

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A  
RESPIRA ENERGÍA, S.A. POR FALTA DE CONTESTACIÓN A UN  
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN RELATIVO A LAS MEDIDAS DE  
PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

**SNC/DE/056/15**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**PRESIDENTA**

D<sup>a</sup> María Fernández Pérez

**CONSEJEROS**

D. Eduardo García Matilla

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. 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 Respira Energía, S.A. 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 Respira Energía dada de alta a este respecto, en concreto, como comercializadora de electricidad.

Dicho requerimiento se notificó a Respira Energía el 2 de octubre de 2013 en su domicilio de la calle Provençal, 69, de Barcelona.

Recibido el requerimiento de información, Respira Energía solicitó, mediante correo electrónico de fecha 3 de octubre de 2013, el formulario en formato *Excel* que se había de rellenar a los efectos de contestar al requerimiento.

Enviado dicho formulario a Respira Energía el propio día 3 de octubre de 2013, no se recibió respuesta alguna al requerimiento de parte de Respira Energía.

### **SEGUNDO. Reiteración del requerimiento de información**

Ante la falta de contestación de Respira Energía, 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 2013<sup>1</sup>, 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 un 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 del requerimiento se notificó a Respira Energía el 13 de marzo de 2014 en el mismo domicilio que el requerimiento previo (calle Provençal, 69, de Barcelona).

Tampoco se recibió respuesta alguna a esta reiteración del requerimiento.

---

<sup>1</sup> Orden ECC/1796/2013, de 4 de octubre, por la que se determina la fecha de puesta en funcionamiento de la CNMC.

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

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 2015.<sup>2</sup>

### **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 Respira Energía, S.A.

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, que afectaba al sector eléctrico, 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 Respira Energía el 13 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 de Respira Energía al Acuerdo de incoación***

El 20 de enero de 2016 se recibió en el registro de la CNMC el escrito de alegaciones de Respira Energía al acuerdo de incoación.

---

<sup>2</sup> El informe se encuentra publicado en el sitio web de la CNMC ([www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)).

En sus alegaciones, Respira Energía afirma no haber cometido el incumplimiento que dio lugar a la incoación del procedimiento sancionador. En este sentido, dice haber respondido el primer requerimiento mediante un correo electrónico de 19 de noviembre de 2013, remitido a la dirección de [informacion-sac@cne.es](mailto:informacion-sac@cne.es).

Adicionalmente, indica que, tras recibir la reiteración del requerimiento, envió dos correos electrónicos (uno el 24 de marzo de 2014, y otro el 8 de abril de 2014), indicando en ambos la persona que se iba a encargar de responder al requerimiento, y solicitando que se le enviase el fichero *Excel* con el formulario a cumplimentar, envió de fichero que se produce el 10 de abril de 2014. En cualquier caso, Respira Energía afirma que *«este cuestionario lo habíamos entregado y cumplimentado con información adicional el 19/11/2013»*.

Respira Energía considera que *«es probable que no hayan recibido, o no hayan procesado correctamente la documentación adjunta del e-mail enviado el 19/11/2013»*. Indica, asimismo, que *«el "ticket" del 10 de Abril de 2014 se marca como "Cerrado" el 4 de Junio de 2014, y no se responde como que la información solicitada está correctamente entregada el 19 de Noviembre de 2013»*.

Respira Energía termina su escrito indicando que *“Esperamos que una vez hayan analizado la información facilitada puedan validar como la información solicitada está correctamente entregada”*. Adjunta a sus alegaciones impresión de los correos electrónicos a los que alude en sus alegaciones.

#### **SEXTO. Incorporación de documentación**

Mediante diligencia de 6 de abril de 2016 se dejó constancia del acceso al buzón de correo–electrónico [informacion-sac@cne.es](mailto:informacion-sac@cne.es) y de la falta de constancia en el mismo de la recepción del correo electrónico que Respira Energía afirma haber enviado el 19 de noviembre de 2013.

Asimismo, se incorporaron al procedimiento las últimas cuentas anuales depositadas por Respira Energía en el Registro Mercantil (correspondientes al año 2014) a los efectos de permitir la correcta determinación de la cuantía de la sanción que hubiera de 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 RESPIRA ENERGÍA, S.A. 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 diez mil (10.000) euros.”*

La Propuesta de Resolución fue notificada a Respira Energía el 17 de mayo de 2016, a quien se confirió un plazo de alegaciones de quince días hábiles.

### **OCTAVO.- Alegaciones de Respira Energía a la Propuesta de Resolución**

El día 2 de junio de 2016 se recibió en el Registro de la CNMC escrito de Respira Energía, por medio del cual esta empresa efectúa alegaciones a la Propuesta de Resolución. Básicamente, Respira Energía insiste en que la información se envió el 19 de noviembre de 2013, añadiendo, además que el correo-electrónico (medio a través del que se envió la información el 19 de noviembre de 2013) era válido conforme a lo indicado por la CNE; a juicio de Respira Energía, “*el fallo de no recepción del e-mail no puede ser de RESPIRA*”.

Adicionalmente, Respira Energía considera que la sanción propuesta, de 10.000 euros, es desproporcionada, y solicita a la CNMC que “*pueda modificar su propuesta de resolución y no proceda a sancionarnos económicamente con 10.000 euros*”.

### **NOVENO.- Elevación del expediente al Consejo**

La Propuesta de Resolución y las alegaciones recibidas fueron remitidas 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 consideran HECHOS PROBADOS de este procedimiento los siguientes:

**Primero.- Respira Energía no contestó al requerimiento de información efectuado por la CNE el 24 de septiembre de 2013, relativo al servicio de atención a los clientes (ref.: 1/2013).**

A este respecto, se ha verificado que en la dirección de correo electrónico informacion-sac@cne.es no se recibió el correo electrónico que Respira Energía afirma haber remitido el 19 de noviembre de 2013 para responder al primer requerimiento de información. Asimismo, en el registro de la CNE nunca tuvo entrada escrito de Respira Energía dando respuesta por escrito formal al requerimiento de información.

**Segundo.- Respira Energía tampoco contestó a la reiteración del anterior requerimiento, efectuada por la CNMC el 7 de marzo de 2014 (ref.: 1/2013).**

Este segundo hecho no aparece cuestionado por Respira Energía, quien reconoce que no remitió información ante esta reiteración del requerimiento.

## 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 procedimiento.

### III. TIPIFICACIÓN DE LOS HECHOS PROBADOS

La disposición adicional undécima<sup>3</sup> 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 CNMC<sup>4</sup>; hay que señalar que 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*

---

<sup>3</sup> 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.”*

<sup>4</sup> Art. 7 de la Ley 3/2013:

*“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.*

*(...)”*

*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 consumidores<sup>5</sup>.

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

Tanto la Ley 54/1997, en vigor cuando Respira Energía 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 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 Respira Energía resulta de aplicación la Ley 24/2013, vigente en el momento en que resultó consumada la conducta infractora, al no contestar a la reiteración del requerimiento.

Por lo tanto, de acuerdo con los hechos probados, Respira Energía ha incumplido la obligación de remitir la información requerida por este Organismo

---

<sup>5</sup> *“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.”*



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»*<sup>6</sup>.

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:

---

<sup>6</sup> 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.

En el presente caso concurre culpabilidad imputable a Respira Energía por la falta de contestación del requerimiento efectuado.

En concreto, Respira Energía actuó de forma negligente al no haber remitido la información indicada en el requerimiento realizado el 24 de septiembre de 2013, o al menos al no haberse asegurado de remitir la misma a la CNE (confirmando la recepción del correo-electrónico al que alude). La falta en la diligencia se puede, además, apreciar considerando que el tenor del requerimiento remitido exigía un envío formal de la contestación (ver folio 15 del expediente administrativo): *“Para responder a esta petición de información se ruega, además de remitir formalmente en documento escrito las respuestas, envíe el fichero de Excel y el fichero con la información adicional a la dirección de correo electrónico de la CNE arriba indicada”*.

Adicionalmente, esta negligencia resulta, en especial, reprochable teniendo en cuenta que se produjo una reiteración del requerimiento, y que, a la vista del mismo, no se produjo un envío de la información por parte de Respira Energía. Es más, la respuesta enviada por esta empresa ante la reiteración viene a reconocer la pendencia en el envío de la información (respecto de la que la empresa señala persona responsable; ver folio 57 del expediente): *“En referencia la carta recibida con el código Ref: 1/2013, nos ponemos en contacto con usted para informarle de que la persona encargada de responder el cuestionario sobre el funcionamiento del servicio de atención al cliente de la comercializadora eléctrica RESPIRA ENERGIA, S.A. será el Sr. [---]”*. Sin embargo, recibida esa reiteración, y reconocida por Respira Energía la pendencia en el envío de la información, lo cierto es que esta empresa no envía la información y no da explicación alguna al respecto.

Esta actuación no se corresponde con la diligencia exigible.

Concurre por tanto culpabilidad de Respira Energía en la comisión de la infracción.

## **V. CONSIDERACIÓN DE LAS ALEGACIONES EFECTUADAS CON RESPECTO A LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN**

En sus alegaciones a la Propuesta de Resolución Respira Energía insiste en que envió el 19 de noviembre de 2013 la contestación al requerimiento de información mediante un correo-electrónico. En este sentido, Respira Energía afirma que el correo-electrónico le figura enviado y que *“el fallo de no recepción del e-mail no puede ser de RESPIRA”*; añade a este respecto que *“Podemos contratar a una empresa externa de su confianza para que audite nuestros servidores de e-mail”*.

Con respecto a esta cuestión, ha de aclararse al imputado que la Propuesta de Resolución no ha cuestionado el envío de que se trata. Lo cierto es que el correo electrónico no se recibió, y la recepción del mismo no le consta al propio remitente.

El hecho definitivo es que la información requerida no se ha hecho llegar a la CNMC.

Cuestión diferente es qué reproche pueda hacerse al respecto, dadas las circunstancias que se producen, pero, sobre este aspecto, ya se ha señalado que concurre negligencia en el imputado, la cual justifica una sanción:

- Porque Respira Energía no confirma la recepción por parte de la CNE del correo-electrónico que afirma haber enviado el 19 de noviembre de 2013.
- Porque, en todo caso, Respira Energía no remite la información por escrito formal, como le exigía el propio requerimiento (ver folio 15 del expediente administrativo: *“Para responder a esta petición de información se ruega, además de remitir formalmente en documento escrito las respuestas, envíe el fichero de Excel y el fichero con la información adicional a la dirección de correo electrónico de la CNE arriba indicada”*).
- Porque la reiteración del requerimiento, hecha por la CNMC el 7 de marzo de 2014, pone de manifiesto a Respira Energía que no se ha recibido respuesta sobre el objeto del requerimiento, y expresamente le advierte de sanción si no contesta (ver folio 18 del expediente administrativo: *“Trascurrido el plazo indicado en dicho requerimiento de información no se ha recibido contestación alguna de su empresa comercializadora. / 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”*). Pues bien, frente a esta reiteración Respira Energía actúa de forma inconsistente:
  - Para empezar, en ningún momento manifiesta haber contestado ya, sino que, por el contrario, indica –mediante correo-electrónico de 8 de abril de 2014- que procederá a hacerlo en breve (ver folio 57 del expediente): *“En referencia la carta recibida con el código Ref: 1/2013, nos ponemos en contacto con usted para informarle de que la persona encargada de responder el cuestionario sobre el funcionamiento del servicio de atención al cliente de la comercializadora eléctrica RESPIRA ENERGIA, S.A. será el Sr. [---]”*.
  - No se remite luego el cuestionario cumplimentado (ni por escrito formal, ni por correo-electrónico), ni se da aclaración alguna posterior de por qué no se envía la información que se afirmaba se iba a enviar.

Alega, adicionalmente, Respira Energía que hay desproporción en la multa propuesta (10.000 euros). A este respecto, esta Sala, valorando esta alegación del imputado, y teniendo en cuenta en su conjunto la conducta llevada a cabo

por esta empresa, considera, de acuerdo con lo que se indicará en el fundamento siguiente, que procede rebajar la cuantía de la multa propuesta.

## **VI. 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 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 probabilidad 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 **1.500 (mil quinientos) euros**.

Esta cuantía, situada en el umbral inferior, y dentro de éste en cuantía mínima respecto de la sanción legalmente establecida, 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 los fundamentos de derecho IV y V, y teniendo en cuenta las características subjetivas de la empresa comercializadora (la cifra de negocio del sujeto infractor fue, en 2014, de 15.537.841,24 euros; ver folio 125 del expediente administrativo).

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 (15.537.841,24 euros).

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.** Declarar que la empresa RESPIRA ENERGÍA, S.A. 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 quinientos (1.500) 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.