulario debidamente cumplimentado a la CNMC, aportando toda la información relativa a su servicio de atención telefónica».

Para concluir ON DEMAND solicita el archivo del expediente sancionador sobre la base de la involuntariedad en el incumplimiento, del hecho de haber dado finalmente al requerimiento de información, de la ausencia de perjuicio a clientes u otros operadores del mercado y de la ausencia de otros procedimientos ante esta Comisión contra ON DEMAND. Subsidiariamente, solicita la graduación de la sanción y que, como máximo, se imponga la sanción correspondiente a una infracción leve en su grado mínimo.

SEXTO. Incorporación de documentación

Mediante diligencia de 6 de abril de 2016 se incorporó al expediente el depósito de las últimas cuentas anuales disponibles de ON DEMAND (correspondientes al año 2014 y obtenidas mediante nota expedida por el Registro Mercantil de Sevilla el 5 de abril de 2016) a los efectos de permitir la correcta determinación de la cuantía de la sanción que deba imponerse a dicha empresa conforme al artículo 67.2 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

SÉPTIMO.- Propuesta de Resolución

El 28 de abril de 2016 el Director de Energía formuló Propuesta de Resolución del procedimiento sancionador incoado. De forma específica, por medio de dicho documento, el Director de Energía propuso adoptar la siguiente resolución:

“Vistos los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, el Director de instrucción de energía de la CNMC

ACUERDA PROPONER

A la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador, que:

PRIMERO. Declare que ON DEMAND FACILITIES, S.L. es responsable de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, como

consecuencia del incumplimiento de su obligación de remisión de información a requerimiento previo por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el ámbito de sus funciones de supervisión de las medidas de protección de los consumidores de electricidad.

SEGUNDO.- Imponga, a la citada empresa, una sanción consistente en el pago de una multa de siete mil quinientos (7.500) euros.”

La Propuesta de Resolución fue notificada a ON DEMAND el 15 de mayo de 2016, a quien se confirió un plazo de alegaciones de quince días hábiles.

ON DEMAND no efectuó alegaciones a la Propuesta de Resolución.

NOVENO.- Elevación del expediente al Consejo

La Propuesta de Resolución fue remitida a la Secretaría del Consejo de la CNMC por el Director de Energía, mediante escrito de fecha 10 de junio de 2016, junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 19.3 del Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

DÉCIMO.- Informe de la Sala de Competencia

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, y de lo establecido en el artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, la Sala de Competencia de esta Comisión emitió informe sobre el presente procedimiento sancionador.

HECHOS PROBADOS

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, se considera HECHO PROBADO el siguiente:

- ON DEMAND no contestó en plazo al requerimiento de información de la CNE de 24 de septiembre de 2013 ni a la reiteración de dicho requerimiento de la CNMC de 7 de marzo de 2014, efectuados en el ámbito de las funciones de ambas instituciones de supervisión de las medidas de protección de los consumidores.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. COMPETENCIA DE LA CNMC

Conforme al artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, y conforme al artículo 23 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde al Director de Energía de la CNMC la instrucción de los procedimientos sancionadores relativos al sector energético, debiendo realizar la propuesta de resolución.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.b) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, corresponde a la CNMC la imposición de las sanciones por las infracciones graves consistentes en el incumplimiento de los requerimientos de información efectuados por este Organismo (incumplimiento tipificado en el artículo 65.6 de la mencionada Ley 24/2013). En concreto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 3/2013 y en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, previo informe de la Sala de Competencia, la resolución de este procedimiento.

II. PROCEDIMIENTO APLICABLE

En materia de procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en el capítulo III del título X de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Conforme a lo establecido en el artículo 79 de esta Ley 24/2013, el plazo para resolver y notificar este procedimiento sancionador es de dieciocho meses.

En lo demás, el procedimiento aplicable es el establecido en los artículos 127 a 138 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, así como en el artículo 11 y siguientes del Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, normativa vigente en el momento de iniciación del presente procedimiento.

III. TIPIFICACIÓN DE LOS HECHOS PROBADOS

La disposición adicional undécima⁴ de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, atribuía a la CNE, la potestad de supervisar las medidas de protección de los consumidores de electricidad. Dicha función de supervisión –considerada tanto específicamente como en relación con las diversas actuaciones que se corresponden en general con el mercado minorista– ha sido asumida también por la CNMC, de acuerdo los apartados 11, 13, 14 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de creación de la CNMC⁵; hay que señalar que

⁴ Apartado tercero, función vigésimo novena: “Supervisar las medidas de protección de los consumidores de gas y electricidad, determinando los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios. Asimismo podrá realizar propuestas normativas en relación con los requisitos de calidad de servicio, suministro y medidas de protección a los consumidores al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a las Administraciones de las Comunidades Autónomas.”

⁵ Art. 7 de la Ley 3/2013:

esta Ley 3/2013 dispone, asimismo, en su artículo 28, que *“Toda persona física o jurídica y los órganos y organismos de cualquier Administración Pública quedan sujetos al deber de colaboración con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el ejercicio de la protección de la libre competencia y están obligados a proporcionar, a requerimiento de ésta y en plazo, toda clase de datos e informaciones de que dispongan y que puedan resultar necesarias para el desarrollo de las funciones de dicha Comisión”*.

Por su parte, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, contempla también que la CNMC supervise la efectividad y aplicación de las medidas de protección de los consumidores⁶.

Pues bien, en el ejercicio esta función de supervisión, la CNE primero, y la CNMC después, requirieron información a las comercializadores sobre el funcionamiento de sus servicios de atención a clientes.

Tanto la Ley 54/1997, en vigor cuando ON DEMAND desatendió el primer requerimiento, como la Ley 24/2013, en vigor cuando aquél se reiteró, tipifican como una infracción grave el incumplimiento de la obligación de remitir información a requerimiento previo de la CNE o CNMC en el ámbito de sus funciones:

- *“El incumplimiento de cuantas obligaciones de remisión de información se deriven de la aplicación de la normativa vigente o resulten del previo requerimiento por parte de la Administración, incluida la Comisión Nacional*

“La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará y controlará el correcto funcionamiento del sector eléctrico y del sector del gas natural. En particular, ejercerá las siguientes funciones:

(...)

11. Supervisar la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, y sus normativas de desarrollo y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores.

(...)

13. Determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, proponiendo las medidas que hubiera que adoptar.

14. Garantizar la transparencia y competencia en el sector eléctrico y en el sector del gas natural, incluyendo el nivel de los precios al por mayor, y velar por que las empresas de gas y electricidad cumplan las obligaciones de transparencia.

15. Supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de competencia, tanto en el mercado mayorista como el minorista, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y de gas natural, y las subastas reguladas de contratación a plazo de energía eléctrica.

(...)”

⁶ *“La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia supervisará la efectividad y la aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes tendentes al cumplimiento de las mismas.”*

de Energía, o del Operador del Sistema o del Operador del mercado, en el ámbito de sus funciones. Asimismo, se considerará infracción grave el incumplimiento por parte de los sujetos del sistema de sus obligaciones de información o comunicación a otros sujetos del sistema. También se considerará infracción grave la no remisión de la información en la forma y plazo que resulte exigible.” (Art. 65.a).5 de la Ley 54/1997).

- *«El incumplimiento de cuantas obligaciones de remisión de información se deriven de la aplicación de la normativa vigente o resulten del previo requerimiento por parte de la Administración Pública, incluida la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, o del Operador del Sistema o del Operador del mercado, en el ámbito de sus funciones. Asimismo, se considerará infracción grave el incumplimiento por parte de los sujetos del sistema de sus obligaciones de información o comunicación a otros sujetos del sistema. También se considerará infracción grave la no remisión de la información en la forma y plazo que resulte exigible. Todo ello cuando no hubiera sido expresamente tipificado como muy grave.» (Art. 65.6 de la Ley 24/2013)*

Para tipificar la conducta de ON DEMAND resulta de aplicación la Ley 24/2013, vigente en el momento en que resultó consumada la conducta infractora, al no contestar en plazo a la reiteración del requerimiento.

Por lo tanto, de acuerdo con los hechos probados, ON DEMAND ha incumplido la obligación de remitir la información requerida por este Organismo en el expediente 1/2013, relativo a los servicios de atención de clientes, conducta tipificada como la infracción grave prevista en el artículo 65.6 de la Ley 24/2013.

IV. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN Y AUSENCIA DE EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

a) Consideraciones generales:

Una vez acreditada la existencia de una infracción creada y tipificada por la ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto pasivo al que se impute su comisión. La realización de un hecho antijurídico debidamente tipificado ha de ser atribuida a un sujeto culpable.

La necesidad de que exista una conducta dolosa o culposa por parte del administrado para que proceda la imposición de una sanción administrativa es reconocida por la Jurisprudencia.

Este precepto debe ser necesariamente interpretado a la luz de la doctrina jurisprudencial según la cual *«la acción u omisión calificada de infracción*

administrativa ha de ser, en todo caso, imputable a su autor, por dolo o imprudencia, negligencia o ignorancia inexcusable»⁷.

En todo caso, el elemento subjetivo que la culpabilidad supone se refiere a la acción en que la infracción consiste y no a la vulneración de la norma, tal y como ha declarado reiteradamente la jurisprudencia. Así, la sentencia del Tribunal Supremo de 30 enero 1991 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7ª), en su Fundamento de derecho 4, indica:

*«Por último en cuanto a la alegada ausencia de intencionalidad de incumplir las disposiciones legales, referidas en la resolución sancionadora, y a la necesidad del dolo o culpa como elemento de la infracción administrativa, debe señalarse, que, sin negar este elemento, no puede afirmarse que el dolo o la culpa deban entenderse como acto de voluntad directamente referido a la vulneración de la norma que define el tipo de falta, sino que con lo que debe relacionarse dicha voluntad, como elemento del dolo o culpa, es con la conducta y el resultado de ella que dicha norma contempla como supuesto del tipo de falta.
No es que se quiera vulnerar la norma, sino que se quiera realizar el acto que la norma prohíbe.»*

b) Examen de las circunstancias concurrentes en el presente caso:

En el presente supuesto la propia ON DEMAND ha reconocido expresamente su culpabilidad en su escrito de alegaciones al acuerdo de incoación e, incluso, ha procedido a corregir su incumplimiento tras la apertura de este expediente (remitiendo a esta Comisión la información requerida por dos veces en su momento). El que ON DEMAND haya incurrido en problemas internos de orden organizativo, el que no opere en el sector doméstico o residencial en el que estaban centrados los requerimientos de información o que no se estén tramitando otros procedimientos en su contra por esta Comisión no son motivos para eximirla de culpabilidad.

- En particular, las razones organizativas o de orden interno no tienen virtualidad para excluir la responsabilidad de ON DEMAND, la cual concurre aun a título de simple inobservancia, o negligencia. No es acorde a la diligencia exigible a un comercializador del sector omitir cualquier tipo de contestación a un requerimiento, más aún cuando se reitera el mismo con advertencia de sanción.
- Tampoco puede concluirse la falta de responsabilidad por el hecho de que ON DEMAND no opere en el sector residencial (la propia ON DEMAND

⁷ Entre otras, Sentencias del Tribunal Supremo de 22 de abril de 1991, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, de 12 de mayo de 1992, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, y 23 de febrero de 2012, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª.

reconoce que, sin perjuicio de tal circunstancia, incurrió en un «defecto de información»). Lo procedente en este caso hubiese sido una contestación en la que se hubiese puesto de manifiesto que el requerimiento no le era aplicable en vista de la circunstancia señalada. El listado de comercializadores que la CNMC publica conforme a lo establecido en el artículo 46.4 de la Ley 24/2013⁸ (anteriormente, conforme al artículo 45.5 de la Ley 54/1997⁹), aporta los datos del comercializador y, respecto de su actividad, sólo informa –de acuerdo con lo que se prevé en el artículo 72.1 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre¹⁰- acerca del ámbito geográfico de su actuación (en el caso de ON DEMAND: “N”, *Nacional*). En la misma línea, el modelo de comunicación de inicio y de declaración responsable que, de acuerdo con los anexos del Real Decreto 1955/2000, presenta un comercializador eléctrico no permite identificar un segmento de negocio de la actividad (si se comercializa sólo a otras comercializadoras, o si se comercializa a los consumidores, y, en tal caso, a qué tipo de consumidores), de suerte que dicho comercializador queda habilitado para desarrollar cualquier segmento de esa actividad, siendo el propio desarrollo de la misma, en cada momento, el que lo va definiendo.

- Por último, como es obvio, el hecho de que no existan otros procedimientos en contra de ON DEMAND no es motivo suficiente para excluir su responsabilidad en el presente incumplimiento, cuya comisión resulta acreditada.

Por lo tanto, queda acreditada la culpabilidad de ON DEMAND en la comisión de la infracción grave prevista en el artículo 65.6 de la Ley 24/2013.

V. SANCIÓN QUE SE FORMULA, APLICABLE A LA INFRACCIÓN COMETIDA

El artículo 67.1 de esta Ley 24/2013 prevé una multa no inferior a 600.001 euros ni superior a 6.000.000 euros por las infracciones graves. No obstante, en atención a las circunstancias concurrentes, el artículo 67.3 permite determinar la cuantía de la sanción aplicando la correspondiente a la sanción que precede en

⁸ “La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia publicará en su página web un listado que contendrá los comercializadores que, de acuerdo al presente artículo, hayan comunicado al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y, en su caso, a la Administración competente, el inicio de su actividad y que no hayan comunicado el cese de la misma.”

⁹ “La Comisión Nacional de Energía publicará en su página web un listado que contendrá los comercializadores que, de acuerdo al artículo 44.3 de la presente Ley, hayan comunicado a la Administración competente y, en todo caso, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio el inicio de su actividad y que no hayan comunicado el cese de la misma.”

¹⁰ “La comunicación de inicio de la actividad de comercialización, que especificará el ámbito territorial en que se vaya a desarrollar la actividad, corresponde realizarla ante la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.”

gravedad. Asimismo, la sanción no podrá superar el 10 % del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto infractor (artículo 67.2).

El artículo 67.4 de la citada Ley 24/2013 indica las circunstancias que se han de valorar para graduar la sanción:

- «En todo caso, la cuantía de la sanción que se imponga, dentro de los límites indicados, se graduará teniendo en cuenta los siguientes criterios:*
- a) El peligro resultante de la infracción para la vida y salud de las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente.*
 - b) La importancia del daño o deterioro causado.*
 - c) Los perjuicios producidos en la continuidad y regularidad del suministro.*
 - d) El grado de participación en la acción u omisión tipificada como infracción y el beneficio obtenido de la misma.*
 - e) La intencionalidad en la comisión de la infracción y la reiteración en la misma.*
 - f) La reincidencia por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma entidad cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.*
 - g) El impacto en la sostenibilidad económica y financiera del sistema eléctrico.*
 - h) Cualquier otra circunstancia que pueda incidir en el mayor o menor grado de reprobabilidad de la infracción.»*

Esta Sala, atendiendo a la naturaleza de la infracción cometida, y teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, considera oportuno imponer una sanción por debajo de 600.001 euros, al amparo de lo establecido en el artículo 67.3 de la Ley 24/2013, imponiendo, en concreto, una multa de **1.000 (mil) euros**.

Esta cuantía, situada en el umbral inferior, y dentro de éste en cuantía mínima respecto de la sanción legalmente prevista, se considera proporcionada en consideración a la negligencia que muestra el imputado por motivo de su falta de atención a los requerimientos que realiza este Organismo en el ejercicio de su función de supervisión del mercado. Dicha negligencia resulta reprochable conforme a lo expresado en el fundamento de derecho IV, y teniendo en cuenta las características subjetivas de la empresa comercializadora (la cifra de negocio del sujeto infractor fue, en 2014, de 24.201.848,03 euros; ver folio 104 del expediente administrativo). La presente Resolución tiene asimismo en cuenta que ON DEMAND ha reconocido su responsabilidad y ha proporcionado la información omitida en su momento.

Resta por señalar que la cuantía indicada se encuentra dentro del límite del 10% del importe neto de esa cifra de negocio, que acaba de indicarse.

Vistos los citados antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC,

RESUELVE

PRIMERO. Declarar que la empresa ON DEMAND FACILITIES, S.L. es responsable de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, como consecuencia de la falta de contestación al requerimiento de información realizado por la CNE el 24 de septiembre de 2013 en relación con el servicio de servicio de atención a consumidores y a su reiteración efectuada el 7 de marzo de 2014.

SEGUNDO.- Imponer, a la citada empresa, una sanción consistente en el pago de una multa de **mil (1.000) euros**.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Energía y notifíquese al interesado.

La presente resolución agota la vía administrativa, no siendo susceptible de recurso de reposición. Puede ser recurrida, no obstante, 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.