

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS COMERCIALIZADORAS RELATIVAS A LAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN CON LOS CLIENTES.

SNC/DE/084/19

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 10 de junio de 2021.

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 de la consumidora.

El 20 de marzo de 2019 se recibió en el Registro de la CNMC denuncia de **[CONFIDENCIAL]** frente a la sociedad IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A. (en adelante «IRIS») denunciando un cambio de comercializador de electricidad y gas sin consentimiento, en el punto de suministro ubicado en **[CONFIDENCIAL]**.

La denunciante manifiesta, en síntesis, que el 22 de febrero de 2019 se presentaron en su domicilio dos personas que le indicaron que le iban a informar sobre eficiencia energética, para ello le solicitaron facturas de suministro de electricidad y gas. Posteriormente, indica que estos sujetos llamaron a un número de teléfono para que contestara afirmativamente a una serie de preguntas que le fueron formuladas. Cuando la consumidora contestó de forma negativa a la cuestión relativa sobre la solicitud de la visita, los sujetos le indicaron que debía contestar afirmativamente. Finalmente, los sujetos instaron la firma de un documento de visita, le solicitaron realizar una fotografía del DNI

y le indicaron que en unos días recibiría el contrato para firmarlo. Los intentos de la consumidora para volver a contactar por teléfono son vanos.

SEGUNDO. – Apertura de período de información previa.

En el marco del período de información previa abierto el 22 de marzo de 2019 por la CNMC, se recibe escrito de IRIS en el que manifestaba lo siguiente:

- Que para la admisión de cualquier contrato de suministro que llegue a través de un agente comercial exige la entrega de determinada documentación (solicitud expresa de oferta comercial a domicilio, contrato de suministro, copia de DNI y última factura del contrato de suministro). Que, a fin de verificar la voluntad de cambio del consumidor, se realiza una llamada telefónica de comprobación.
- Que el 22 de febrero de 2019 IRIS recibió una comunicación de un comercial del agente autorizado ACC MARKETING SOLUTING 2017, S.L., informando de la voluntad de cambio de suministro de **[CONFIDENCIAL]**. Ese mismo día IRIS cursó llamada telefónica a la consumidora al objeto de verificar tanto los datos esenciales para la formalización del contrato como su voluntad de cambio.
- Que tan solo recibió de su agente comercial autorizado el contrato de suministro eléctrico, por lo que únicamente tramitó ante la distribuidora eléctrica ese cambio de suministro.
- Que IRIS en las comunicaciones periódicas que realiza a sus agentes comerciales destaca la prohibición del sistema «puerta fría», exigiendo siempre la documentación acreditativa de la voluntad de cambio del consumidor.
- Que con fecha 25 de marzo de 2019, una vez conocida la reclamación de la denunciante, IRIS solicitó a la distribuidora la reposición con carácter retroactivo del contrato de suministro eléctrico. El 27 de marzo de 2019 IRIS recibió confirmación de la anulación del cambio de suministro.
- Que en ningún momento el contrato de suministro ha llegado a activarse, motivo por el cual IRIS no ha facturado ni facturará ningún concepto a la denunciante.
- Que respecto al derecho de desistimiento del consumidor, IRIS no ha recibido comunicación alguna ni queja de la denunciante.
- Finalmente, manifiesta IRIS que ha actuado conforme a Derecho, buena fe y con la mayor prudencia y diligencia posible tanto en el proceso de

contratación como a la hora de atender de forma satisfactoria la reclamación presentada.

Con fecha 27 de febrero de 2020 **[CONFIDENCIAL]**, a través de correo electrónico dirigido al «Buzón Cambio de Comercializador Dirección de Energía» de la CNMC ha manifestado, en síntesis, lo siguiente:

- Que el 28 de marzo de 2019 recibió una comunicación de la comercializadora IRIS indicando que «desde el 18 de marzo de 2019 está activado y en vigor su contrato de suministro de energía (CUPS ES...) con IRIS Energía Eficiente, y que a partir de ese momento nuestra compañía se convierte en su comercializador».
- Que, con fecha 1 de abril de 2019, remitió escrito a IRIS manifestando a la comercializadora que debía tratarse de un error dado que ella no había firmado contrato alguno de suministro y que se abstuviesen de emitir factura alguna al respecto.
- Que, con fecha 10 de mayo de 2019, IRIS le comunicó que habían tenido conocimiento de la reclamación presentada ante la CNMC, que había procedido a solicitar la reposición del contrato con su comercializadora y que, consecuentemente, no emitirían ninguna factura.
- Que se ratifica absolutamente en todo lo manifestado en su escrito de denuncia.

TERCERO. – Acuerdo de incoación.

Con fecha 24 de marzo de 2020, 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 Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (en adelante «Estatuto de la CNMC»), acordó la incoación de un procedimiento sancionador contra IRIS, por presunto incumplimiento de las obligaciones de las comercializadoras relativas a las prácticas de contratación con los clientes. En concreto, la obligación de las comercializadoras de no realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que sea a petición expresa y a propia iniciativa de estos últimos, establecida en el artículo 46.1.t) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico (en adelante «Ley 24/2013»).

Tales hechos, sin perjuicio del resultado de la instrucción, se precalificaban como infracción grave prevista en el artículo 65.43 de la Ley 24/2013:

El incumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones establecidas en la normativa relativas a prácticas de contratación y relación con los clientes.

La notificación telemática del acuerdo de incoación fue leída el 25 de marzo de 2020.

CUARTO. Alegaciones por parte de IRIS.

Tras solicitar acceso al expediente administrativo, y su puesta a disposición, el 19 de junio de 2020 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de la representación de IRIS, en el que manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- Que «ante la indeterminación de las afirmaciones de la reclamante, así como por la falta de respaldo probatorio de las mismas, esta parte se ratifica en cuanto puso de manifiesto en su escrito de respuesta a la solicitud de información realizada por esa Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia».
- Que «de cara a comprobar, de forma proactiva, que no se ha realizado una oferta comercial a puerta fría sin la solicitud expresa del consumidor, así como de cara a verificar el consentimiento de la persona que figura como titular en el contrato de suministro por tramitar un cambio de comercializadora para su punto de suministro, esta parte procedió a realizar a la reclamante la llamada telefónica que obra en el expediente, aportada como documento número dos de nuestro escrito de respuesta a la solicitud de información recibida en su momento, cuya autenticidad defendemos con absoluta rotundidad, la cual entendemos que tiene completa validez para acreditar lo anterior (que la reclamante autorizó, con carácter previo a recibirla, la visita y oferta comercial en su domicilio, así como su voluntad de contratar el suministro de electricidad con mi mandante)».
- Que la reclamante, que en modo alguno niega que sea ella la persona que contesta a las preguntas que se realizan en dicha llamada telefónica, en la que confirma de forma clara: Nombre y D.N.I. (Minuto 0, Segundo 49 de la grabación). Su dirección y teléfono (Minuto 0, Segundo 49 de la grabación). Que ha firmado los documentos (Minuto 1, Segundo 18 de la grabación). Que la contratación en su domicilio se había llevado a cabo a solicitud previa suya, habiendo firmado documento a tal efecto (Minuto 1, Segundo 21 de la grabación). Que conocía que la contratación suponía un cambio de empresa comercializadora (Minuto 1, Segundo 39 de la grabación).

Finaliza su escrito de alegaciones solicitando que, ya que no han quedado acreditadas por la reclamante sus afirmaciones, motivo por el cual no puede considerarse desvirtuado el derecho a la presunción de inocencia, así como considerando la plena validez y eficacia probatoria de todos los documentos

aportados por IRIS, se considere probado que IRIS cumplió en todo momento con lo dispuesto en el apartado t) del artículo 46.1 de la Ley 24/2013 y no procede imponer sanción alguna.

QUINTO. - Propuesta de resolución.

Con fecha 26 de marzo 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 IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A. no es responsable de la comisión de la infracción grave prevista en el artículo 65.43 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

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 15 de abril de 2021, sin que se realizaran alegaciones a la misma por su parte.

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

Por medio de escrito de 10 de mayo 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:

PRIMERO. - [CONFIDENCIAL] firmó un contrato de suministro eléctrico, así como servicios adicionales el día 22 de febrero de 2019 en visita de agente comercial solicitada por propia iniciativa, según se desprende del documento de

solicitud de visita firmado (folio 58 del expediente), de los contratos también rubricados (folios 59 a 62), así como de la confirmación verbal que realiza en la llamada de confirmación efectuada por IRIS, ratificándose de ambas acciones.

SEGUNDO- La comercializadora IRIS, cumplió con su deber de comprobación de los datos enviados por el agente comercial mediante la revisión de toda la documentación recibida (Fotografía de DNI, fotografía de última factura de suministro eléctrico, contrato de suministro firmado, documento de solicitud de la visita comercial), así como con la realización de llamada de comprobación, aportada como folio 57 del expediente administrativo, donde la denunciante, que en ningún momento ha negado la existencia de dicha llamada ni que la persona que confirma no fuera ella, se ratifica en la documentación remitida por el agente comercial, y en la solicitud por propia iniciativa de la visita comercial.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Habilitación competencial y legislación aplicable.

Conforme al artículo 29.2 de la Ley 3/2013 y conforme al artículo 23 del Estatuto de la CNMC, corresponde a la Directora 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, corresponde a la CNMC imponer sanciones por la comisión de la infracción administrativa prevista en el artículo 65.43 de la misma Ley.

Dentro de la CNMC, compete a la Sala de Supervisión Regulatoria, de conformidad con lo establecido en el artículo 21.2.b) de la Ley 3/2013, la resolución del presente procedimiento.

En materia de procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en el título X de la Ley 24/2013. El artículo 79 de la Ley 24/2013 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 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

SEGUNDO. Tipificación de los hechos probados.

El artículo 65.43 de la Ley 24/2013 en la redacción dada por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores tipifica como nueva infracción:

El incumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones establecidas en la normativa relativas a prácticas de contratación y relación con los clientes

Esta nueva infracción estaba directamente relacionada con la introducción de nuevas obligaciones de los comercializadores en materia de protección de los derechos de consumidores. Concretamente en la Ley 24/2013 se añade un nuevo párrafo t) al artículo 46.1:

t) Las comercializadoras eléctricas no podrán realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita.

En consecuencia, el incumplimiento de la citada obligación conllevaría la realización del hecho típico previsto en el citado 65.43 de la Ley 24/2013.

De conformidad con los hechos probados, en el presente caso la contratación de suministro eléctrico por parte de IRIS se realizó en el domicilio de la denunciante. Así ha sido reconocido por parte de IRIS.

Sin embargo, la prohibición general de contratación en los domicilios tiene una excepción, a saber, que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita. IRIS ha aportado documento firmado por la denunciante en la que indica que solicitó la visita y grabación de la llamada de comprobación de datos en la que se reitera ese hecho.

En consecuencia, no se puede afirmar que IRIS haya incumplido la obligación prevista en los artículos 46 t) de la Ley 24/2013.

La falta de prueba del citado incumplimiento conlleva que no se ha producido el hecho infractor típico previsto en los artículos 65.43 de la Ley 24/2013, por lo que ha de procederse al archivo del presente procedimiento sancionador.

Al no haberse perfeccionado la conducta típica no procede examinar la culpabilidad en la comisión de la infracción.

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

RESUELVE

PRIMERO. Declarar que la empresa IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A. no es responsable de la comisión de la infracción grave prevista en el artículo 65.43 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

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.