

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA EMPRESA ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L., POR INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO.**

**SNC/DE/060/21**

**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**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de diciembre 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. Denuncias presentadas por varios consumidores frente a ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L. por cambio de comercializador sin consentimiento.**

1. Con fecha 1 de abril de 2020 tiene entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de denuncia de **[CONFIDENCIALIDAD]** (en adelante, Denunciante 1) frente a ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L. (en adelante ALDRO) por cambio de comercializador sin consentimiento.

En su escrito el reclamante explica que habría recibido una llamada telefónica, y que mediante engaño se le habría inducido a cambiar de comercializador a favor de ALDRO para los tres siguientes puntos de suministro:

**[CONFIDENCIALIDAD]**

Uno de estos puntos de suministro sería la vivienda habitual del consumidor y habría causado la pérdida del Bono Social de éste, con el agravante de que en el estado actual es *“imposible conseguir documentación para recuperar el Bono Social”*. Los puntos de suministro afectados tendrían los siguientes datos:

2. Con fecha 9 de diciembre de 2020 tiene entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia escrito de **[CONFIDENCIALIDAD]** (en adelante, Denunciante 2) frente a ALDRO por cambio de comercializador de suministro eléctrico sin consentimiento.

**[Denunciante 2]** informa que su comercializador de energía eléctrica y gas era CURENERGÍA, COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (CURENERGÍA) con Tarifa Regulada y Bono Social. El consumidor informa que se ha producido un cambio de comercializador sin consentimiento a favor de ALDRO tras una llamada de un comercial, al que en ningún momento le aportó datos.

El punto de suministro afectado correspondería al CUPS: **[CONFIDENCIALIDAD]**.

3. Con fecha 5 de enero de 2021 tiene entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia escrito de **[CONFIDENCIALIDAD]** (en adelante, Denunciante 3) frente a ALDRO por cambio de comercializador de suministro eléctrico sin consentimiento, que fue completada el día 14 de enero de 2021.

**[Denunciante 3]** informa que ALDRO realiza llamadas a las personas que no son sus clientes, teniendo en posesión todos los datos de la persona, incluido el número de cuenta bancaria. La consumidora afirma que se hacen pasar por la comercializadora con la que tienen el contrato y preguntan que *“por qué no has activado tus descuentos”* con gran insistencia, y como resultado se ha producido un cambio de contrato de suministro eléctrico a persona vulnerable y acogida a bono social desde una comercializadora regulada a la comercializadora ALDRO, sin que esta persona realmente hubiera dado su consentimiento.

El punto de suministro afectado tendría el CUPS: **[CONFIDENCIALIDAD]**. Se adjunta documentación acreditativa.

4. Con fecha 19 de abril de 2021 tiene entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia denuncia de **[CONFIDENCIALIDAD]** (en adelante, Denunciante 4) por cambio de comercializador de suministro de electricidad sin consentimiento.

Se informa que ALDRO ha realizado una contratación fraudulenta a **[Denunciante 4]**. La consumidora tenía un contrato con COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A. (COR NATURGY) para el suministro eléctrico (PVPC) con descuento por Bono Social.

En febrero de 2021, **[Denunciante 4]** recibió una llamada en el que se le ofrecía una tarifa más barata, pero informan que en ningún momento dio su consentimiento a dicho cambio o proporcionó el número de su cuenta. Sin embargo, con fecha de 16 de febrero recibieron una factura girada por la sociedad ALDRO. Informa haber solicitado a ALDRO que restableciera todo a su situación original, sin que ello se haya producido. También se informa que ha sido solicitada la grabación y ALDRO se ha negado argumentando que se trata de uso interno de la compañía.

El punto de suministro afectado tendría el CUPS **[CONFIDENCIALIDAD]**. Se adjunta documentación acreditativa.

## **SEGUNDO.- Periodos de información previa.**

1. El 24 de abril de 2020, atendiendo a la reclamación presentada por el **[Denunciante 1]** se dictó acuerdo de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso.

Asimismo, se requirió a ALDRO a fin de que (i) aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, el documento contractual u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor, sobre cuya base se ha procedido a realizar el cambio de comercializador a favor de ALDRO; (ii) acredite que ha cumplido con los requisitos formales de los contratos a distancia que establece el artículo 98.6 y 7 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; (iii) acredite el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 46.1, letras s) y t) de la ley 24/2013, con respecto a estos cambios, informando de la fecha y lugar de realización de la actividad comercial; (iv) envíe justificación de que ha cumplido con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica; (v) especifique si el consumidor solicitó ejercer el derecho de desistimiento del contrato y aporte la documentación correspondiente (fecha y efectos de la solicitud); (vi) copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja de los contratos y de los servicios de mantenimiento; (vii) informe del historial de comunicaciones con el denunciante

y actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte del servicio de atención al cliente, con especificación de procedimiento seguido.

El día 27 de abril de 2021 dicho acuerdo fue puesto a disposición de ALDRO por medios electrónicos, quien accedió a la notificación el mismo día.

Con fecha 19 de junio de 2020, ALDRO cumplimentó el requerimiento señalando:

- Se aporta llamada de verificación donde se informa al denunciante de que con la aceptación del contrato se impide la aplicación del bono social
- Se aporta correo remitido al denunciante, adjuntando contrato de suministro donde se reitera que el cliente reconoce y acepta la no aplicación del bono social
- Es contratación telefónica sin existir visita domiciliaria al denunciante
- No se tiene constancia de que el denunciante haya ejercitado el derecho de desistimiento
- Se aporta facturación completa del denunciante
- No se tiene constancia de dos CUPS de los solicitados y sí de otro adicional
- El denunciante no será penalizado por la resolución contractual anticipada

Mediante oficio de 31 de julio de 2020 se remitió nuevo requerimiento a ALDRO en relación con este denunciante solicitando información respecto del CUPS adicional determinada información, y reiterando para los dos CUPS denunciados acreditación de cumplimiento de los requisitos previstos por art. 98.6 y 7 del RD Legislativo 1/2007 y art 5.5 del RD 897/2017, así como información respecto del ejercicio del derecho de desistimiento y facturas e historial de comunicaciones y actuaciones con el denunciante. Dicho requerimiento el día 3 de agosto de 2021 fue puesto a disposición de ALDRO por medios electrónicos, quien accedió a la notificación el mismo día.

El 10 de septiembre de 2021 ALDRO presentó escrito de contestación al anterior requerimiento, en los siguientes términos:

- Se aportan llamadas de verificación (toma de datos y verificación de información al denunciante) y de lectura de condiciones generales del contrato.
- Se aportan correos remitidos al denunciante, adjuntando contrato de suministro donde se reitera que el cliente reconoce y acepta la no aplicación del bono social
- Queda acreditado cumplimiento de artículo 98.6 y 7 RD Legislativo 1/2007
- No se tiene constancia de que el denunciante haya ejercido el derecho de desistimiento
- Se aporta facturación completa del denunciante
- Se informa de llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

Con fecha de 14 de octubre de 2020 se remite requerimiento al consumidor [Denunciante 1], a fin de que confirme o en su caso, desmienta o corrija, la certeza de los hechos referidos en el escrito de 10 de septiembre de 2021 remitido a esta Comisión por ALDRO, que fue contestado por el representante del mencionado consumidor mediante correo electrónico el 20 de octubre de 2020.

2. El 14 de enero de 2021, atendiendo a la reclamación presentada por el [Denunciante 2] se dictó acuerdo de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso.

Asimismo, se requirió a ALDRO a fin de que (i) aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, el documento contractual u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor, sobre cuya base se ha procedido a realizar el cambio de comercializador a favor de ALDRO; (ii) fecha y lugar de realización de la actividad comercial y posterior contratación con el denunciante; (iii) acredite que ha cumplido con los requisitos formales de los contratos a distancia que establece el artículo 98.6 y 7 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; (iv) envíe justificación de que ha cumplido con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica; (v) acreditación de haber informado al consumidor sobre su derecho de desistimiento; (vi) especifique si el consumidor solicitó ejercer el derecho de desistimiento del contrato y aporte la documentación correspondiente (fecha y efectos de la solicitud); (vii) copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja de los contratos y de los servicios de mantenimiento; (viii) informe del historial de comunicaciones con el denunciante y actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte del servicio de atención al cliente, con especificación de procedimiento seguido.

El día 18 de enero de 2021 dicho acuerdo fue puesto a disposición de ALDRO por medios electrónicos, quien accedió a la notificación el mismo día.

Con fecha 2 de febrero de 2021, tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de ALDRO cumplimentando el requerimiento efectuado:

- Se aporta grabación de una llamada de verificación (toma de datos y verificación de información al denunciante) y de lectura de condiciones generales del contrato. También se aporta una llamada de contratación al cliente, donde se informa la imposibilidad de aplicar el bono social.

- Se aporta contrato de prestación de servicios entre ALDRO y el colaborador, con “buenas prácticas”
- Se desconoce el lugar donde el colaborador realizó la contratación
- Se remite facturación completa del denunciante, así como fecha de activación y de baja de contrato de suministro y de mantenimiento.
- Se recibió solicitud para desistimiento, informándosele de que no sería penalizado si tramita alta con otra empresa

Con fecha de 10 de marzo de 2020 se requiere a [Denunciante 2] para que confirme o en su caso, desmienta o corrija, la certeza de los extremos de hechos referidos por ALDRO en su contestación al requerimiento inicial de la CNMC.

**3.** El 19 de enero de 2021, atendiendo a la reclamación presentada por el [Denunciante 3], se dictó acuerdo de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso.

Asimismo, se requirió a ALDRO a fin de que (i) aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, el documento contractual u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor, sobre cuya base se ha procedido a realizar el cambio de comercializador a favor de ALDRO; (ii) acredite que ha cumplido con los requisitos formales de los contratos a distancia que establece el artículo 98.6 y 7 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; (iii) envíe justificación de que ha cumplido con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica; (iv) especifique que se ha informado al consumidor sobre su derecho de desistimiento del contrato; (v) especifique si el consumidor solicitó ejercer su derecho de desistimiento aportando la documentación correspondiente y fecha y efectos de dicha solicitud; (vi) fecha y lugar de realización de la actividad comercial y posterior contratación con el denunciante; (vii) copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja de los contratos y de los servicios de mantenimiento; (viii) informe del historial de comunicaciones con el denunciante y actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte del servicio de atención al cliente, con especificación de procedimiento seguido.

El día 19 de enero de 2021 dicho acuerdo fue puesto a disposición de ALDRO por medios electrónicos, quien accedió a la notificación el mismo día.

Con fecha 2 de febrero de 2021, tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de ALDRO cumplimentando el requerimiento efectuado:

- Se aporta grabación de una llamada de verificación (se constatan los datos y condiciones contractuales, donde consta información del derecho de desistimiento y se remite formulario de desistimiento) y un sms de contratación al cliente con comprobante de contestación.
- Se aporta contrato de prestación de servicios entre ALDRO y el colaborador, con “buenas prácticas”
- Se desconoce el lugar donde el colaborador realizó la contratación
- Se remite facturación completa del denunciante, así como fecha de activación y de baja de contrato de suministro y de mantenimiento.
- No se tiene constancia de solicitud de desistimiento por parte de la denunciante

4. El 3 de junio de 2021, atendiendo a la reclamación presentada por el [Denunciante 4], se dictó acuerdo de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso.

Asimismo, se requirió a ALDRO a fin de que (i) aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, el documento contractual u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor, sobre cuya base se ha procedido a realizar el cambio de comercializador a favor de ALDRO; (ii) acredite que ha cumplido con los requisitos formales de los contratos a distancia que establece el artículo 98.6 y 7 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; (iii) envíe justificación de que ha cumplido con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica; (iv) especifique que se ha informado al consumidor sobre su derecho de desistimiento del contrato; (v) especifique si el consumidor solicitó ejercer su derecho de desistimiento aportando la documentación correspondiente y fecha y efectos de dicha solicitud; (vi) fecha y lugar de realización de la actividad comercial y posterior contratación con el denunciante; (vii) copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja de los contratos y de los servicios de mantenimiento; (viii) informe del historial de comunicaciones con el denunciante y actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte del servicio de atención al cliente, con especificación de procedimiento seguido.

Dicho acuerdo el día 4 de junio de 2021 fue puesto a disposición de ALDRO por medios electrónicos, quien accedió a la notificación el mismo día.

Con fecha 18 de junio de 2021, tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de ALDRO cumplimentando el requerimiento efectuado:

- Se aporta grabación de una locución contractual (se constatan los datos y condiciones contractuales, así como de lectura de las condiciones contractuales por contrato) donde consta información del derecho de desistimiento y se remite formulario de desistimiento).
- Se aporta contrato de prestación de servicios entre ALDRO y el colaborador, con “buenas prácticas”
- Se desconoce el lugar donde el colaborador realizó la contratación
- Se remite facturación completa del denunciante, así como fecha de activación y de baja de contrato de suministro y de mantenimiento.
- Se informa de llamada del denunciante corroborando que existe su consentimiento y su conocimiento de no aplicación de bono social. Se le aplica la tarifa más económica y se le informa que puede resolver anticipadamente el contrato sin penalización.
- Se ha solicitado la locución contractual por correo sin constar su debida representación.

En ninguna de las contestaciones a los requerimientos remitidos a ALDRO respecto de los cuatro denunciantes, la empresa aportó documento individual e independiente de renuncia a la aplicación del bono social, conforme el modelo contenido en el anexo VII del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

### **TERCERO. Incoación del procedimiento sancionador.**

El 20 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 ALDRO como persona presuntamente responsable de la infracción establecida en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante, Ley del Sector Eléctrico).

Según el acuerdo de incoación, el hecho que motivó tal incoación radica en el presunto incumplimiento de la aplicación de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 45.1 de la citada Ley y desarrollada por el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, puesto en relación con la obligación establecida en el artículo 46.1.j) de la Ley del Sector Eléctrico.

Dicho acuerdo de incoación fue puesto a disposición de la empresa electrónicamente el día 24 de septiembre de 2021. ALDRO accedió a la notificación el mismo día, según obra en el expediente administrativo.



#### **CUARTO. Alegaciones de ALDRO al acuerdo de incoación.**

Tras solicitud de ampliación de plazo y su concesión por la CNMC, con fecha 18 de octubre de 2021 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de ALDRO al acuerdo de incoación, en el que se manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- A su juicio, existe error, por inexacta y desproporcionada, de la calificación de la actuación de ALDRO como infracción grave, dada la escasa entidad de los hechos a la vista de las pruebas concurrentes, así como las conductas tendentes a aminorar el daño por parte de la mercantil, por lo que no debiera considerarse presuntamente cometida una infracción grave, sino encuadrarla en el ámbito de infracción leve. Los hechos que han motivado el procedimiento sancionador, básicamente, se refieren únicamente a una única y misma incidencia formal acaecida en tres procedimientos de contratación a distancia del suministro de energía: la señalada en el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, por no aportar el documento individual e independiente que lleve por título «Renuncia a la aplicación del bono social», que debería ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato, conforme el modelo contenido en el anexo VII, tal como lo dispone el artículo 5.5 del RD 897/2017.
- Según ALDRO *“en relación con cuatro consumidores, sino sólo con dos: [CONFIDENCIAL]* Según ALDRO, tal como resulta de las grabaciones disponibles en el expediente, una de las consumidoras concernidas *[CONFIDENCIAL]* afirmó no ser titular del bono social eléctrico, y en la reclamación inicial de *[CONFIDENCIAL]* se reclama por varios CUPS, entre ellos *[CONFIDENCIAL]* (CUPS de la vivienda habitual), este último nunca llegó a estar activo con ALDRO y es el referente a su vivienda habitual, por lo que no debe ser objeto de consideración a los efectos del presente procedimiento sancionador.
- En todas y cada una de las contrataciones llevadas a cabo por ALDRO con los consumidores afectados, en cada contratación vía telefónica sí se informó expresamente al consumidor, señala ALDRO, que la suscripción del nuevo contrato implicará que no resulte aplicable el bono social *[CONFIDENCIAL]*
- ALDRO señala que utiliza los servicios de una tercera empresa para el canal de ventas. Dicha empresa sigue un guion facilitado por ALDRO, para la contratación telefónica o a distancia en el que se señala: *«Le informamos que, con la aceptación del presente contrato se impide la aplicación del bono social.»* Además, a dicha empresa se le comunica un manual de Buenas Prácticas.

- Así puede apreciarse en el modelo de contrato de suministro se señala que *“el Cliente autoriza expresamente a ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES SL a tramitar el cambio de suministrador ante la compañía Distribuidora y acceder a los datos relativos a consumidor contenidos en el sistema de intercambio de información para la gestión del cambio de suministrador. Finalmente, el Cliente reconoce y acepta que, con la firma del presente contrato, se impide la aplicación del bono social.»*
- *“Dicha información se constató por escrito a la vista de los contratos suscritos por SMS a cualquiera de los consumidores que así lo solicitara.”*, por cuanto deben validar el proceso respondiendo SI al SMS que contiene un link con las condiciones del contrato y del bono social.
- ALDRO señala que ha llevado a cabo una serie de actuaciones en relación con estos concretos clientes, procediendo a la restitución de todas las cantidades abonadas.
- Entiende ALDRO que la infracción que, en su caso, habría cometido no se ha de incardinar en el supuesto tipificado en el artículo 65.25 de la LSE, sino en el artículo 66.1, o en su caso, 66.4 de la LSE, pues queda claro que, so pena de considerar anticonstitucional el artículo 65.25 de la LSE, el artículo 66.1 de la LSE (o en su caso, el artículo 66.4 de la misma Ley) permite que una infracción de las medidas de protección del consumidor vulnerable puede ser calificada como leve, *«cuando no tenga consideración de infracción grave o muy grave»*.
- En conclusión, ALDRO considera que sí que cumplió con el requisito de informar al consumidor sobre la inaplicación del bono social, cuando hubo conformidad expresa por parte de los clientes de manera expresa a dicha condición, y a su vez, viene recogido en la primera página de los contratos de suministro respecto de aquellos clientes que solicitan la suscripción del contrato por SMS, si bien no en documento individual e independiente que lleve por título *«Renuncia a la aplicación del bono social»*. Señala ALDRO que, desde luego, debería haberlo hecho (y en tal medida reconoce la responsabilidad administrativa que ello puede depararle); y que en ningún caso ALDRO ha obrado de mala fe, ni ha intentado engañar al Cliente. Por ello entiende que la responsabilidad administrativa en que haya incurrido no puede encajarse dentro de la tipificación como infracción grave, sino, a lo sumo, como infracción leve.
- ALDRO señala que sí informó de las consecuencias de la contratación del suministro en el mercado libre, dieron su consentimiento cuando fueron avisados de que con la firma del contrato se inaplicaría el bono social, además de que dicha condición también se encuentra incluida en el contrato firmado por SMS a cualquiera de los clientes que así lo hubiese solicitado. A la vista de lo anterior, señala que a su juicio no parece que resulte sostenible una sanción para ALDRO en el presente procedimiento con una cuantía superior a precedentes previos de la CNMC, teniendo en cuenta que en esos precedentes ni siquiera se informó al consumidor vulnerable, y en el caso que

- ahora nos ocupa, ALDRO sí lo hizo, si bien no observando las formalidades exigidas reglamentariamente.
- En su caso, se trata de una sola infracción administrativa, y aunque el Acuerdo de incoación se refiere a cuatro consumidores, no por ello, se trata de cuatro infracciones diferentes o distintas. Señala ALDRO que debe recordarse que únicamente ha tenido conocimiento de la condición de vulnerable y de perceptores del bono social de dos de los cuatro consumidores identificados en el referido Acuerdo de incoación y aunque cada uno de los consumidores, individualmente considerados, son merecedores de las garantías que la Ley les concede, sin embargo, la repetición de este tipo de conductas debe ser considerada como una infracción continuada. Y no es que ALDRO tuviese un plan preconcebido para no atender a las previsiones contenidas en el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, sino que simplemente consideraba que la forma de actuar que aplicaba era suficiente para atender sus requerimientos. Ni hubo intención de defraudar los derechos de los consumidores, ni hubo un plan preconcebido para ello. Por este motivo, entiende ALDRO que lo que procede en su caso es dar una “respuesta punitiva única» a estas actuaciones, si la CNMC considera que debe ser objeto de reproche administrativo.
  - Señala que antes incluso de la notificación del Acuerdo de incoación, ALDRO ha adoptado una serie de medidas que permiten asegurar los derechos que la regulación le reconoce a los consumidores vulnerables: Ha incorporado un Procedimiento de Gestión; también ha procedido a modificar en abril de 2021 el procedimiento de contratación de consumidores (también los vulnerables) facilitando de forma obligada el contrato escrito a cada consumidor, junto con la correspondiente «*Renuncia a la aplicación del bono social*», y no dejándolo de forma opcional para el cliente que lo quisiera, como aconteció en el momento de los hechos. También ha procedido a modificar el protocolo de comunicación con la empresa distribidora, indicándole que proceda a rechazar la tramitación de cualquier cliente que ostente el bono social, si previamente no se ha verificado documentalmente su renuncia a su percepción.

Por todo lo anterior, concluye su escrito de alegaciones solicitando que se proceda a la recalificación de la infracción imputada como infracción leve de la tipificada en el artículo 66.1 de la LSE, dándole al procedimiento el curso que legalmente corresponda.

#### **QUINTO. Propuesta de Resolución.**

El 26 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 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador:*

**“PRIMERO.** *Declare que ALDRO es responsable 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 de incumplir las obligaciones formales de información respecto al consumidor [CONFIDENCIALIDAD] con bono social.*

*E Imponga a la citada sociedad una sanción correspondiente a dicha infracción consistente en el pago de una multa de veinte mil euros (20.000) euros.*

**SEGUNDO.** *Declare que ALDRO es responsable 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 de incumplir las obligaciones formales de información respecto al consumidor [CONFIDENCIALIDAD] con bono social.*

*E Imponga a la citada sociedad una sanción correspondiente a dicha infracción consistente en el pago de una multa de veinte mil euros (20.000) euros.*

**TERCERO.** *Declare que ALDRO es responsable 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 de incumplir las obligaciones formales de información respecto al consumidor [CONFIDENCIALIDAD] con bono social.*

*E Imponga a la citada sociedad una sanción correspondiente a dicha infracción consistente en el pago de una multa de veinte mil euros (20.000) euros.*

**CUARTO.** *Declare que ALDRO es responsable 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 de incumplir las obligaciones formales de información respecto al consumidor [CONFIDENCIALIDAD] con bono social.*

*E Imponga a la citada sociedad una sanción correspondiente a dicha infracción consistente en el pago de una multa de veinte mil euros (20.000) euros.”*

Con fecha 27 de octubre de 2021 a las 14:40 horas, ALDRO accedió a la notificación de la propuesta de resolución practicada que había sido puesta a su disposición el mismo día, según obra en el expediente administrativo.

Con fecha 11 de noviembre de 2021, ALDRO ha comunicado haber efectuado ese mismo día el pago por importe de 48.000 euros, conforme a condiciones detalladas en la propuesta de resolución, para proceder a dar por finalizado el expediente.

## **SEXTO. 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 16 de noviembre 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 consideran

### **HECHOS PROBADOS**

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

**PRIMERO.** ALDRO, respecto del CUPS [**CONFIDENCIAL**] correspondiente a su vivienda habitual, no procedió a aportar al consumidor el documento individual e independiente que lleva por título «Renuncia a la aplicación del bono social», y que debe ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato.

Este hecho ha quedado acreditado, no sólo por el hecho de que, requerida la empresa para su aportación al expediente, ésta no ha tenido lugar, sino fundamentalmente a través del propio reconocimiento de este hecho por parte de ALDRO que, en su escrito de 18 de octubre de 2021, informa que no ha obtenido el referido informe, según consta en el expediente administrativo.

Deben rechazarse las alegaciones realizadas por ALDRO señalando que dicho CUPS no llegó a activarse por cuanto que la obligación formal referida en el párrafo anterior procede ser cumplida incluso con anterioridad a la contratación y sin perjuicio de que la misma no se lleve efectivamente a cabo, según se desprende del tenor literal del precepto arriba mencionado, que señala que ello ha de cumplirse *“cuando un consumidor que esté acogido al bono social vaya a suscribir un contrato con un comercializador en mercado libre...”*, es decir también en los trámites previos a esa contratación.

**SEGUNDO.** ALDRO, respecto al CUPS [**CONFIDENCIAL**], no procedió a aportar al consumidor el documento individual e independiente que lleva por título «Renuncia a la aplicación del bono social», y que debe ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato.

Este hecho ha quedado acreditado, no sólo por el hecho de que, requerida la empresa para su aportación al expediente, ésta no ha tenido lugar, sino fundamentalmente a través del propio reconocimiento de este hecho por parte de ALDRO que, en su escrito de 18 de octubre de 2021, informa que no ha obtenido el referido informe, según consta en el expediente administrativo.

**TERCERO.** ALDRO, respecto al CUPS [**CONFIDENCIAL**], no procedió a aportar al consumidor el documento individual e independiente que lleva por título «Renuncia a la aplicación del bono social», y que debe ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato.

Este hecho ha quedado acreditado, no sólo por el hecho de que, requerida la empresa para su aportación al expediente, ésta no ha tenido lugar, sino fundamentalmente a través del propio reconocimiento de este hecho por parte de ALDRO que, en su escrito de 18 de octubre de 2021, informa que no ha obtenido el referido informe, según consta en el expediente administrativo.

Deben rechazarse las alegaciones realizadas por ALDRO señalando que el incumplimiento de la obligación formal objeto de este procedimiento sancionador no se produjo en la contratación con la denunciante considerando que en la grabación de la contratación ella afirmó no ser titular del bono social eléctrico, pues eso resulta intrascendente, dado que su suministro sí se beneficiaba sin ninguna duda de tal condición y en consecuencia ALDRO debía conocer esta circunstancia atendiendo a la información de que disponen los comercializadores, y por ello debió haber seguido las formalidades requeridas para este tipo de consumidores (aparte de lo anterior, en otro orden de cosas, en el folio nº 6 del expediente figura la factura del anterior suministrador y la referencia a que dicho suministro tenía un descuento por Bono Social).

**CUARTO.** ALDRO, respecto al CUPS [**CONFIDENCIAL**], no procedió a aportar al consumidor el documento individual e independiente que lleva por título «Renuncia a la aplicación del bono social», y que debe ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato.

Este hecho ha quedado acreditado, no sólo por el hecho de que, requerida la empresa para su aportación al expediente, ésta no ha tenido lugar, sino fundamentalmente a través del propio reconocimiento de este hecho por parte de ALDRO que, en su escrito de 18 de octubre de 2021, informa que no ha obtenido el referido informe, según consta en el expediente administrativo.

## 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.b) de la Ley del Sector Eléctrico corresponde a la CNMC la imposición de las sanciones graves por la infracción tipificada en el artículo 66.1 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 PROBADO.**

El artículo 65 de la Ley del Sector Eléctrico, contempla entre las infracciones graves, en su apartado 25 *“El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de [...] 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”*.

De conformidad con el artículo 44.1.c) y d).8º de la Ley del Sector Eléctrico, queda establecido el derecho de todos los consumidores de elegir su suministrador, teniendo el derecho a formalizar un contrato de suministro con una empresa comercializadora y en el que se especifique *“la información completa y transparente sobre las ofertas comerciales (...)”*.

Además, específicamente respecto de los consumidores vulnerables, el artículo 45.1 de la Ley del Sector Eléctrico establece que *“Serán considerados como*

*consumidores vulnerables los consumidores de electricidad que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinen. En todo caso, se circunscribirá a personas físicas en su vivienda habitual.” Asimismo, en el apartado 2 de este mismo precepto legal, se indica que el bono social resultará de aplicación a los consumidores vulnerables que cumplan con las características que reglamentariamente se dictaminen.*

Finalmente, el artículo 45.1, segundo párrafo de la Ley 45/2003 dictamina que *«la definición de los consumidores vulnerables y de sus categorías y los requisitos que deben cumplir, así como las medidas a adoptar para estos colectivos se determinarán reglamentariamente por el Gobierno».*

Pues bien, el artículo 5 (“Obligaciones de información para la protección al consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable”), en su apartado 5, del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía, concreta que:

*“Cuando un consumidor que esté acogido al bono social vaya a suscribir un contrato con un comercializador en mercado libre, el comercializador entrante deberá informar expresamente al consumidor, en el marco de las obligaciones recogidas en el artículo 46 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, de que la suscripción del nuevo contrato en libre mercado implicará que no resulte aplicable el bono social.*

*Esta información se aportará al consumidor en documento individual e independiente que lleve por título «Renuncia a la aplicación del bono social», que deberá ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato, conforme el modelo contenido en el anexo VII.*

*Del mismo modo, cuando un consumidor que, estando acogido al PVPC, no sea receptor del bono social, vaya a suscribir un contrato en mercado libre, el comercializador entrante deberá informar expresamente al consumidor de que, si cumpliera los requisitos para acogerse al bono social, la suscripción del nuevo contrato impedirá la aplicación de aquél.”*

Y, en el apartado 6 del mismo precepto del mencionado Real Decreto 897/2017, se señala que *“El incumplimiento de estas medidas de protección al consumidor con derecho a acogerse al PVPC podrá ser sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico”.*

Pues bien, tal y como reconoce ALDRO en los términos reseñados en los hechos probados, ALDRO incumplió la obligación, establecida en el artículo 5.5. del Real Decreto 897/2017, de presentar a la firma, a los referenciados cuatro consumidores receptores del bono social, el documento “Renuncia a la aplicación del bono social”.

Dicha conducta es plenamente subsumible en el tipo sancionador recogido en el artículo 65.25 de la Ley del Sector Eléctrico, respecto de los consumidores



vulnerables acogidos al bono social (arts.45 y 46 de la LSE). Así lo refrenda también el propio artículo 5.6 del Real Decreto 897/2017.

No puede tener favorable acogida la pretensión de ALDRO en sus alegaciones respecto a que los hechos probados son constitutivos de infracción leve y no grave, por cuanto que en este caso la tipificación de los hechos es clara y se corresponde con una infracción grave (ex art. 65.25 de la LSE) en la medida que se trata de un incumplimiento de las medidas de protección de la comercializadora frente a los consumidores vulnerables denunciados, especialmente protegidos en cuanto se traduce en el enorme riesgo que para ellos supone la pérdida de bono social, todo ello sin perjuicio de las consecuencias que en su caso lo alegado por ALDRO pueda tener a la hora de valorar la sanción a imponer.

Tampoco pueden atenderse las alegaciones de ALDRO en lo relativo a la necesidad de apreciación de una infracción continuada, cuando señala que *“se trata de una sola infracción administrativa, y aunque el Acuerdo de incoación se refiere a cuatro consumidores, no por ello, se trata de cuatro infracciones diferentes o distintas”*. Señala ALDRO que debe recordarse que únicamente ha tenido conocimiento de la condición de vulnerable y de perceptores del bono social de dos de los cuatro consumidores identificados en el referido Acuerdo de incoación y aunque cada uno de los consumidores, individualmente considerados, son merecedores de las garantías que la Ley les concede, sin embargo, la repetición de este tipo de conductas debe ser considerada como una infracción continuada, señalando asimismo que *“no es que ALDRO tuviese un plan preconcebido para no atender a las previsiones contenidas en el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, sino que simplemente consideraba que la forma de actuar que aplicaba era suficiente para atender sus requerimientos ... Ni hubo intención de defraudar los derechos de los consumidores, ni hubo un plan preconcebido para ello”*.

El artículo 29 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, señala en su apartado 6 que *“Será sancionable, como infracción continuada, la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos administrativos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión”*.

Al respecto, además de señalar que, tal y como ha quedado acreditado con los hechos probados lo cierto es que, no son dos, sino cuatro los consumidores vulnerables a los que ALDRO no ha presentado el documento “Renuncia” para su formalización, se significa que en el presente procedimiento se advierte que no hay coincidencia en las coordenadas espacio-temporales acreditadas (son distintos los denunciados y los CUPS están en lugares geográficos distantes entre sí, además de producirse los hechos en un amplio intervalo de tiempo), al tratarse de cuatro casos individualizada e independientemente tratados, que son consumidores que no guardan relación entre ellos para la tramitación de la

formalización y activación de sus contratos. Todo ello así resulta aun cuando el infractor sea ALDRO en los cuatro casos y que, por economía procesal, se hayan examinado en un solo procedimiento relativo a cuatro infracciones diferentes.

#### **IV. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LAS INFRACCIONES.**

##### a) Consideraciones generales

Una vez acreditada la existencia de unas infracciones creadas y tipificadas 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»*.

La diligencia que es exigible a un comercializador a los efectos de desempeñar la actividad implica el cumplimiento puntual de las obligaciones características de estos sujetos y, en concreto, las relativas a la protección de los consumidores. Resulta, por tanto, necesario que los comercializadores apliquen, con carácter previo a la activación de cualquier contrato de suministro, los controles eficaces y suficientes en cumplimiento de los artículos 44.1.c) y d).8ª de la Ley del Sector Eléctrico y 5.5 del Real Decreto 897/2017, puesto en relación con las obligaciones establecidas en el artículo 46.1.j) y 45.1 de la Ley del Sector Eléctrico.

Esto es, todo comercializador tiene como obligación garantizar que los consumidores están formalizando un contrato en el que se especifica la información completa y transparente sobre la oferta comercial y los términos o precios sobre los que ésta se aplica y, en particular, tiene como obligación garantizar el derecho de los consumidores vulnerables al bono social y asegurarse documentalmente que, en el caso de producirse un cambio de suministro que imposibilita la obtención del mismo o supone su pérdida, esa sea la voluntad inequívoca del consumidor. Para ello, se ha dispuesto que la comercializadora que vaya a suscribir el nuevo contrato deberá disponer, además de las advertencias correspondientes, de un documento específico de renuncia expresa por parte del consumidor, documento que ha de ser individual e independiente.

##### b) Examen de las circunstancias concurrentes en el presente caso

En el presente caso, tal y como indicaba la Propuesta de Resolución, el hecho de la conducta omisiva de la sociedad imputada – que nunca presentó tal documento de renuncia a los denunciantes, como ha reconocido la propia comercializadora - y el incumplimiento que la misma comporta, se observa al menos a título de negligencia culpable, sin que se haya apreciado una intención especialmente dolosa.

ALDRO alega, respecto de las contrataciones llevadas a cabo con los consumidores afectados, que en cada contratación vía telefónica sí se informó expresamente al consumidor que la suscripción del nuevo contrato implicará que no resulte aplicable el bono social (minuto xx grabación para contratación electrónica con [Denunciante 1]; minuto xx grabación para contratación electrónica con [Denunciante 2]; minuto xx grabación contrato con [Denunciante 3]) y que ALDRO utiliza los servicios de una tercera empresa para el canal de ventas, que sigue un guion, facilitado por ALDRO, para la contratación telefónica o a distancia en el que se señala: *«Le informamos que, con la aceptación del presente contrato se impide la aplicación del bono social.»*

ALDRO también indica que en el modelo de contrato de suministro se señala que *“el Cliente autoriza expresamente a ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES SL a tramitar el cambio de suministrador ante la compañía Distribuidora y acceder a los datos relativos a consumidor contenidos en el sistema de intercambio de información para la gestión del cambio de suministrador. Finalmente, el Cliente reconoce y acepta que, con la firma del presente contrato, se impide la aplicación del bono social.»*

En conclusión, ALDRO considera que sí que cumplió con el requisito de informar al consumidor sobre la inaplicación del bono social, cuando hubo conformidad expresa por parte de los clientes de manera expresa a dicha condición, y a su vez, viene recogido en la primera página de los contratos de suministro respecto de aquellos clientes que solicitan la suscripción del contrato por SMS, si bien no en documento individual e independiente que lleve por título «Renuncia a la aplicación del bono social». Señala ALDRO que, desde luego, debería haberlo hecho; y que en ningún caso ha obrado de mala fe, ni ha intentado engañar al cliente.

Al respecto, debe señalarse que, la obligación de informar completa y transparentemente al consumidor sobre los precios aplicados y las restantes medidas de protección a los consumidores vulnerables que establecen la normativa incluye indiscutiblemente la obligación de que estos consumidores firmen el documento individualizado de renuncia al bono social, como determinante de la fehaciencia de su conciencia de tal circunstancia. Tal y como ella misma reconoce, ALDRO no ha cumplido con las obligaciones formales por lo que el hecho de que informara en la contratación telefónica o en el modelo de contrato será un elemento a tener en cuenta en la determinación de la cuantía

de la sanción, pero no le exonera de la responsabilidad, pues la diligencia que un comercializador debe desplegar debe cumplir en primer término con las obligaciones formales de documentación establecidas por la normativa. El mero hecho de no disponer de dicho documento en los casos acreditados en el presente procedimiento ya acredita *per se* la negligencia culpable de la comercializadora.

En definitiva, como se ha expuesto, no se han cumplido las medidas de protección establecidas por la normativa (información transparente de los precios ofertados mediante la formalización por los consumidores vulnerables de los documentos de “Renuncia” al bono social, según modelo aprobado por la normativa) en los cuatro casos reflejados en los hechos probados y ALDRO es la comercializadora responsable en la comisión de tales infracciones.

#### **V. SANCIÓN QUE SE FORMULA, APLICABLE A LAS INFRACCIONES COMETIDAS E IMPROCEDENCIA DE LA REDUCCIÓN DEL 20% CORRESPONDIENTE AL RECONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD.**

El artículo 67 de la Ley del Sector Eléctrico prevé una multa de hasta 6.000.000 euros por la comisión de una infracción grave, si bien, indica que la sanción no podrá superar el 10% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto infractor.

Por su parte, el apartado tercero del artículo 67 determina que: *“Si, en razón de las circunstancias concurrentes, se apreciara una cualificada disminución de la culpabilidad del infractor o de la antijuridicidad del hecho, o si atendida la situación económica del infractor, en razón de su patrimonio, de sus ingresos, de sus cargas familiares y de las demás circunstancias personales que resulten acreditadas, la sanción resultase manifiestamente desproporcionada, el órgano sancionador podrá determinar la cuantía de la sanción aplicando la escala correspondiente a la clase o clases de infracciones que precedan en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate”*.

Por su parte, el artículo 67.4 de la Ley del Sector Eléctrico 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».

Valorados los criterios citados en el artículo 67.4 de la Ley del Sector Eléctrico, teniendo en cuenta la naturaleza de las infracciones de riesgo cometida, se considera que no concurre ninguna circunstancia que agrave su trascendencia en lo referente al peligro para la vida y salud de las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente y a la importancia del daño o perjuicio en la continuidad y regularidad del suministro. En cuanto a la intencionalidad, ya se ha motivado que se aprecia negligencia culpable en la comisión de las infracciones, por cuanto no puso los medios adecuados para evitar la comisión del hecho típico, sin que las alegaciones efectuadas le exoneren de su responsabilidad en los términos replicados.

Ello en el marco del transcrito apartado 3 del artículo 67 de la Ley del Sector Eléctrico, debe valorarse que las acciones constitutivas de infracciones administrativas han sido imputadas a ALDRO a título negligente. Por ello, atendiendo a todas estas circunstancias, tal y como consta en la propuesta de resolución, se impone una sanción cuya cuantía corresponde con la escala de las infracciones leves.

Asimismo, en la propuesta de resolución se deja constancia de que, a efectos de respetar el límite máximo establecido en el artículo 67.2 de la Ley del Sector Eléctrico, el importe neto de la cifra de negocios de ALDRO correspondiente al ejercicio 2019 – último disponible – alcanza la cifra de euros, correspondiente al ejercicio 2019.

Considerado el principio de proporcionalidad y visto el contenido y alcance de los incumplimientos según constan en los Hechos Probados primero a cuarto, se considera proporcionado imponer las cuatro multas propuestas por la instructora y sancionar a ALDRO con la imposición de una multa de veinte mil (20.000) euros por cada una de las cuatro infracciones recogidas en hechos probados de la presente resolución, esto es, en total ochenta mil euros por cuatro multas de veinte mil (20.000) euros cada una.

Por otra parte, debe señalarse que en la Propuesta de Resolución ya se indicaba que ALDRO, como presunta infractora, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que debía hacerse en los términos establecidos en el artículo 64.2.d) de la Ley 39/2015, con los efectos previstos en el artículo 85.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la Ley 39/2015, 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 tiene 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 las multas con anterioridad a la Resolución del procedimiento, y cuando las sanciones tengan 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 estas acumulables entre sí.

Pues bien, en el presente caso, se ha tenido conocimiento del pago por parte de ALDRO por un importe total de 48.000 euros. Así, consta que con fecha 11 de noviembre de 2021 ALDRO ha procedido a pagar las sanciones determinadas en la Propuesta de Resolución del procedimiento, aplicando un 40% de reducción.

Sin embargo, ALDRO no ha realizado un reconocimiento de su responsabilidad durante la tramitación del procedimiento ni con anterioridad a la aprobación de la presente resolución. Esto es, en ningún momento ALDRO ha manifestado su voluntad ni ha exteriorizado su conformidad con los hechos y la sanción propuestos. Es más, en el procedimiento consta su disconformidad respecto de los hechos respecto de alguna de los denunciados y, fundamentalmente, respecto de la tipificación como cuatro infracciones graves y no una leve continuada y respecto de su responsabilidad negligente culposa. En efecto, no cabe aceptar el mero pago con la reducción del 40% como reconocimiento por cuanto el mismo no es expreso ni claro, de modo que no garantiza la necesaria seguridad jurídica y, por ende, no se ajusta al espíritu y finalidad del artículo 85 de la Ley 39/2015, el cual asigna a tal reconocimiento una reducción de la sanción propuesta de un 20% condicionada a la renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa. ALDRO no ha efectuado tampoco renuncia alguna. En los términos reseñados de ausencia alguna de pronunciamiento por parte de la empresa, es evidente que no se cumplen los presupuestos que exige esta opción de reducción, regida por criterios de simplificación administrativa y celeridad del procedimiento.

No se trata aquí de negar el acceso a la vía contencioso-administrativa de los recursos frente a resoluciones sancionadoras en las que medie un reconocimiento de responsabilidad, lo cual ni siquiera hace la propuesta de resolución. Sin embargo, de aceptarse el propio pago reducido como asunción de responsabilidad y renuncia de acciones, se estaría admitiendo un mero formulismo hueco que concedería al infractor un beneficio (una reducción) sin contrapartida alguna, lo cual es ajeno al cierto carácter transaccional de la finalización del procedimiento por reconocimiento de responsabilidad del infractor.

En definitiva, no cabe admitir, en tales circunstancias, que ALDRO haya efectuado un verdadero reconocimiento de responsabilidad, de modo que no cabe aceptar la correspondiente reducción del 20% por este concepto prevista en el apartado 1 del artículo 85 de la Ley 39/2015.

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.** Declarar que ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L.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 obligaciones formales de información respecto del consumidor vulnerable con bono social **[CONFIDENCIAL]**.

Imponer a la citada empresa una sanción consistente en el pago de una multa de veinte mil (20.000) euros por la comisión de la citada infracción grave, de los cuales el interesado ha abonado doce mil (12.000) euros, al haber considerado que era procedente una reducción de un 40% en aplicación del artículo 85.3 de la Ley 39/2015.

**SEGUNDO.** Declarar que ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L.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 obligaciones formales de información respecto del consumidor vulnerable con bono social **[CONFIDENCIAL]**.

Imponer a la citada empresa una sanción consistente en el pago de una multa de veinte mil (20.000) euros por la comisión de la citada infracción grave, de los cuales el interesado ha abonado doce mil (12.000) euros, al haber considerado que era procedente una reducción de un 40% en aplicación del artículo 85.3 de la Ley 39/2015.

**TERCERO.** Declarar que ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L.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 obligaciones formales de información respecto del consumidor vulnerable con bono social **[CONFIDENCIAL]**.

Imponer a la citada empresa una sanción consistente en el pago de una multa de veinte mil (20.000) euros por la comisión de la citada infracción grave, de los cuales el interesado ha abonado doce mil (12.000) euros, al haber considerado

que era procedente una reducción de un 40% en aplicación del artículo 85.3 de la Ley 39/2015.

**CUARTO.** Declarar que ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L. 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 obligaciones formales de información respecto del consumidor vulnerable con bono social **[CONFIDENCIAL]**.

Imponer a la citada empresa una sanción consistente en el pago de una multa de veinte mil (20.000) euros por la comisión de la citada infracción grave, de los cuales el interesado ha abonado doce mil (12.000) euros, al haber considerado que era procedente una reducción de un 40% en aplicación del artículo 85.3 de la Ley 39/2015.

**QUINTO.** Declarar que ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L. ha aplicado indebidamente la reducción del 20% del importe de 20.000 euros de cada una de las cuatro sanciones por reconocimiento de responsabilidad que establece el artículo 85.3 de la Ley 39/2015, por los motivos expuestos en el fundamento de derecho V de esta resolución, de modo que deberá proceder al ingreso de dicho 20% por un importe total de 16.000 euros (4.000 euros, por cada una de las cuatro sanciones) correspondiente a la reducción indebidamente aplicada.

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.