

---

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A  
HOLALUZ-CLIDOM, S.A. POR INCUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**SNC/DE/015/19**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 16 de julio de 2020.

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**

**PRIMERO- Denuncia por cambio de comercializador sin consentimiento.**

El 30 de agosto de 2018 se recibió en el Registro de la CNMC denuncia de un consumidor por un cambio de comercializador de electricidad sin su consentimiento. En dicha denuncia indica que una tercera persona realizó un contrato con CLIDOM ENERGY S.L. (actualmente HOLALUZ-CLIDOM, S.A., en adelante CLIDOM) sin su consentimiento para el suministro eléctrico de su vivienda.

**SEGUNDO- Período de diligencias previas.**

A la vista de la denuncia presentada, la CNMC abre un periodo de información previa el 18 de septiembre de 2018. En dicha información, se recibe escrito de CLIDOM en el que se señala que una tercera persona ajena a la empresa, introdujo en su portal web los datos para contratar a través de su canal de contratación incluyendo la dirección en un municipio de Barcelona y con el CUPS [...], los cuales correspondían al domicilio del denunciante.

### **TERCERO- Comprobación de la forma de contratación de CLIDOM.**

A la vista de la denuncia y del reconocimiento de los hechos por parte de CLIDOM se procedió por los servicios técnicos de la Dirección de Energía a supervisar la forma de contratación vía web de la citada mercantil. En dicha supervisión se puso de manifiesto que el sistema web de contratación permitía con facilidad que cualquier persona cambiara el contrato de otra, simplemente seleccionando entre varios domicilios, sin que el sistema pusiera ningún tipo de impedimento. Con ello se podrían estar vulnerando las reglas básicas de la contratación y de libre elección de comercializador, ya que se estaba generando una situación en la que la confusión entre suministros podía ser habitual. En última instancia, ello ponía de manifiesto que la compañía no disponía, al parecer, de medio alguno para comprobar la identidad de la persona que contrataba el suministro, por lo que resultaba casi imposible asegurar que se hubiera consentido la contratación.

### **CUARTO- Acuerdo de Incoación.**

De conformidad con lo establecido en los artículos 63 y 64.2 de la Ley 39/2015, el 31 de enero de 2019, el Director de Energía acordó la incoación de expediente sancionador a CLIDOM por el incumplimiento de las medidas de protección al consumidor, en concreto, por posible vulneración del derecho de los consumidores a elegir su suministrador y a formalizar un contrato de acceso con la empresa suministradora de electricidad, en tanto que dichos derechos podían ser ejercidos por un tercero, con pleno desconocimiento del titular del suministro.

El acuerdo de incoación precalificó estos hechos como una presunta infracción grave tipificada en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013 de 26 de diciembre del Sector Eléctrico (en adelante, Ley 24/2013), en relación con el artículo 44.1 apartado c) y d) de la Ley 24/2013.

El acuerdo de incoación fue notificado a CLIDOM el día 13 de febrero de 2019.

### **QUINTO- Solicitud de ampliación de plazo.**

El 22 de febrero de 2019 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de CLIDOM por el que solicita copia del expediente de referencia y solicitud de ampliación de plazo de 7 días más para formular alegaciones y proponer prueba de conformidad con el artículo 32.1 de la Ley 39/2015.

### **SEXTO- Alegaciones de CLIDOM.**

El 6 de marzo de 2019 tiene entrada en el registro de la CNMC escrito de alegaciones de CLIDOM, en el que solicita el sobreseimiento del expediente

sancionador y subsidiariamente la apertura de un periodo probatorio. Las alegaciones presentadas pueden resumirse del modo siguiente:

-En primer lugar, admite el hecho de que se ha producido un supuesto de CUPS cruzados.

-Seguidamente, expone el procedimiento de contratación que un consumidor ha de seguir para poder formalizar un contrato con la comercializadora y manifiesta que «*en dicho procedimiento de contratación sí existe un medio para comprobar la identidad de la persona que contrata*» afirmación que queda contradicha **con los propios términos y condiciones de contratación en los cuales establece**: «*El cliente deberá asegurarse especialmente que tanto la dirección postal como el CUPS son correctos, pues Holaluz no tiene forma de comprobar su veracidad, y si el cliente diera una dirección o CUPS erróneo, estaría dando de alta con Holaluz a un tercero*».

CLIDOM explica el procedimiento de contratación que se ha de seguir en su página web para que se produzca el alta. Primero, el consumidor introduce el CUPS, en segundo lugar, su dirección postal, posteriormente los datos personales y debe confirmar **exclusivamente** mediante correo electrónico.

Por otro lado, alega la vulneración de los principios de legalidad, tipicidad -exponiendo que debería calificarse como infracción leve, como en otros supuestos similares-, taxatividad, responsabilidad y personalidad, todo ello con profusa cita de jurisprudencia constitucional.

En relación con el principio de responsabilidad y en concreto de personalidad considera que la existencia de un error en la contratación de un consumidor provoca que la sociedad no sea responsable de la infracción alegada en el acuerdo de incoación. Considera que el hecho de que un consumidor pueda llegar a equivocarse en el alta, es un error que le resulta ajeno y que es responsabilidad del consumidor aportar los datos correctos para que, como la propia comercializadora afirma, «no se dé de alta al vecino, porque esta no tiene forma de comprobar su veracidad».

### **SÉPTIMO- Denegación parcial de prueba.**

En fecha 16 de mayo de 2019, el Director de Energía procedió a denegar parcialmente la prueba solicitada que consistía en incluir en el expediente una serie de resoluciones sancionadoras de esta Comisión, en tanto que las mismas están publicadas en la página web de la CNMC.

---

## **OCTAVO- Incorporación de cuentas anuales.**

Mediante diligencia de 5 de junio de 2019 se incorporaron las cuentas anuales de 2017, últimas disponibles, mediante certificación expedida por el Registro Mercantil de Barcelona de 22 de mayo de 2019. En las mismas se indica que la cifra de negocios para el año 2016 fue de [...] euros.

## **NOVENO- Ampliación de hechos de CLIDOM.**

Con fecha 10 de julio de 2019, tiene entrada en el registro de la CNMC escrito de CLIDOM de ampliación de hechos:

-En primer lugar, CLIDOM alega que el contratante tuvo un error en la introducción de la dirección postal y en la validación y no se cercioró de que la dirección postal era la correcta.

-CLIDOM no se da cuenta que los datos introducidos por la parte contratante son los datos de la vivienda colindante, hasta que el contratante se pone en contacto con la mercantil informándole que recibe tanto las facturas de CLIDOM como las de su anterior comercializadora.

-Tras darse cuenta de esta situación por el aviso de la parte contratante, CLIDOM solicita el traspaso del CUPS del tercero afectado a la comercializadora de referencia. Esta rechaza el cambio por la concurrencia con otra solicitud de cambio de comercializador, priorizando esta solicitud sobre la solicitud de baja. El 4 de agosto de 2018 la distribuidora se pone en contacto con CLIDOM comunicándole que se ha producido el alta del tercero en cuestión con otra comercializadora y que por tanto cuando dicha persona sufre el corte del suministro eléctrico, el 17 de agosto de 2018 ya no estaba siendo suministrado por CLIDOM.

## **DÉCIMO. Propuesta de resolución.**

Con fecha 20 de enero de 2020 el Director de Energía de la CNMC formuló Propuesta de Resolución en la que propuso que se impusiese a CLIDOM. una sanción de 150.000 euros por la infracción grave que se consideró cometida, en los siguientes términos:

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

### **ACUERDA**

Proponer a la Sala de Supervisión regulatoria, como órgano competente para resolver el presente expediente sancionador, que:

**PRIMERO-** Declare que la empresa CLIDOM ENERGY S.L, que actúa bajo la marca de HOLALUZ, es responsable de una infracción grave del artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, como consecuencia del incumplimiento de las medidas de protección al consumidor.

**SEGUNDO-** Imponga una sanción a la empresa CLIDOM ENERGY S.L, que actúa bajo la marca de HOLALUZ, consistente en el pago de una multa de 150.000 euros (ciento cincuenta mil euros) por la comisión de la infracción grave declarada en el precedente apartado primero.

La Propuesta de Resolución se notificó a la interesada con fecha 29 de noviembre de 2019.

Asimismo, se comunicó a la interesada que podía reconocer su responsabilidad y proceder al pago voluntario de la sanción a los efectos de lo previsto en el artículo 85 de la Ley 39/2015.

#### **UNDÉCIMO. Alegaciones de la interesada en el trámite de audiencia.**

Por escrito de 23 de diciembre de 2019 CLIDOM efectuó alegaciones a la Propuesta de Resolución del Director de Energía en las que, en síntesis, alegó:

- Que la Propuesta de Resolución modifica la tesis de la CNMC en el seno del expediente, en tanto que comenzó con el examen de un caso de CUPS cruzados y con posterioridad lo convirtió en un procedimiento de vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador.
- Que la Propuesta de Resolución incurre en una vulneración de los principios de tipicidad y taxatividad, ya que CLIDOM no ha desarrollado ninguna conducta subsumible en el tipo infractor, debiendo interpretarse de manera restrictiva los principios sancionadores.
- Que la Propuesta de Resolución vulnera la presunción de inocencia puesto que la Administración no ha probado la concurrencia de los elementos del tipo y además se ignoran los controles existentes.
- Que la Propuesta de Resolución no examina las prácticas de otras comercializadoras para contar con un término de comparación que permita analizar la conducta de CLIDOM.
- Que la Propuesta de Resolución vulnera el principio de proporcionalidad por proponerse una cuantía excesiva como multa.

Por escrito de 26 de febrero de 2020 CLIDOM efectuó alegaciones complementarias con el siguiente contenido:

- Que la propia CNMC en su informe de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador, de 17 de diciembre de 2019, afirma que existe una carencia regulatoria respecto a cómo se acredita exactamente el consentimiento y qué tipo de documentación o requisitos son necesarios.

### **DUODÉCIMO. Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo.**

Por medio de escrito de 20 de enero de 2020, el Director de Energía de la CNMC remitió a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo en los términos previstos en el artículo 89 de la Ley 39/2015.

### **DECIMOTERCERO. 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 ha aprobado informe sobre el presente procedimiento sancionador.

## **HECHOS PROBADOS**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, se consideran HECHOS PROBADOS en este procedimiento sancionador los siguientes:

**PRIMERO.** El 27 de noviembre de 2018 se formaliza un contrato de suministro con CLIDOM ENERGY S.L erróneo. La parte contratante introduce el CUPS de un tercero ajeno que no tenía conocimiento alguno sobre este hecho. HOLA LUZ (nombre comercial de CLIDOM ENERGY, S.L.) no tuvo conocimiento de este error hasta que el consumidor que se había equivocado no lo pone en conocimiento de la compañía, la cual procede a intentar el día 4 de agosto un cambio a la comercializadora de referencia, cambio que se no se produce por estar en trámite otro cambio de suministrador promovido por el propio cliente.

Todos estos hechos son admitidos por parte de CLIDOM ENERGY, S.L en sus alegaciones.

**SEGUNDO.** La citada contratación por un tercero ajeno se realizó vía web. El diseño de la web permitía sin ningún tipo de filtro seleccionar el CUPS de

suministro de cualquier dirección e, incluso, para el caso de edificios con más de una vivienda ofrecía, mediante un desplegable contratar en cualquiera de los CUPS del edificio, lo que aumentaba el riesgo de confusión de las personas que accedían a dicho sistema de contratación.

Estos hechos fueron comprobados por técnicos de la Dirección de Energía. CLIDOM, por su parte, en sus alegaciones reconoce literalmente que *“El cliente deberá asegurarse especialmente que tanto la dirección postal como el CUPS son correctos, pues Holaluz no tiene forma de comprobar su veracidad, y si el cliente diera una dirección o CUPS erróneo, estaría dando de alta con Holaluz a un tercero”*.

Este sistema de contratación solo disponía además como mecanismo de comprobación de un mero correo electrónico que, en caso de no ser respondido en sentido negativo, generaba la contratación. De forma que, en caso de error en la contratación, no había forma alguna de evitar la activación errónea del contrato. Esta carencia en el sistema de contratación queda acreditada por el propio reconocimiento de CLIDOM ENERGY en su escrito de ampliación de hechos. Afirma que la compañía solo descubre el error de contratación en el momento que la contratante se pone en contacto con ellos poniendo de manifiesto que está recibiendo tanto las facturas de su anterior comercializadora como las de CLIDOM. Por ende, queda probada la falta de controles por parte de CLIDOM ENERGY.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **PRIMERO. Habilitación competencial y legislación aplicable.**

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 imponer sanciones por la comisión de la infracción administrativa prevista en el artículo 65.25 de la misma Ley.

Dentro de la CNMC, de acuerdo con los artículos 29 y 21.2.b) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, así como con el artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, compete a la Sala de Supervisión Regulatoria la resolución del presente procedimiento, previo informe de la Sala de Competencia.

En materia de procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en el título X de la citada Ley 24/2013. El artículo 79 de la Ley misma dispone un plazo de dieciocho meses para resolver y notificar el presente procedimiento sancionador.

El día 16 de marzo de 2020, al amparo de lo previsto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada

por el COVID-19, se comunicó a CLIDOM la suspensión del procedimiento, cuyos plazos se reanudarían al concluir la vigencia del mencionado Real Decreto o de cualquiera de sus prórrogas. La comunicación fue notificada a CLIDOM el mismo día 16 de marzo de 2020.

El día 1 de junio se reanudó el plazo para resolver y tal circunstancia fue notificada a CLIDOM.

En lo demás, el procedimiento aplicable es el establecido en la Ley 39/2015; asimismo, resultan de aplicación los principios de la potestad sancionadora contenidos en el capítulo III del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

## **SEGUNDO. Contestación a las alegaciones de CLIDOM.**

CLIDOM alega pormenorizadamente la existencia de vicios graves en la instrucción que deben conducir a su juicio al archivo del procedimiento. Todas las alegaciones merecen un análisis individualizado por parte de esta Comisión:

### **1. Sobre la supuesta modificación de la tesis de la CNMC.**

CLIDOM afirma que la CNMC ha modificado su tesis en el seno del expediente, en tanto que comenzó con el examen de un caso de CUPS cruzados y, con posterioridad, lo convirtió en un caso de vulneración del artículo 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, derivada de un procedimiento de contratación online defectuoso.

Los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas rigen el acuerdo de iniciación en los procedimientos de naturaleza sancionadora. En particular, el artículo 64.2.b) de la citada Ley 39/2015 señala que el acuerdo de incoación deberá contener *«los hechos que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción»*.

El acuerdo de incoación de 31 de enero de 2019 precalificó los hechos investigados hasta ese momento como una presunta infracción grave tipificada en el artículo 65.25 LSE, en relación con el artículo 44.1.c) y d) del mismo cuerpo legal. Estos hechos y su calificación no fueron modificados en ningún momento posterior durante el desarrollo de la instrucción.

El propio acuerdo de incoación, tanto en los acuerdos adoptados como en los antecedentes, delimitaba el contenido de la infracción que la Propuesta de Resolución considera merecedora de reproche sancionador.

### **2. Sobre la supuesta vulneración de los principios de tipicidad y taxatividad.**

En su escrito de alegaciones, CLIDOM señala que no ha desarrollado ninguna conducta subsumible en el tipo infractor. Según CLIDOM, la Propuesta de Resolución incurre en una interpretación extensiva del artículo 65.25 LSE, lo cual resulta prohibido, toda vez que los preceptos sancionadores deben ser interpretados de manera restrictiva. Señala que no existe relación entre el hecho cometido y la norma sancionadora.

En el párrafo 52 del escrito de alegaciones, CLIDOM sintetiza su posición argumentando que *«la Propuesta de Resolución sigue sin precisar cuáles son las medidas de protección establecidas en la LSE o en su normativa de desarrollo han sido vulneradas. La única manifestación es la referida al artículo 44, 1 letras c) y d) LSE, que reconocen el derecho del consumidor a elegir libremente su suministrador y a formalizar un contrato de suministro. Sin embargo, este precepto no dispone, más allá del establecimiento de un derecho, ninguna medida concreta de control que deba satisfacer un procedimiento de contratación. Derechos que, por lo demás, en ningún caso se vulneran en el procedimiento de contratación online de la Sociedad»*.

En otras palabras, CLIDOM señala que la Administración está actuando frente a un comportamiento que se sitúa fuera de los límites de la norma sancionadora. En un contexto *«en el que no existen estándares de validación, garantías y controles para la contratación [online], resulta evidente que la Propuesta de Resolución desborda la conducta descrita en la infracción imputada»*.

La alegación de CLIDOM parece identificar el alcance de una obligación que no se discute (el derecho de los consumidores a elegir suministrador), con la concreta forma en que se garantice ese derecho por parte de las compañías, cuando son dos cuestiones muy diferentes, aunque íntimamente relacionadas. La ausencia de una normativa que regule con detalle las condiciones en las que deben garantizarse los derechos comprendidos en el artículo 44.1.c) y d) LSE no conlleva la irreprochabilidad de la conducta de CLIDOM, que ha sido objeto de análisis en función de las circunstancias que rodean el caso concreto.

El artículo 65.25 LSE establece lo siguiente:

*«El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de [...] la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables»*.

Es patente que estamos ante una infracción que abarca una amplia variedad de supuestos de incumplimiento, siendo todos aquellos que resultan de la inobservancia de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la LSE y, en su caso, su normativa de desarrollo, con especial atención a las relativas a los consumidores vulnerables.

En el presente caso, si bien es cierto no existe norma reglamentaria que especifique las medidas concretas de control que deben adoptar las suministradoras, el derecho del consumidor que resulta infringido se encuentra recogido de manera expresa en la LSE. El artículo 44.1 LSE señala que:

*«1. Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro:*

*[...]*

*c) Elegir su suministrador, pudiendo contratar el suministro con uno o varios de los siguientes sujetos, en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezca por el Gobierno:*

*[...]*

*d) A formalizar un contrato de acceso con la empresa distribuidora o un contrato de suministro con la empresa suministradora de electricidad, según corresponda [...].»*

La Audiencia Nacional en su reciente Sentencia de 29 de enero de 2020 (rec. 74/2017) rechazó el argumento de la parte recurrente que alegaba, *inter alia*, la «[v]ulneración de los principios de legalidad y tipicidad por cuanto si la infracción cometida es el incumplimiento de las obligaciones de protección de los consumidores, ni en la LSE ni en su normativa de desarrollo existe catálogo alguno de medidas de protección de los consumidores; ni tampoco la norma que se considera infringida afirma expresamente que se trate de una medida de protección al consumidor. De modo que no puede decirse que las conductas que constituyen infracción se definan con el grado de certidumbre y precisión exigibles». En ese caso, la Audiencia Nacional examinó si la delimitación del tipo sancionador a través de la Ley del Sector Eléctrico era suficientemente precisa para garantizar el respeto al principio de legalidad. A su criterio, «la norma reglamentaria no hace sino especificar las condiciones -plazo de preaviso- y limitar el derecho al cambio de suministrador -admitiendo la penalización en el primer periodo-. Pero **el derecho del consumidor que resulta infringido está expresa, concreta y específicamente reconocido en la propia LSE**» (énfasis añadido).

Similar al caso anterior, los derechos de los consumidores que fueron infringidos por CLIDOM (estos son, el derecho del consumidor a elegir libremente su suministrador y el derecho a formalizar un contrato con la empresa suministradora) se encuentran reconocidos de forma taxativa y reconocible en el catálogo de derechos de la LSE. Una norma reglamentaria que, como indica CLIDOM, señalara «*estándares de validación, garantías y controles para la contratación [online]*», no haría sino precisar detalles del ejercicio de estos derechos ya reconocidos. La ausencia de tal grado de detalle en una norma reglamentaria no puede implicar, como pretende CLIDOM, que se deje en manos de las comercializadoras el acceso a un contrato de electricidad (online en este caso) sin limitación alguna.

En otras palabras, CLIDOM es libre de establecer el mecanismo de contratación que considere adecuado siempre que se respeten los derechos de los consumidores, en particular, en lo que atañe a nuestro caso, el derecho a elegir libremente comercializador. Corresponde al regulador determinar si el mecanismo de un operador es o no respetuoso con los derechos de los consumidores, lo que se concreta mediante un control *ex post*, que no necesita de guía o reglamento alguno, pues los deberes mínimos están plenamente determinados en la propia LSE. El hecho de que no exista un estándar reglamentario de cómo debe ser el mecanismo de contratación quiere decir únicamente que se puede establecer cualquiera que respete la normativa. Lo contrario sería asumir que la LSE no es directamente aplicable o que no se puede interpretar en sus actuales términos, liberando *de facto* a los sujetos del cumplimiento de las obligaciones que no han sido objeto de desarrollo.

Queda por tanto aclarado que no hay vacío legal alguno, sin perjuicio de la posibilidad de un desarrollo normativo más exhaustivo en los términos que más abajo se expondrán. CLIDOM no ha respetado el derecho de los consumidores a formalizar un contrato con la compañía de su elección. Para garantizar este derecho tenía muchas posibilidades a su disposición, pues la norma solo le exige el cumplimiento de un fin, sin imponer los medios conducentes al mismo. El medio por el que ha optado CLIDOM es claramente inidóneo a juicio de esta Comisión para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores, no por la efectiva existencia de una contratación errónea –pues no es esa la infracción investigada en este expediente–, sino por un diseño de la contratación online que carece de mínimas salvaguardas para evitar contrataciones indebidas.

Como bien señala CLIDOM, para dar cumplimiento a la propia LSE, así como a la reciente Directiva 2019/944, de 5 de junio de 2019, las suministradoras eléctricas deben encontrar un equilibrio entre ejercer la libre competencia en el sector y la protección de los consumidores. El actual marco normativo proporciona un amplio margen de actuación a las comercializadoras, que no hace otra cosa que fomentar su libertad de actuación para que los comercializadores decidan garantizar los derechos de los consumidores según cada caso. Ahora bien, esta libertad de actuación encuentra sus límites en la protección del consumidor y, en particular, en el catálogo de derechos del consumidor comprendidos en el artículo 44 LSE.

En el presente caso, el análisis llevado a cabo en la instrucción, lleva a concluir que CLIDOM no ha logrado este equilibrio al establecer un sistema de contratación online defectuoso que perjudica los derechos consagrados en el artículo 44.1.c) y d) LSE. Este comportamiento, que debe tildarse de reprochable, se canaliza a través de dos conductas concretas: en primer lugar, a través del diseño y mantenimiento de la página web y, en segundo lugar, a través de la falta de controles, aun en grado mínimo, para evitar la consolidación de errores.

Consta acreditado que (i) el sistema de CLIDOM permitía seleccionar un CUPS ajeno, (ii) disponía de un desplegable que aumentaba el riesgo de confusión,

(iii) no existía manera de comprobar de manera efectiva la identidad del contratante y (iv) que la contratación se confirmaba mediante un simple correo electrónico de validación mediante el cual el cliente confirmaba la contratación con un mero clic en un vínculo, de modo que la responsabilidad sobre la corrección de los datos recaía exclusivamente en el cliente, pues CLIDOM no tenía forma de verificar que esa confirmación de la contratación se refería a unos datos correctos. Todos estos hechos constan como reconocidos por la propia empresa, CLIDOM.

La existencia de un riesgo de contratación para un CUPS ajeno es patente, no solo en virtud de los hechos acreditados citados en el anterior párrafo, sino también mediante el reconocimiento por parte de CLIDOM en sus condiciones generales de contratación como consta en la Propuesta de Resolución.

En definitiva, el comportamiento descrito supone un obstáculo al correcto ejercicio de los derechos comprendidos en el artículo 44.1.c) y d) LSE y, en consecuencia, constituye un comportamiento sancionable, sin recurrir a interpretación extensiva alguna.

### 3. Sobre la supuesta vulneración de la presunción de inocencia.

CLIDOM alega la vulneración del principio de presunción de inocencia, debido a que la Administración, que tiene la carga de probar el ilícito administrativo en su posición acusatoria, no habría probado la concurrencia de todos los elementos que conforman el tipo infractor aplicado. CLIDOM señala que la Propuesta vulnera su derecho a la presunción de inocencia puesto que (i) no es posible concluir que había falta de controles a raíz de las alegaciones de CLIDOM, (ii) se ignoran controles existentes, y (iii) el sistema de confirmación vía correo electrónico es suficiente.

Señala CLIDOM que la CNMC ha minimizado la funcionalidad del correo electrónico que permite la validación del contrato de suministro, pues no ha comprendido su verdadera finalidad y utilidad. Añade que no existe la «validación tácita» a la que la CNMC se refiere, en tanto que el contrato no se activa hasta que el cliente valida el contrato haciendo clic en el link proporcionado por correo electrónico.

La alegación no se puede atender. Esta Comisión comprobó a través de sus técnicos el mecanismo de contratación online del que dispone CLIDOM, señalando las deficiencias que se han reproducido en los hechos probados. La existencia del correo de validación es notoriamente insuficiente, pues se limita a reproducir los datos marcados por el contratante, por lo que no hay un verdadero contraste por parte de CLIDOM de la información real con la introducida en la contratación online. El clic de aceptación por parte del consumidor basta para formalizar la contratación, siendo necesaria, en caso de error, una actuación por parte del consumidor, ya que CLIDOM no dispone de medios al efecto. Consta acreditado que la contratación se puede realizar por

un tercero sin que el titular tenga constancia de ello hasta el momento en que le llega la factura y sin que por parte de CLIDOM se realice ninguna verificación de la identidad ni del consentimiento, tal y como se afirma en las propias condiciones de contratación. De esta forma se hace recaer el control en el propio consumidor contratante, lo que puede provocar la vulneración de derechos de los consumidores. A juicio de esta Comisión, el mecanismo desarrollado por CLIDOM no es respetuoso con el contenido de la LSE en lo que respecta a los derechos de los consumidores.

En cuanto al certificado de confianza online a cuya existencia se hace referencia, se trata de un compromiso adquirido por CLIDOM que en nada verifica el cumplimiento de la normativa sectorial. Es preciso recordar que en este procedimiento no se ha verificado una ocultación por parte de CLIDOM ni una actuación conscientemente engañosa, sino el desarrollo de un modelo de contratación online que no respeta los derechos de los consumidores. La entidad «Confianza Online» no tiene dentro de su esfera de actuación la emisión de certificados de cumplimiento de la normativa sectorial, que es precisamente lo que se está ventilando en esta sede, por lo que el certificado deviene inhábil para acreditar la buena praxis de CLIDOM en este concreto contexto.

#### 4. Sobre la falta de examen de las prácticas de otras comercializadoras.

CLIDOM señala que la CNMC debería haber comparado el sistema de contratación online de CLIDOM con el de otras comercializadoras del sector eléctrico. Si bien señala que no tiene carga de probarlo, expone los sistemas de contratación de diversas suministradoras para acreditar *«que el procedimiento de contratación online de la Sociedad es, además de suficiente para proteger a los consumidores, totalmente homologable al de cualquier otro participante en el mercado»*.

En primer lugar, la referencia a sistemas pertenecientes a otras comercializadoras eléctricas no es relevante, en tanto que CLIDOM no puede justificar su conducta, calificada de ilícita, en el comportamiento ajeno. En otras palabras, CLIDOM no puede pretender que se desaparezca su comportamiento, reprochable, por ser «homologable» o «equiparable» al de otras comercializadoras del mismo sector. Todas las empresas comercializadoras se encuentran por igual bajo la supervisión de la CNMC, que en todo momento vela por el efectivo cumplimiento de la normativa sectorial.

Con todo, la referencia a sistemas pertenecientes a otras comercializadoras eléctricas tampoco es pertinente, toda vez que no contribuye al esclarecimiento de los hechos ni a la atribución de responsabilidad de CLIDOM. En este sentido es preciso aclarar además que la infractora se centra únicamente en los «campos asistidos» o «sistema de despliegue» cuando compara los distintos sistemas, sin hacer referencia alguna al control *ex post* de la identidad del contratante o validación.

5. Sobre la supuesta vulneración del principio de proporcionalidad.

Se defiende también CLIDOM ante lo que considera una propuesta de sanción desproporcionada que no habría tenido en cuenta las atenuantes pertinentes, dando lugar a una cuantía, a su juicio, excesiva.

En primer lugar, debemos atenernos a la letra de la LSE, que en su artículo 67 fija la cuantía de las sanciones graves entre un mínimo de 600.001 euros y un máximo de 6.000.000 euros. La sanción propuesta por el instructor representa, sin embargo, solo un 25% de la cuantía mínima que debería imponerse con arreglo a la letra de la ley.

El propio instructor explica que *«no concurre ninguna de las circunstancias objetivas determinantes de una especial gravedad del comportamiento enjuiciado, en lo relativo a peligro, importancia del daño, cuantía relevante del beneficio obtenido o impacto sobre la sostenibilidad del sistema»*. Ello justifica, sin duda, que la sanción se imponga en su tramo inferior, pero además la Propuesta de Resolución se apoya en el apartado 3 de dicho artículo 67 para graduar la sanción de conformidad con lo previsto para las infracciones leves, dado que la culpabilidad y antijuridicidad apreciadas no son suficientemente relevantes para que la sanción supere los 600.000 euros, lo que se afirma sin perjuicio de la «negligencia culpable» a juicio del instructor.

A pesar de que la sanción propuesta se encuentra muy por debajo del límite correspondiente a las infracciones graves, esta Sala ha decidido minorar el importe de la multa atendiendo a criterios ya analizados por el instructor, pero que merecen una valoración matizada en los términos expuestos en el Fundamento de Derecho Quinto.

6. Sobre las afirmaciones de la CNMC vertidas en el informe de supervisión de cambios de comercializador.

Por último, en un escrito de alegaciones complementarias, CLIDOM aporta el informe de supervisión de los cambios de comercializador realizado por la propia CNMC, de fecha 17 de diciembre de 2019 y que, según su versión, ratificaría los argumentos principales de CLIDOM en su escrito de alegaciones inicial.

Sin embargo, esta Comisión no comparte la valoración que hace CLIDOM de dicho informe, concretamente del párrafo que se resalta en las alegaciones complementarias y que expresa de manera clara la *«carencia regulatoria respecto a cómo se acredita exactamente el consentimiento, y qué tipo de documentación o requisitos son necesarios salvo para el caso de la contratación telefónica en el sector de gas»*.

Es cierto que a juicio de esta Comisión sería deseable un desarrollo normativo más exhaustivo que iría en beneficio de la seguridad jurídica protegiendo, en primer término, a los consumidores. Sin embargo, la consecuencia de que no

exista ese desarrollo normativo no es –no puede ser en modo alguno- la ausencia de instrumentos de control, sino la obligación para la autoridad regulatoria para discernir en cada caso si los instrumentos aplicados han sido o no adecuados para el cumplimiento de los fines legalmente exigidos.

Indudablemente un marco normativo más desarrollado y con unas obligaciones más específicas iría en beneficio de la transparencia del sector, pero esta apreciación de *lege ferenda* no obsta a la aplicación rigurosa de los instrumentos actualmente existentes para garantizar el cumplimiento de las funciones de esta Comisión. Lo contrario supondría una indebida dejación de funciones o el recurso al *non liquet* so pretexto de la inexistencia de un desarrollo total y pormenorizado de las obligaciones de los comercializadores en este ámbito. Los deberes de los comercializadores existen, sin perjuicio de la deseable evolución de la normativa en beneficio del buen funcionamiento del sector y de todos los sujetos afectados por la misma

Por tanto, no puede acogerse la alegación de CLIDOM en tanto que, mediante una lectura parcial del informe de supervisión citado, extrae unas consecuencias totalmente incompatibles con la normativa sectorial y la función supervisora.

### **TERCERO. - Tipificación de los hechos probados.**

El artículo 65.25 de la LSE tipifica como infracción grave:

*«El incumplimiento por parte de las empresas comercializadoras de electricidad [...] de la aplicación de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial, las relativas a los consumidores vulnerables».*

El artículo 44 de la LSE determina cuáles son las indicadas medidas de protección al transponer al derecho interno las medidas así denominadas y contenidas en el Anexo I de la Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes del mercado de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE. En particular, y en lo que aquí interesa establece en su apartado 1.c) «*el derecho del consumidor a elegir libremente su suministrador*» y en el apartado d) «*el derecho del consumidor a formalizar un contrato de suministro con la empresa suministradora de electricidad*».

En el presente caso, la conducta típica no es un cambio de suministrador sin consentimiento –considerado en otras resoluciones de esta CNMC como una conducta típica de cubierta por la infracción leve prevista en el artículo 66.4 de la Ley 24/2013-, sino, en puridad, la vulneración mediante un sistema de contratación online defectuoso, de la libre elección por parte de los consumidores de su suministrador y el correspondiente derecho a la formalización de un contrato de suministro con la empresa de su elección.

En este caso, por tanto, no es el resultado concreto –el cambio de suministrador sin consentimiento por CUPS cruzados- el que constituye la conducta típica, sino el diseño y mantenimiento de una página web para la contratación que permitía la contratación en nombre de otro y, en segundo lugar, la falta de controles, aun en grado mínimo, por parte de CLIDOM para evitar la consolidación de los posibles errores, salvo que alguno de los consumidores afectados se lo indicaran, como indica la propia compañía en su escrito de 10 de julio de 2019. Con ello, dejaba en manos de terceros la posibilidad de que un consumidor sin saberlo fuera cambiado de suministrador.

Esta conducta es subsumible en la infracción grave tipificada en el artículo 65.25 porque no protege dos derechos básicos del consumidor reconocidos en la LSE. A saber, impide la libertad de elección de suministrador, al permitir a un tercero el cambio de suministrador sin las garantías suficientes y el derecho a disponer de un contrato porque se pasa a ser suministrado por un contrato consentido por una persona ajena. Con ello, además, una vez activado el contrato dado de alta por un tercero, el consumidor desconoce las condiciones contractuales por las que se le suministra y también quién le está suministrando.

Estos hechos son admitidos por la propia comercializadora CLIDOM que reconoce, además, que carece de forma alguna de verificación de la identidad de quién firma el contrato online. Según relata la propia compañía, cuando descubrió el error –por información recibida del consumidor que se había equivocado– intentó un cambio de suministrador del CUPS al comercializador de referencia, en vez de ponerse en contacto con el consumidor afectado, aclararle lo sucedido e informarle de las distintas posibilidades que se ofrecían.

En suma, lo que se sanciona en el presente expediente no es el posible o concreto cambio de comercializador sin consentimiento, sino la vulneración por parte de una web de contratación mal diseñada por CLIDOM de los derechos de los consumidores a la libre elección de comercializador y a un contrato, es decir, el riesgo generado para que un consumidor fuera cambiado de comercializadora por la actuación de un tercero. La denuncia del consumidor solo sirve para poner de manifiesto que el riesgo creado se concretó en este caso. Por todo ello, el comportamiento de CLIDOM ha de calificarse como de infracción grave, tipificada en el artículo 65.25 de la LSE y no como infracción leve prevista en el artículo 66.4 de la citada Ley.

CLIDOM alega la posible infracción por el acuerdo de incoación de los principios de responsabilidad y personalidad, considerando que el error de un consumidor en la contratación, es ajeno a la comercializadora y que solo puede ser responsabilidad del tercero y que no se le puede sancionar por ello.

Tal alegación no se corresponde con la infracción citada en el acuerdo de iniciación, en tanto que la misma solo puede ser cometida por las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad ya que son las únicas que pueden incumplir las medidas de protección al consumidor. De hecho, un particular no puede cometer dicha infracción.

Pero es que la supuesta responsabilidad exclusiva del tercero que contrató en nombre de otro no se sostiene en tanto que dicha actuación se produce no por mala voluntad o mala fe del citado tercero, sino por un error posibilitado por la propia configuración de la web, en la que la contratación de un CUPS del que no es titular era posible, al desplegarse todos los CUPS de una misma urbanización. La responsabilidad de haber permitido contratar el suministro con este tipo de página web no es del consumidor, sino exclusivamente del comercializador y ese es el comportamiento infractor. A ello ha de sumarse, como reconoce la propia comercializadora, que no disponía de modo alguno para verificar y, en su caso subsanar, el posible error cometido por el consumidor y que tuvo conocimiento por la advertencia del consumidor que se había equivocado. Es decir, la web permitía la contratación cruzada y además no había ningún tipo de control o verificación para depurar los posibles errores, salvo un mero correo electrónico. Con estos dos elementos y una vez que queda claro el comportamiento infractor no hay duda de que CLIDOM es la persona responsable del mismo porque es la responsable del uso de un vínculo para contratar –página web– que vulnera alguna de las medidas de protección del consumidor, en particular, la libertad de elección de suministrador y el derecho a un contrato.

#### **CUARTO- Culpabilidad de CLIDOM en la comisión de la infracción.**

##### **1. Consideraciones generales sobre la culpabilidad**

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 al que se le impute la comisión. Es decir, la realización de un hecho típico y antijurídico 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 se desprende del artículo 28.1 de la Ley 40/2015 según el cual *«Sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas, [...], que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa»*. Así como en reiterada jurisprudencia (STS 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 de 23 de febrero de 2012, sala de lo Contencioso-Administrativo, sección 2ª).

En todo caso, el elemento subjetivo de 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 de 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».*

## **2. Examen de las circunstancias concurrentes en el caso de la infracción cometida por CLIDOM.**

La diligencia que es exigible a un comercializador implica el cumplimiento de las obligaciones características de estos sujetos, entre las que se encuentran las medidas de protección al consumidor, que deben garantizar los derechos de estos. En el presente caso, los descritos en los artículos 44.1c) y d) de la LSE relativos respectivamente al derecho de los consumidores a elegir libremente su suministrador y a formalizar un contrato de suministro con la empresa suministradora de electricidad de su elección.

En cuanto a la obligación del comercializador de garantizar el derecho del consumidor a la elección de suministrador, la misma se materializa en asegurar, en la medida de lo posible, que la voluntad del consumidor para proceder a un cambio de comercializador ha sido eficaz y correctamente otorgada. Ello comporta, por una parte, la obligación de garantizar la libre expresión de la voluntad del consumidor, impidiendo que la misma pueda ser expresada por otra persona y la necesidad de aplicar con carácter previo a la activación de cualquier contrato de suministro, los controles eficaces y suficientes que permiten al comercializador entrante estar seguro de la voluntad de cambio de suministrador del consumidor, como, por ejemplo, una llamada de verificación.

Consta probado en este expediente que CLIDOM creó el riesgo con una contratación online incorrectamente articulada y luego no estableció controles suficientes sobre la identidad del contratante, lo que, en el caso concreto, llevó a un cambio de suministrador sin consentimiento y a un posterior intento de pasarlo a la comercializadora de referencia que no se llevó a término.

No pueden acogerse las alegaciones de CLIDOM, puesto que la instrucción ha acreditado la existencia de un sistema cuyo mismo diseño es defectuoso, como consta probado no solo por el perfeccionamiento de una palmaria equivocación por parte de un consumidor en perjuicio de tercero, sino por la inexistencia de controles idóneos según se desprende tanto de las comprobaciones de la investigación como de las propias declaraciones de la mercantil. Estas no hacen sino refrendar lo que consta en la política de CLIDOM, a saber, la desvinculación de la entidad de los posibles errores a que pueda dar lugar el sistema de contratación online, haciendo descansar sobre los hombros de los

propios consumidores contratantes la necesidad de verificar errores que podrían perjudicar a terceros, como ha ocurrido en esta ocasión.

Como se ha venido señalando, no se está reprochando a CLIDOM la actualización de un error por parte de un consumidor, sino la ausencia de controles que permitan impedir o paliar las consecuencias de esos errores para los consumidores, incluidos los terceros ajenos a la relación comercial en la que tiene lugar el error. La propia estructura del sistema de contratación online no es capaz de dificultar los potenciales errores –muy sencillos de cometer dado el diseño de la web– tampoco puede detectarlos antes que los consumidores perjudicados, ni cuenta asimismo con un mecanismo de comprobación de la identidad y el consentimiento que minimice, siquiera en cierta medida, las consecuencias negativas para los consumidores, contratantes o no.

La culpabilidad de CLIDOM, que convierte a dicha mercantil en sujeto responsable de la infracción, se perfecciona por la negligencia grave e inexcusable en la que incurre en su política de contratación online. Los efectos se han desplegado en este supuesto, pero la inadecuación estructural del mecanismo de contratación tiene virtualidad para afectar negativamente a los consumidores más allá de los hechos aquí verificados, mereciendo por tanto el reproche de una sanción grave, acorde con los perjuicios que pueden derivarse para los consumidores.

Como acertadamente concluía la instrucción, la comercializadora puso a disposición de los consumidores un instrumento de contratación en el que es relativamente fácil confundir CUPS o dirección postal y frente a ese riesgo objetivo creado no establece remedio alguno más allá de una exoneración de cualquier responsabilidad.

#### **QUINTO- Sanción aplicable a la infracción grave cometida.**

El artículo 67 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico prevé una multa de hasta 6.000.000 euros por la comisión de una infracción grave. No obstante, la sanción no podrá superar el 10% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto infractor (artículo 67.2 de la Ley 24/2013). Por su parte, el artículo 67.4 de la Ley 24/2013 indica las circunstancias que se han de valorar para graduar las sanciones:

- 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.

En el presente caso, no concurre ninguna de las circunstancias objetivas determinantes de una especial gravedad del comportamiento enjuiciado, en lo relativo a peligro, importancia del daño, cuantía relevante del beneficio obtenido o impacto sobre la sostenibilidad del sistema.

Además de lo anterior, también debe ser objeto de aplicación el artículo 67.3 de la LSE en estrecha relación con el artículo 29.4 de la LRJSP, que permite, en casos en que no se aprecie una cualificada gravedad, aplicar la sanción prevista inferior en grado. En este caso debe atenderse a razones de proporcionalidad, no solo para aplicar una multa de las previstas para las infracciones leves, sino para reducir el importe de la sanción propuesta por la instrucción.

En primer lugar, no se aprecia una conducta intencionada por parte de CLIDOM, ya que únicamente se ha verificado un sistema defectuoso que puede propiciar equivocaciones por parte de los consumidores, sin que se haya acreditado que estos se vean arrastrados a la contratación errónea de manera consciente y deliberada por parte de CLIDOM. El sistema por tanto no está diseñado con la intención de provocar errores, sino que los mismos son la consecuencia de un diseño imperfecto.

Además, no existe constancia de una multiplicidad de casos que pudieran revelar un problema generalizado y que, en su caso, exigirían un reproche sancionador más severo; el presente procedimiento se desencadena a raíz de una única denuncia. Es cierto que la mecánica de contratación no es la idónea para garantizar los derechos de los consumidores, pero no lo es menos que esa convicción no puede obviar la ausencia de un número relevante de afectados, lo que debe ser tenido en cuenta a la hora de cuantificar la sanción.

Por último, la propia CLIDOM ha reconocido que no realiza controles *ex post* y que su sistema puede dar lugar a la contratación por parte de un tercero distinto del cliente interesado. Este reconocimiento de la problemática debe ser valorado positivamente para moderar el importe de la sanción.

Por todo lo expuesto, se impone una multa de 75.000 euros, al estimarse proporcionada, en atención a la conducta infractora y demás circunstancias concurrentes expuestas.

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

## RESUELVE

**PRIMERO.** Declarar que la empresa HOLALUZ-CLIDOM, S.A. es responsable de la comisión de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, como consecuencia del incumplimiento de las medidas de protección al consumidor.

**SEGUNDO.** Imponer una sanción a la empresa HOLALUZ-CLIDOM, S.A. consistente en el pago de una multa de 75.000 euros (setenta y cinco mil euros) por la comisión de la infracción grave declarada en el apartado primero.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese al interesado, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.