

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA EMPRESA UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A., POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LLEVAR A CABO EL CAMBIO DE SUMINISTRADOR.

SNC/DE/100/21

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. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 18 de noviembre de 2021

En el ejercicio de la función de Resolución de procedimientos sancionadores establecida en los artículos 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. Presentación de escrito de denuncia.

Con fecha 4 de junio de 2021 ha tenido entrada en el Registro de la CNMC escrito de la OMIC de Elche de denuncia de [CONFIDENCIAL], denunciando un retraso en la tramitación de un cambio de comercializador de electricidad.

Los datos del punto de suministro objeto de la reclamación son los siguientes:

[CONFIDENCIAL]

En concreto, el denunciante manifiesta que es propietario de un local comercial en una planta sótano y que estaba alquilado como gimnasio; el inquilino abandonó el local el 19 de diciembre de 2020 y que, desde mediados de enero de 2021, estuvo solicitando dar de alta un nuevo contrato a su nombre para disponer de suministro eléctrico.

Según el escrito recibido, le resultó imposible contratar con comercializadora alguna porque UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. debía dar de baja el contrato que continúa a nombre del anterior inquilino. Asimismo, afirma que realizó numerosas llamadas al servicio de atención al cliente de la distribuidora y la respuesta que recibía es de que reiteran la reclamación, la elevan a sus supervisores y que no podían informarle de cuál es el problema. Además, remite correo electrónico de reclamación por indicación del servicio de atención al cliente, sin haber tenido contestación.

A la vista de la denuncia presentada, se abrió un periodo de información previa, requiriendo a UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. que informase de las comunicaciones recibidas y enviadas desde el 1 de diciembre de 2020 hasta la fecha de recepción del escrito, con cualquier agente; adjuntase los mensajes XML y las comunicaciones mantenidas por cualquier medio con respecto al CUPS objeto de la denuncia y para el periodo indicado y aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos. Asimismo, se le solicitó que acreditara el historial de comunicaciones con el denunciante y las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente, en particular el detalle del procedimiento seguido para tramitar esta reclamación, los plazos y el sistema de reembolso y/o compensación utilizado en su caso.

UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. expone que el retraso del cambio de suministrador se produjo por un error en su sistema que impidió comunicar a la comercializadora la baja del contrato a través del Sistema de Comunicación, Transporte y Distribución (SCTD). Así, el 19 de diciembre de 2020 se recibe por parte de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. una solicitud de baja por impago. Esta solicitud de corte es rechazada con fecha 21 de diciembre de 2020, si bien hasta el 7 de abril de 2021 no se comunica a la comercializadora debido a la incidencia en el sistema de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. El 23 de diciembre de 2020 se recibe por parte de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. una solicitud de baja por cese de actividad. El 19 de enero de 2021 se procede a la desconexión del servicio, causando baja el contrato de acceso con fecha 18 de enero de 2021. No obstante, dado que persiste el error en el sistema de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A., esta solicitud no se comunica a la comercializadora hasta el 8 de abril de 2021. Hasta el 9 de abril de 2021 se reciben numerosas comunicaciones de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. en relación con el CUPS en cuestión para dar de alta un nuevo contrato o realizar el cambio de comercializador, que son todas rechazadas por parte de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. debido al retraso en la finalización de la solicitud de baja recibida el 23 de diciembre de 2019. La comercializadora adjunta copia de las comunicaciones en formato XML mantenidas con la comercializadora IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.

SEGUNDO. Incoación del procedimiento sancionador.

El 1 de septiembre de 2021, de conformidad con lo establecido en los artículos 63 y 64.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Directora de Energía de la CNMC acordó incoar un procedimiento sancionador dirigido contra UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. como persona presuntamente responsable de la infracción establecida en el artículo 66.3 de la Ley 24/2013, por el incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador, así como para realizar cualquier modificación de las condiciones de los contratos. de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro.

Según el acuerdo de incoación, el hecho que motivó la incoación del procedimiento radica en el presunto retraso injustificado por parte de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A., de los plazos establecidos para llevar a cabo el cambio de suministrador relativo al CUPS [CONFIDENCIAL], sito en [CONFIDENCIAL].

Dicho acuerdo de incoación fue puesto a disposición de la empresa electrónicamente el día 7 de septiembre de 2021. UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. accedió a la notificación el mismo día, a las 11:39 horas, según obra en el expediente administrativo.

TERCERO. Alegaciones de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. al acuerdo de incoación.

Con fecha 21 de septiembre de 2021 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. al acuerdo de incoación, en el que se manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- Que *“la primera solicitud de baja fue tramitada en plazo, el 23 de diciembre de 2020.
En concreto, el técnico que acudió al suministro a realizar la actuación en campo indicó en su aplicación de movilidad que se había ejecutado correctamente la operación de corte.”*
- Que *“Sin embargo, como consecuencia de una incidencia en los sistemas informáticos de UFD, esta información no pudo ser debidamente procesada, quedando la operación como pendiente pese a haber sido realmente ejecutada en campo. Esto dejó la operación sin poder ser resuelta, traduciéndose en una incidencia en la mensajería con el comercializador.”*

- Que *“se trató de un error puntual en los sistemas que no tuvo más incidencia, a excepción de este caso concreto. En este sentido, debe tenerse en cuenta que UFD tramita unas treinta mil operaciones como esta cada semana, produciéndose únicamente un 1% de errores que se resuelven una vez detectados. Adicionalmente, cabe señalar que la evolución de errores se ha reducido progresivamente hasta valores actualmente por debajo de la cifra indicada, minimizándose en consecuencia la afección a los usuarios finales.”*
- Que *“UFD ha mejorado sus procedimientos para evitar que vuelva a producirse una situación similar.*
 - o *En concreto: Se ha habilitado una operativa de escalado en el canal de atención al cliente mediante la cual se identifican los casos cuya atención se considera prioritaria atendiendo al número de reiteraciones o contactos realizados por el usuario afectado, a la antigüedad de las peticiones o a las consecuencias de la no resolución de un servicio solicitado en plazo. Una vez identificados estos casos se escalan dentro de la organización que gestiona este servicio de forma directa para su pronta resolución.*
 - o *Se está analizando la identificación temprana de las peticiones con un alto número de rechazos en el canal SCTD para su tratamiento pormenorizado e identificación temprana de causas raíz de dichos rechazos e información al responsable para su pronta resolución.”*
- Que *“se produjo un error en los sistemas que quedaba fuera del control de UFD, por lo que es evidente que no concurrió intencionalidad alguna por parte de UFD. En consecuencia, no puede imputarse a UFD ninguna actuación dolosa o culposa.”*
- Que, para el hipotético supuesto de que no se atendieran los anteriores razonamientos, el importe de la sanción deberá determinarse de conformidad con el principio de proporcionalidad de las sanciones.

Por todo lo anterior, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. concluye su escrito de alegaciones solicitando que se sobresea y archive el procedimiento sancionador.

CUARTO. Incorporación de documentación al expediente.

Mediante diligencia de fecha 4 de octubre de 2021 se incorporaron al expediente las cuentas de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. correspondientes al año 2020, último disponible, mediante certificación expedida por el Registro Mercantil de Madrid de 1 de octubre de 2021. De acuerdo con la misma el importe neto de la cifra de negocios fue de 842.215.000 euros.

QUINTO. Propuesta de Resolución.

El 5 de octubre de 2021 la Directora de Energía formuló propuesta de Resolución del procedimiento sancionador incoado. De forma específica, por medio de dicho documento, propuso adoptar la siguiente resolución:

“ACUERDA PROPONER

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

PRIMERO. *Declare que la empresa UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. es responsable de la comisión de una infracción leve, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66.3 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, por incumplimiento de su obligación de realizar el cambio de suministrador en el plazo legalmente establecido.*

SEGUNDO. *Imponga a UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. una sanción consistente en el pago de una multa de diez mil euros (10.000 euros) por la comisión de las anteriores infracciones.”*

Con fecha 6 de octubre de 2021 a las 12:45 horas, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. accedió a la notificación de la propuesta de resolución practicada que había sido puesta a su disposición ese mismo día, según obra en el expediente administrativo.

SEXO. Alegaciones de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. a la propuesta de Resolución.

Por escrito de 20 de octubre de 2021, con entrada en el registro de la CNMC el mismo día, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. efectuó alegaciones a la Propuesta de Resolución acogándose a las reducciones del 20% en virtud de pronto pago y 20% con reconocimiento de su responsabilidad, conforme a lo previsto en la propuesta. Asimismo, renuncia a cualquier acción o recurso en la vía administrativa contra la sanción.

El pago de la sanción en su importe reducido (40%) por 6.000 euros se produjo el día 19 de octubre de 2021, con fecha valor del mismo día.

SÉPTIMO. Finalización de la instrucción y elevación del expediente al Consejo.

La Propuesta de Resolución fue remitida a la Secretaría del Consejo de la CNMC por la Directora de Energía, mediante escrito de fecha 21 de octubre de 2021, junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 23.a) 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.

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, en el presente procedimiento sancionador se considera

HECHO PROBADO

ÚNICO. UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. llevó a cabo el cambio de suministrador relativo al CUPS [CONFIDENCIAL], sito en [CONFIDENCIAL] fuera del plazo de veintiún días establecido en el artículo 43.3 de la Ley 24/2013.

Este hecho ha quedado acreditado a través del propio reconocimiento del mismo por parte de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. que informa de que la comunicación del cambio a la comercializadora IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. a través del Sistema de Comunicación, Transporte y Distribución (SCTD) se produjo el 8 de abril de 2021, habiéndose solicitado la baja por cese de actividad el 23 de diciembre de 2020.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. COMPETENCIA DE LA CNMC.

Conforme al artículo 29.2 de la Ley 3/2013 y al artículo 23 del Estatuto Orgánico 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.c) de la Ley del Sector Eléctrico corresponde a la CNMC la imposición de las sanciones leves por la infracción tipificada en el artículo 66.3 de dicha Ley.

En concreto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 3/2013 y en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC la Resolución de este procedimiento.

II. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

Resultan de aplicación las especificaciones procedimentales dispuestas en el capítulo II del Título X de la Ley del Sector Eléctrico. En este sentido, conforme a lo establecido en el artículo 79 de la Ley del Sector Eléctrico, el plazo para resolver y notificar este procedimiento sancionador es de nueve meses.

En lo demás, el procedimiento aplicable es el establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones

Públicas y, en particular, sus artículos 63, 64, 85, 89 y 90, en los que se contemplan especialidades relativas al procedimiento sancionador. 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).

III. TIPIFICACIÓN DEL HECHO PROBADADO.

El artículo 66 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, contempla entre las infracciones leves, en su apartado 3: *“El incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador, así como para realizar cualquier modificación de las condiciones de los contratos”*.

Es importante señalar que el proceso de cambio de suministrador finaliza con la comunicación de la distribuidora a las comercializadoras entrante y saliente de la activación del cambio, no siendo suficiente con haber llevado a cabo el cambio técnico, puesto que, sin la preceptiva comunicación, la comercializadora entrante no puede activar el correspondiente contrato de suministro con el consumidor.

Como reconoce la propia UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A., no se ha observado el plazo máximo de veintiún días en la solicitud de cambio de suministrador indicado en el Hecho Probado Único, ya que la solicitud de cambio la reciben el 23 de diciembre de 2020 y la comunicación a la comercializadora se produce el 8 de abril de 2021, esto es, más de tres meses después.

La concurrencia del tipo exige así mismo que el retraso sea injustificado. Al respecto, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. se limita a indicar que fue un error del sistema para entender que no hubo negligencia, pero no justifica, en modo alguno, la razón por la que el retraso no se detectó anteriormente y se tardaron más de tres meses en realizar el cambio de comercializador con el consiguiente trastorno para el consumidor individual que se vio obligado a reclamar en reiteradas ocasiones el cambio al que tenía derecho a que se realizara en el máximo plazo legal permitido.

IV. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN.

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 impute su comisión. Es decir, 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 se desprende del artículo 28.1 de la LRJSP, según el cual *«solo podrán ser*

sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas [...] que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa».

En el presente caso, tal y como indicaba la Propuesta de Resolución, la sociedad imputada actuó de con una falta de diligencia en la configuración de las medidas de protección del proceso de cambio de suministrador que podían haberse mejorado con carácter previo, como ha sucedido posteriormente, al objeto de evitar o minimizar este tipo de errores en los sistemas.

Asimismo, como se ha expuesto, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. ha reconocido expresamente su responsabilidad en la comisión de la infracción.

V. TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REDUCCIÓN DE LA SANCIÓN.

En la Propuesta de Resolución se indicaba que UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A., como presunta infractora, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que debía hacerse en los términos establecidos en el artículo 64.2.d) de la LPAC, con los efectos previstos en el artículo 85.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción procedente. Asimismo, de acuerdo con el segundo apartado de este precepto, dado que la sanción en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la Resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

A este respecto, el artículo 85.3 prevé que, tanto en el caso de reconocimiento de responsabilidad como en el de pago voluntario de la multa con anterioridad a la Resolución del procedimiento, y cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de al menos el 20% sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstas acumulables entre sí.

Por medio de su escrito de alegaciones de 20 de octubre de 2021 a la propuesta de resolución, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. ha reconocido su responsabilidad, Asimismo, mediante transferencia con fecha valor 19 de octubre de 2021, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. ha procedido a pagar la sanción determinada en la Propuesta de Resolución del procedimiento, conforme a las reducciones aplicables.

De este modo, al haberse realizado un reconocimiento expreso de responsabilidad por parte de UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. y al

haberse producido el pago voluntario de la multa en la cuenta indicada por la Propuesta de Resolución, procede aplicar la reducción del 40% al importe de la sanción propuesta de 10.000 (diez mil) euros, quedando en 6.000 (seis mil) euros.

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

RESUELVE

PRIMERO. Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPAC, en los términos de la propuesta del instructor, que se transcribe en el antecedente de hecho quinto, en la que se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se establece la sanción pecuniaria a la entidad UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A.

SEGUNDO. Aprobar las dos reducciones del 20% sobre la sanción de 10.000 (diez mil) euros contenida en la propuesta del instructor, establecida en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la sanción en un 40% a la cuantía de 6.000 (seis mil) euros, que ya ha sido abonada por UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A.

TERCERO. Declarar que la efectividad de las reducciones de la sanción queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

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

La presente Resolución agota la vía administrativa, no siendo susceptible de recurso de reposición. Puede ser recurrida, no obstante, ante la Sala de lo contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.