

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE
LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

SNC/DE/031/19

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 13 de mayo de 2021.

En el ejercicio de la función de resolución de procedimientos sancionadores establecida en el artículo 116.3.b) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos (LSH), la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente Resolución:

ANTECEDENTES

PRIMERO. – Formulación de denuncia y actuaciones previas de la CNMC.

En fecha 23 de mayo de 2018, tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en adelante CNMC, escrito de denuncia de [...] debido a la imposibilidad de contratar el suministro de gas en la tarifa de último recurso con la mercantil Iberdrola Comercializador de Referencia. La solicitud era para el punto de suministro de su titularidad con CUPS [...], sito en [...].

Los hechos puestos de manifiesto, junto con la documentación adjuntada a la reclamación, fueron los siguientes:

Que el día 3 de mayo de 2018 acudió al Punto de atención al cliente de Iberdrola situado en la calle Cardenal Silíceo n.º 28 de Madrid, CP 28002, para solicitar el

alta en gas con Iberdrola Comercializadora de Último Recurso a tarifa de último recurso 3.1 para el CUPS referido en el apartado anterior. Según declara la reclamante, la persona que le atendió les indicó que en gas no existe dicha tarifa, y les remitió al Director Comercial de la Oficina, quien les reiteró de nuevo que la tarifa no existía. Tras diversos sucesos, finalmente, el día 7 de mayo de 2018 recibe la llamada del responsable de la oficina, que les informa que ya puede pasar por la oficina para dar de alta el contrato en la TUR.

Ya en la oficina de Iberdrola, la consumidora insiste en su voluntad de querer firmar un contrato a tarifa TUR, y se le presenta un contrato a la firma en un terminal digital (sin imprimir el contrato, ya que el sistema no lo permite). El consumidor lo firma y al recibir la copia observa que ni es de Iberdrola de Último Recurso, ni es de tarifa de último recurso, sino que, por el contrario, es de Iberdrola Clientes S.A.U. en tarifa libre. Por ello, solicita inmediatamente la anulación del contrato y/o el desistimiento, que no consigue hacer efectivo en ese momento, por lo que presenta una reclamación.

Tras diversas y sucesivas llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente de Iberdrola, le indican que el contrato a tarifa libre está en proceso de anulación, si bien, a fecha de presentación de la reclamación el desistimiento no se había hecho efectivo, lo que obligó a [...] a presentar varios burofaxes, tanto ante la comercializadora como ante la distribuidora, con el fin de hacer efectivo su desistimiento de contrato de suministro en tarifa libre.

Indica la consumidora que, con fecha 8 de mayo de 2018, firma un nuevo contrato de alta y suministro de gas para el CUPS de su domicilio con la empresa GAS NATURAL SUR SDG, en tarifa de Último Recurso.

Con fecha 21 de diciembre de 2018, el Director de Energía procedió a iniciar un período de información previa, mediante requerimiento dirigido a Iberdrola Clientes, S.A.U. y a Iberdrola Comercializador de Referencia, S.A.U., por el que se les requería determinada información sobre grabaciones de llamadas de contratación, desistimiento y reclamaciones realizadas en el proceso de contratación sobre el CUPS indicado.

Con fecha 11 de febrero de 2019, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de contestación de Iberdrola Clientes por el que se informa que no disponen de grabación ni del proceso de contratación ni del desistimiento ya que ambas actuaciones tuvieron lugar dentro de un centro comercial y que el propio contrato firmado junto con el desistimiento posterior es prueba de la voluntad del consumidor. En cuanto a las reclamaciones presentadas, informan que no tienen grabaciones ya que no todas las llamadas son grabadas, al elegir al azar un número de ellas por criterios estadísticos.

En todo caso, una vez tuvieron conocimiento de la reclamación del consumidor, procedieron inmediatamente a solucionar la incidencia anulando el contrato e impidiendo que se generara cualquier cargo para el cliente.

Que realizada una actividad interna de investigación no se ha identificado ninguna actuación irregular del colaborador responsable del hecho, así como se ha comunicado por la distribuidora que el punto de suministro se encuentra dado de alta con otra comercializadora desde el pasado 6/06/2018.

SEGUNDO. - Acuerdo de incoación.

Con fecha 17 de diciembre de 2019, el Director de Energía de la CNMC, en ejercicio de las atribuciones de inicio e instrucción de procedimientos sancionadores previstas en el artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante «Ley 3/2013») y en el artículo 23.f) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante «Estatuto de la CNMC»), acordó la incoación de un procedimiento sancionador contra IBERDROLA CLIENTES, S.A.U por presunto incumplimiento de medidas de protección al consumidor establecida en los apartados e) y g) del artículo 57 bis de la LSH.

Tales hechos, sin perjuicio del resultado de la instrucción, se precalificaban como infracción grave prevista en el artículo 110 t) de la LSH: *«El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo».*

La puesta a disposición del acuerdo de incoación fue leída el 14 de enero de 2020.

TERCERO. - Alegaciones por parte de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.

El 13 de febrero de 2020, tras solicitar ampliación del plazo y serle concedido, tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de la representación de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante IBERCLI) en el que resumidamente manifestaba:

En cuanto al análisis de los hechos:

-
- Que el hecho de que un contrato firmado en terminal digital no pueda imprimirse hasta el momento en que se firma, no implica en modo alguno que no pueda leerse en el propio terminal digital. Que la consumidora decidió leer el contrato en el momento en que se imprimió, no antes, aunque pudo hacerlo.
 - Que la consumidora desistió inmediatamente del contrato cuando lo leyó y la incidencia quedó solucionada inmediatamente, como lo prueba el hecho de que no hubo cargo alguno para la consumidora. Se adjunta prueba de pantallazo de que el contrato se da de baja el mismo día de su firma y desistimiento.
 - Igualmente, resulta acreditado que a la cliente se le facilitó hoja de reclamaciones y la posibilidad de desistimiento inmediato, una vez advertidos del error.
 - Que, en consecuencia, se trata de un mero error en cuanto a la modalidad del contrato puesto a la firma, pero que no hay maniobra alguna encaminada a provocar un engaño e inducir a error con el fin de obtener una ventaja.
 - Es obvio que, advertidos del error, se le dio a la interesada la posibilidad de desistir del contrato de forma inmediata y que nunca llegó a activarse el alta por lo que no se generó a la interesada cargo o perjuicio económico alguno.
 - En ningún momento IBERCLI impidió que la consumidora se diera de alta con otra comercializadora, como así fue, y que, en cualquier caso, los retrasos que pudiera haber con la distribuidora NEDGIA no son atribuibles a IBERCLI en cuanto dicha distribuidora pertenece a otro grupo empresarial.
 - No existe falta de control ni precaución exigibles, estando los colaboradores de IBERCLI sujetos al mismo código ético, Manual de Criterios operativos y garantías de calidad que IBERCLI. Se adjunta contrato de colaboración donde se recogen dichas garantías.

En cuanto a la falta de comisión del hecho imputado:

- Alega IBERCLI la inexistencia del supuesto de hecho sobre el que se asienta la imputación puesto que su representada ha cumplido plenamente con sus obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento del servicio de quejas, incidencia o solicitudes de información y medidas de protección al consumidor.

Así, el error en la modalidad de contrato puesto a la firma no significa que haya intención alguna de engaño, en cuanto consta acreditado que se le dio la posibilidad inmediata de desistir del contrato, que este nunca llegó

a darse de alta y que no se generó factura alguna a la interesada. Es decir, no se ha probado por la consumidora que haya sufrido daño alguno como consecuencia del supuesto funcionamiento indebido del sistema de reclamaciones o de la información suministrada.

- Tras indicar el número de atenciones realizadas durante el año 2018 a través de los puntos de atención a clientes, indica que en este único caso que constituyó un solo error, no hubo falta de control ni de las precauciones exigibles que justifiquen que su conducta pueda ser sancionada.
- Del mismo modo, y tras detallar todos los controles establecidos para evitar prácticas fraudulentas por parte de los colaboradores con sanciones como baja del contrato, multas y procedimientos de investigación, amén de un procedimiento de revisión de ventas, se concluye que IBERCLI ha cumplido con sus obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de las quejas y de las informaciones a clientes con establecimiento de controles adecuados y de verificación de la actuación de los colaboradores.
- Por tanto, no hay tipicidad en la infracción imputada, no hay engaño alguno en cuanto la consumidora sabía lo que quería y firmó voluntariamente el contrato.

Infracción del principio de tipicidad.

- Alega IBERCLI que no está clara la causa de imputación, al hacer referencia la incoación a la genérica previsión del precepto que se considera infringido (art. 110 t de la LHS) pero sin detallar los requisitos o condiciones concretos que se estiman infringidos. La falta de concreción del hecho imputado incumple la normativa constitucional que requiere para la sanción una concreción razonable de las conductas supuestamente constitutivas de infracción (todo ello en interpretación del artículo 25 de la Constitución Española).
- En cualquier caso, el tipo del citado artículo 110 t, exige que se incumpla no solo un requisito sino al menos dos, al referirse al incumplimiento «de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento» en plural, y no solo de un requisito y condición. No obstante, no se detalla cuáles requisitos son los que se entienden presuntamente incumplidos por IBERCLI.

Indebida calificación jurídica de la infracción y principio de proporcionalidad.

- Alega IBERCLI que, con independencia de que no existe una conducta típica y culpable, de existir una infracción debería en todo caso ser calificada como leve y no grave y que dicha infracción leve habría prescrito

al haber transcurrido más de 18 meses según lo previsto en el artículo 117 de la LSH.

- Igualmente, la sanción debería en todo caso ser proporcionada a los efectos de graduar su importe teniendo en cuenta las siguientes circunstancias: (i) no se ha ocasionado perjuicio alguno a la consumidora; (ii) no hay beneficio alguno para IBERCLI; (iii) no hay intencionalidad alguna en cuanto se trata de un error; (iv) no hay reiteración.

Falta de culpabilidad

- En la conducta imputada no existe ni dolo ni negligencia. Existe a su favor el principio de presunción de inocencia sin que haya prueba alguna por la que pueda imputarse una actuación culposa a IBERCLI digna de reproche sancionador.

Por todo lo anterior, solicita el sobreseimiento y archivo de las actuaciones del presente expediente sancionador.

CUARTO. Cambio de Instructor del procedimiento.

Con fecha 9 de diciembre 2020 fue designada, con efectos a partir del día 11 de diciembre de 2020, doña María Jesús Martín Martínez como Directora de Energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, cesando don Santiago Muñoz Gámez en su condición de Director de Energía. Ello supone un cambio del instructor del presente procedimiento sancionador, lo que se notificó en la propuesta de resolución, siendo de aplicación las causas establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

QUINTO. - Propuesta de resolución.

Con fecha 24 de febrero de 2021 la Directora de Energía de la CNMC formuló propuesta de resolución en la que propuso el archivo del procedimiento en los siguientes términos:

Vistos los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Directora de Energía de la CNMC

ACUERDA

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

PRIMERO. – Declare que la empresa IBERDROLA CLIENTES, S.A.U no es responsable de la comisión de la infracción grave prevista en el artículo 110 t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

SEGUNDO. - Proceda al archivo del presente procedimiento sancionador en los términos previstos en el artículo 89 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La propuesta de resolución se notificó a la interesada con fecha 8 de marzo de 2021.

SEXTO. - Alegaciones a la propuesta de resolución.

El día 26 de marzo de 2021 tuvo entrada en la CNMC escrito de IBERCLI en el que se muestra conforme con la propuesta de archivo por falta de culpabilidad manifestando, no obstante, que en su opinión no se ha constatado la comisión de la conducta típica.

SÉPTIMO. - Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo.

Por medio de escrito de 29 de marzo de 2021, la Directora 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.

HECHOS PROBADOS

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

ÚNICO: No facilitar información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios del gas en relación al derecho del consumidor a solicitar la tarifa regulada TUR. En concreto, y ante una solicitud directa de suscribir un contrato a tarifa TUR por parte de la consumidora, presentar a la firma un contrato suscrito por Iberdrola Clientes, S.A.U. en tarifa libre.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Habilitación competencial y legislación aplicable.

De conformidad con lo previsto en el artículo 116.3.b) de la LSH, corresponde a la CNMC imponer sanciones por la comisión de la infracción administrativa prevista en el artículo 110 t) de la misma Ley.

Dentro de la CNMC, de acuerdo con los artículos 29 y 21.2 de la Ley 3/2013, así como con el artículo 14.1.b) del Estatuto de la CNMC, compete a la Sala de Supervisión Regulatoria la resolución del presente procedimiento.

En materia de procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en el título VI de la citada LSH. El artículo 115.2 de la misma Ley dispone un plazo de dieciocho meses para resolver y notificar el presente procedimiento sancionador.

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 LRJSP.

SEGUNDO. Tipificación de los hechos probados.

El artículo 110 t) de la LSH tipifica como infracción grave *«El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo»* (énfasis añadido).

Las medidas de protección al consumidor establecidas en la presente Ley son las contenidas en el artículo 57 bis de la LSH, que a su vez están establecidas en el Anexo I «Medidas de protección del consumidor» de la Directiva 2009/73/CE, de 13 de julio, sobre normas comunes del mercado interior de gas natural. Concretamente y en lo que aquí interesa:

Los consumidores tendrán los siguientes derechos:

e) Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique:

- 1.º la identidad y la dirección del suministrador,*
- 2.º los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial,*
- 3.º el tipo de servicio de mantenimiento que se ofrezca,*
- 4.º la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento,*
- 5.º la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes,*

6.º los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada,
7.º el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo dispuesto en el párrafo j),
8.º la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en este párrafo e), claramente comunicada mediante las facturas o los sitios de Internet de las compañías de gas natural, y
9.º las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, debe comunicarse esta información antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

[...]

g) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.

En consecuencia, la vulneración por parte de una comercializadora de gas natural de alguna de estas medidas de protección del consumidor constituye el hecho típico de la infracción grave tipificada en el artículo 110 t) de la LSH.

En el presente caso, los apartados e) y g) del citado artículo 57 bis) establecen unos derechos para los consumidores que correlativamente imponen a las comercializadoras la obligación de proporcionar a los consumidores una información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas y a formalizar un contrato con las especificaciones requeridas.

En el presente caso, a diferencia de lo que alega IBERCLI, no se informó a la consumidora sobre las especificaciones necesarias del contrato ni se le proporcionó información transparente sobre su derecho a solicitar la tarifa regulada TUR.

A este respecto y como reconoce expresamente IBERCLI en sus alegaciones, la consumidora «[...] conocía perfectamente la tarifa que quería contratar». No obstante lo anterior, lo cierto es que dicha consumidora, a pesar de indicar en numerosas ocasiones al colaborador de IBERCLI que quería suscribir un contrato que se acogiera a la tarifa regulada, acabó firmando un contrato con Iberdrola Clientes, S.A.U. en tarifa libre.

Por tanto no se informó a la consumidora con la antelación a la que se refiere el artículo 57 bis) e), punto 9º, de las condiciones del contrato que se iba a firmar, vulnerando su derecho a conocer las especificaciones del contrato y a recibir una información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios del gas.

TERCERO- Examen de la culpabilidad en la comisión de la infracción.

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 y se desprende igualmente del artículo 28 de la LRJSP, según el cual «Solo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas, así como, cuando una Ley les reconozca capacidad de obrar, los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos, que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa».

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» (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 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.

La diligencia que es exigible a una empresa comercializadora a los efectos de desempeñar su actividad implica el cumplimiento puntual de las obligaciones características de estos sujetos.

En el ámbito de los mercados regulados, la jurisprudencia ha tenido ocasión de señalar que dichos operadores tienen un deber de diligencia debida reforzado. Así, en el ámbito audiovisual (protección del menor frente a contenidos audiovisuales inadecuados), entre otras, la Sentencia de la Audiencia Nacional de 2 de marzo de 2015 (recurso n.º PO 08/409/2013) señaló lo siguiente:

La Sala estima que concurre, cuando menos, aquella forma de culpabilidad que es la imprudencia, afirmación que ha de conjugarse obviamente con la naturaleza y entidad del deber normativo de cuidado contravenido en cada caso. Y es que, como dijimos en la citada sentencia de 24/01/11, en el caso de empresas audiovisuales, como la ahora recurrente, dotadas de la máxima especialización y vinculadas con la Administración con un régimen especial de sujeción, los estándares de diligencia exigibles alcanzan el mayor nivel.

Asimismo, en la Sentencia de la Audiencia Nacional núm. 134/2016 de 1 de marzo de 2016 (recurso n.º PO 01/246/2014) se recuerda que los operadores son responsables de los contenidos emitidos, debiendo «extremar la diligencia en el cumplimiento de los deberes que le impone la legislación en materia de comunicación audiovisual» y recordando que resulta sancionable la simple «inobservancia» de la normativa sectorial aplicable.

Además de lo anterior, debe seguirse igualmente lo dispuesto en la Sentencia de 23 de enero de 1998, en la cual el Alto Tribunal razona que «aunque la culpabilidad de la conducta debe también ser objeto de prueba, debe considerarse en orden a la asunción de la correspondiente carga, que ordinariamente los elementos volitivos y cognoscitivos necesarios para apreciar aquélla forman parte de la conducta típica probada, y que su exclusión requiere que se acredite la ausencia de tales elementos, o en su vertiente normativa, que se ha empleado la diligencia que era exigible por quien aduce su inexistencia; no basta, en suma, para la exculpación frente a un comportamiento típicamente antijurídico la invocación de la ausencia de culpa».

Tales consideraciones son perfectamente extrapolables al caso de los operadores del sector energético, y singularmente a las obligaciones de las compañías comercializadoras con relación a sus clientes. Así, dichas comercializadoras están asimismo «dotadas de la máxima especialización y vinculadas con la Administración con un régimen especial de sujeción». De este modo, su diligencia ha de extremarse a fin de cumplir las obligaciones de la normativa sectorial, debiendo sancionarse la simple inobservancia de dicha regulación (energética, en este caso).

En este caso concreto, sin embargo, los hechos acreditados no permiten considerar que haya existido una notoria falta de diligencia en la actuación de IBERCLI, como ya ha sido apreciado en sede instructora.

Es cierto que el hecho típico existe, pues se puso a la firma de la consumidora un contrato distinto al expresamente solicitado, lo cual tuvo que ser advertido por la propia consumidora. Sin embargo, en este concreto supuesto no se ha producido una quiebra de esa diligencia reforzada que debe exigirse a los operadores que se encuentran vinculados a la Administración con un especial régimen de sujeción, como es el caso.

IBERCLI manifiesta en sus alegaciones que en ningún caso ha habido ánimo de engaño sino un simple error en la modalidad de contrato puesto a la firma de la consumidora que, una vez conocido, fue subsanado mediante la anulación de los efectos jurídicos del acto con la activación inmediata del desistimiento.

Como considera acreditado la instrucción, el desistimiento inmediato fue efectivo ya que nunca llegó a activarse el alta del contrato, siempre figuró como contrato anulado y no llegó a girarse factura alguna a la consumidora.

La propia IBERCLI comunicó de manera inmediata la posibilidad del desistimiento que se hizo inmediatamente efectivo, sin que se llegara a activar el contrato firmado.

Además, la propia consumidora reconoce que el 8 de mayo, solo un día después de los hechos, pudo firmar un nuevo contrato de alta y suministro de gas para el CUPS de su domicilio con la empresa GAS NATURAL SUR SDG, contratando la tarifa de último recurso.

Por tanto, y según los hechos concretos que han podido analizarse, no puede afirmarse que la conducta imputada pueda atribuirse a IBERCLI, ya que se trató de un mero error por parte de la empresa en el que no se aprecia voluntariedad, quedando además acreditado en este caso el funcionamiento de controles adecuados con el fin de evitar la práctica de actuaciones fraudulentas.

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

RESUELVE

PRIMERO. Declarar que la empresa IBERDROLA CLIENTES, S.A.U no es responsable de la comisión de la infracción grave prevista en el artículo 110 t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

SEGUNDO. Archivar el presente procedimiento sancionador en los términos previstos en el artículo 89 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese a la interesada, 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.