

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA EMPRESA IBERDROLA CLIENTES, S.A., POR INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN Y APODERAMIENTO CON LOS CLIENTES.

SNC/DE/015/21

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

Secretaria

Dña. María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 30 de noviembre 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. Presentación de escrito de denuncia.

El 17 de septiembre de 2020 tuvo entrada en el Registro de la CNMC expediente relativo a la denuncia de Don [CONFIDENCIAL], proveniente de la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid. En síntesis, la reclamación pone de manifiesto que el denunciante es titular del contrato de suministro eléctrico para su vivienda sita en la calle [CONFIDENCIAL], y teniendo como comercializadora eléctrica a COMERCIALIZADORA REGULADA GAS&POWER, S.A. (en adelante, GAS&POWER).

El día 10 de agosto de 2020 se le interrumpe el suministro eléctrico, y dado que mantiene puntualmente pagadas todas sus facturas, además presenta situación médica específica [CONFIDENCIALIDAD], presenta reclamación ante su

empresa comercializadora GAS&POWER, solicitando el inmediato restablecimiento del suministro.

Del mismo modo, en fecha 14 de agosto de 2020 presentó reclamación ante la OMIC, solicitando el restablecimiento inmediato de su suministro eléctrico por parte de GAS&POWER, S.A., así como la indemnización por los daños y pérdidas sufridas en su domicilio. La OMIC procedió a abrir expediente por la reclamación.

Tras la solicitud de información por parte de la OMIC a GAS&POWER, S.A., la que era comercializadora del denunciante expuso lo siguiente:

- Que pudieron comprobar que el 4 de agosto de 2020, quedó inactivo el contrato del suministro eléctrico del Sr. [CONFIDENCIALIDAD]
- Que, con respecto a la solicitud de indemnización, la estiman no procedente, por no haber irregularidades en las gestiones realizadas.
- Que el 14 de agosto de 2020 se activa de nuevo el contrato y el suministro de electricidad del denunciante.

A la vista de lo anterior, en fecha 16 de septiembre de 2020, la OMIC da traslado del expediente a la CNMC.

SEGUNDO. Apertura de periodo de información previa.

A la vista de la denuncia presentada se inició periodo de información previa (ref. REC/DE/137/20), y se procede a cursar requerimiento de información a la sociedad distribuidora del punto de suministro, UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. (en adelante UFD), ofreciendo como respuesta la siguiente información:

- Que, del 1 de julio de 2009 al 4 de agosto de 2020, el punto de suministro estuvo contratado con la comercializadora GAS & POWER, siendo el titular [CONFIDENCIALIDAD]
- Que el 31 de julio de 2020 se recibe de la comercializadora IBERDROLA CLIENTES, S.A.U, una solicitud de nueva alta de contrato de acceso, en favor de [CONFIDENCIALIDAD]. Dicha solicitud de acceso se rechaza automáticamente, indicando que el suministro de referencia mantiene vigente un contrato de acceso con otra comercializadora.
- Que con fecha 3 de agosto de 2020 se recibe una solicitud de cambio de comercializador sin cambios, remitida por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. La solicitud de acceso se rechaza ya que el NIF de la solicitud no coincide con el NIF del titular del contrato en vigor, ya que el titular que consta en dicha solicitud es [CONFIDENCIALIDAD] y el titular del contrato era [CONFIDENCIALIDAD].

- El 4 de agosto de 2020 se recibe una solicitud de cambio de comercializadora con cambio de titular por traspaso, remitida por la comercializadora IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. En consecuencia, con fecha 5 de agosto de 2020 se activa el contrato de acceso [CONFIDENCIALIDAD].
- El 12 de agosto de 2020 recibimos de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. una solicitud de baja por cese de actividad, por la que el mismo día procedemos al corte del suministro y a la baja del contrato de acceso nº [CONFIDENCIALIDAD].
- El 14 de agosto de 2020 recibimos de la comercializadora GAS & POWER, S.A. una solicitud de contratación, por la que en el mismo día procedemos a conectar el servicio y a dar de alta el contrato de acceso nº [CONFIDENCIALIDAD], vigente a día de hoy, siendo el titular de la energía comunicado por la comercializadora el denunciante.
- Por último, manifiesta que, en base a la documentación médica aportada por el reclamante, desde el 24 de agosto de 2020 "(...) *el suministro de referencia consta como no cortable*".

A la vista de los hechos manifestados por UFD, se realizó requerimiento de información a la comercializadora IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante IBERCLI), en particular, en cuanto a las comprobaciones que la empresa realizó respecto a la titularidad del CUPS objeto de la denuncia. IBERCLI cumplimentó el requerimiento mediante escrito de fecha 29 de octubre de 2020 que tuvo entrada en el registro de esta Comisión al día siguiente, manifestando lo siguiente:

- Que, en efecto, el 31 de julio de 2020 [CONFIDENCIALIDAD] solicitó, a través del canal telefónico, la contratación de nueva alta de suministro eléctrico para la dirección [CONFIDENCIALIDAD]. Corrobora que la empresa distribuidora rechazó la solicitud de alta porque ya había un contrato vigente con otra comercializadora para el punto de suministro.
- Que es cierto que con fecha 3 de agosto de 2020, se volvió a solicitar la activación del suministro a la empresa distribuidora, esta vez como cambio de comercializadora siendo nuevamente rechazada la petición debido a que no coincidía el NIF/CIF del titular con el contrato en vigor.
- Que con fecha 4 de agosto de 2020, [CONFIDENCIALIDAD] volvió a contactar telefónicamente con IBERCLI reclamando la activación del suministro contratado, por lo que se solicita nuevamente el alta, nuevamente como cambio de comercializadora, pero en esta ocasión con cambio de titular simultáneo, y resultando finalmente activada la contratación por parte de la empresa distribuidora UFD, el 10 de agosto de 2020, con referencia de contrato [CONFIDENCIALIDAD].
- Que con fecha 12 de agosto de 2020, [CONFIDENCIALIDAD] solicitó la baja del contrato eléctrico [CONFIDENCIALIDAD] a través de nuestro canal telefónico de atención al cliente, dado que no disponía de suministro

- eléctrico en su vivienda [CONFIDENCIALIDAD]. La baja se produjo el mismo día de la petición.
- Que al realizarse la contratación de forma telefónica no consta documentación que acredite la titularidad del CUPS, ya que [CONFIDENCIALIDAD] no disponía de ella.
 - «*Tras los rechazos de la distribuidora por los motivos expuestos (imposibilidad de tramitación como alta nueva e incompatibilidad del NIF del titular saliente), no se realizó ningún tipo de comprobación en cuanto al CUPS, ya que se daba por bueno el CUPS aportado por la solicitante del alta nueva, y los motivos de rechazo por parte de la distribuidora no daban pista más allá de un mero error administrativo sin consecuencias...».*
 - Solicitó la baja por cese de actividad el 12 de agosto de 2020 porque [CONFIDENCIALIDAD] indica expresamente que, tras realizar las averiguaciones pertinentes con la empresa distribuidora, el CUPS para el cual contrató el suministro, no pertenece a su vivienda sino a la de su vecino. *“En consecuencia de lo anterior, y toda vez que la contratante aclara el error en que se incurrió inicialmente, se procede por parte de IBERCLI a actualizar los datos correspondientes a la dirección del suministro”.*
 - *“..si el cliente en un momento posterior se desdice y rectifica los datos del suministro, no está en la mano de IBERCLI poder reponer la situación al estado anterior, ya que dependemos de la voluntad de un tercero (a quien desconocemos, y del que no tenemos ningún dato de contacto) para ello”.*
 - En atención a la situación expuesta por el denunciante, IBERCLI se puso en contacto él, a los efectos de conocer de primera mano su reclamación, así como poder satisfacer su petición indemnizatoria y trasladarle sus disculpas. Se adjunta documento justificativo del abono de la indemnización solicitada.

TERCERO. Incoación del procedimiento sancionador.

El 8 de abril 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 IBERDROLA CLIENTES, S.A. como persona presuntamente responsable de la infracción establecida en el artículo 66.4 de la Ley 24/2013, por el incumplimiento de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes.

Según el acuerdo de incoación, el hecho que motivó la incoación del procedimiento radica en la presunta activación por parte de IBERDROLA CLIENTES, S.A., sin consentimiento del consumidor titular, del contrato de suministro eléctrico relativo al CUPS [CONFIDENCIALIDAD].

Dicho acuerdo de incoación fue puesto a disposición de la empresa electrónicamente el día 13 de abril de 2021. IBERDROLA CLIENTES, S.A. accedió a la notificación al día siguiente, según obra en el expediente administrativo.

CUARTO. Alegaciones de IBERDROLA CLIENTES, S.A. al acuerdo de incoación.

Tras la concesión de la ampliación de plazo solicitada, con fecha 6 de mayo de 2021 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de IBERDROLA CLIENTES, S.A. al acuerdo de incoación, en el que se manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- No es un hecho controvertido el que con fecha 31 de julio de 2020, [CONFIDENCIALIDAD], solicitara a través de nuestro canal telefónico la contratación del suministro eléctrico ubicado en la vivienda que manifestaba de su propiedad, situada en [CONFIDENCIALIDAD]. Y para acreditar este hecho se aportó la grabación telefónica que acredita dicha contratación, y que de nuevo se adjunta.
- No es un hecho controvertido el que con fecha 4 de agosto de 2020, [CONFIDENCIALIDAD] vuelve a contactar telefónicamente a IBERCLI reclamando la activación del suministro contratado, por lo que, atendiendo a su petición, se solicita nuevamente la activación del suministro, resultando finalmente activada. No es un hecho controvertido, que con fecha 12 de agosto de 2020, la misma persona solicitara la baja del contrato eléctrico.
- *“Debe darse como válido el hecho de que se recabe del cliente su manifestación de estar en posesión del justo título de propiedad o posesión del puto de suministro.”*
- IBERCLI no ha podido tener conocimiento de la incidencia sufrida por el denunciante, hasta la recepción con fecha de 8 de octubre de 2020 del requerimiento de información de la CNMC. A raíz de dicho conocimiento, desde IBERCLI se contactó proactivamente con dicho denunciante, y sin perjuicio de que su suministro estaba realizado por otra comercializadora, se ha atendido la reclamación de compensación que había presentado a dicha comercializadora y a su distribuidora, abonándole la cantidad indemnizatoria solicitada.
- *“Dentro del proceso de revisión y mejora continua de los procesos de contratación y activación de las solicitudes y sin que de ello se pueda deducir el reconocimiento de un fallo, IBERCLI ha realizado una revisión de los mismos con el objeto de minimizar, en la medida de lo posible, las incidencias derivadas de errores en la identificación del CUPS/dirección en los procesos de contratación de clientes, teniendo en cuenta igualmente la indicación de la CNMC de mantener la agilidad en tiempo en el proceso de activación (...) en caso de producirse un rechazo de la*

empresa distribuidora en una solicitud de ATR, (el suministro de referencia tiene vigente un contrato de acceso con otra comercializadora o, el NIF de la solicitud no coincide con el NIF del titular del contrato en vigor) se informará al área de ventas para que realice las averiguaciones que sean posibles (...)”.

- *“Se pone de manifiesto que las averiguaciones a realizar tienen un alcance limitado y dependen en gran medida de lo que declare el cliente que contrate. La base de datos de puntos de suministro SIPS, no incluye la información del titular del contrato de suministro y acceso ni tampoco contiene una dirección administrativa completa asignada a cada CUPS por lo que las empresas comercializadoras no disponen de una herramienta que permita realizar comprobaciones que excluyan incidencias por error en el CUPS. En la medida en que no existe un sistema perfecto para enlazar una dirección del punto de suministro con su CUPS, no se dispone de una herramienta fiable que permita la eliminación de errores.”*
- La realidad es que pueden darse situaciones con errores en la asignación de CUPS y entiende que la solución más adecuada para solucionar las incidencias es el desarrollo práctico del proceso de REPOSICIÓN.
- Atipicidad de la conducta de IBERCLI, puesto que el incumplimiento concreto por parte del comercializador o el requisito específico de contratación o apoderamiento del cliente, no aparece tipificado, ni directamente en el tipo infractor (el artículo 66.4 de la LSE), ni tampoco por remisión en ningún otro precepto con rango legal.
- En todo caso, este expediente sancionador, deviene de un error por parte de un tercero, que facilita un CUPS equivocado y que además también es consumidor y usuario, con derecho a realizar una contratación para el que manifiesta e insiste en ser su propio suministro eléctrico, no siendo imputable a mi representada dicha conducta. No ha habido voluntad alguna de formalizar un contrato con el denunciante, ni por tanto de incumplir las normas sobre contratación o apoderamiento respecto de este consumidor.
- IBERCLI ha demostrado que se trata de un error y no de una conducta dolosa o culposa, no se ha obtenido ventaja alguna con la operación, sino que, por el contrario, advertido del error forzado e involuntario, se reaccionó anulando los efectos derivados del acto, mediante la correspondiente compensación económica al consumidor afectado.
- *“Tampoco se puede interpretar falta de control ni de las precauciones legalmente exigibles (...), ni siquiera a título de negligencia, en cuanto que el error en que pudo incurrirse en cuanto a la solicitud de ATR de un CUPS que no se correspondía con el del suministro de la cliente contratante ya que dicha comprobación, se encuentra fuera del control de la empresa comercializadora. Nótese que el SIPS no contiene información del titular del punto de suministro, ni siquiera de la dirección administrativa completa que permitiese una comprobación adecuada por lo que no existe ninguna*

- herramienta que permita enlazar de forma inequívoca la dirección un punto de suministro con el CUPS.*
- En cuanto a la subsanación de error cometido por un tercero, *“La responsabilidad ha quedado extinguida por haberse repuesto la situación a la normalidad habiendo satisfecho suficientemente, a juicio del reclamante, los daños y perjuicios generados. Se aplicaría por tanto la eximente completa o exclusión de la tipicidad.”*
 - Subsidiariamente, debe apreciarse una cualificada disminución de la culpabilidad del infractor o de la antijuridicidad del hecho y, en consecuencia, con la fijación de una sanción en el importe mínimo de las leves.
 - *“Se reitera que los rechazos de la distribuidora indicaron las meras causas objetivas descritas y que en ningún momento se comunicó IBERCLI, ni pudo tener conocimiento de que el CUPS se correspondiera con otra vivienda, que en la misma habitara una persona distinta a la solicitante y mucho menos que se tratase de una persona con”*
 - Subsidiariamente, manifiesta que no puede reputarse a IBERCLI culpa ni negligencia al hacer la contratación, dado que no es posible reproche sancionador a título de mera inobservancia y, además, debe tenerse en cuenta la presunción de inocencia.
 - Finalmente, señala IBERCLI la falta de motivación coherente que enlace el tipo infringido con la conducta probada y la sanción.

Por todo lo anterior, IBERCLI concluye su escrito de alegaciones solicitando que se archive el procedimiento sancionador o, subsidiariamente, fije la sanción leve en su importe mínimo.

QUINTO. Propuesta de Resolución.

El 20 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 IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. no es responsable de la comisión de la infracción leve prevista en el artículo 66.4 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.”

Con fecha 25 de octubre de 2021 a las 5:15 horas, IBERCLI accedió a la notificación de la propuesta de resolución practicada que había sido puesta a su disposición el día 22 de octubre, según obra en el expediente administrativo.

SEXTO. Alegaciones de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. a la propuesta de Resolución.

Por escrito de 11 de noviembre de 2021, con entrada en el registro de la CNMC el mismo día, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. solicitó que se acuerde “dar por terminado el procedimiento sancionador de conformidad con el artículo 85 de la Ley 39/2015”.

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 12 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

PRIMERO. - Con fecha 31 de julio de 2020, [CONFIDENCIALIDAD] solicita a través de canal telefónico a IBERCLI la contratación del suministro eléctrico ubicado en la vivienda que manifestaba de su propiedad, situada en [CONFIDENCIALIDAD], pero aportando erróneamente el CUPS, CUPS perteneciente al suministro eléctrico de la vivienda sita en la misma calle, portal y piso, pero puerta [CONFIDENCIALIDAD].

Aunque la activación de dicho contrato es rechazada en dos ocasiones por la distribuidora UFD, en primer lugar, por no ser un alta nueva, y en segundo lugar por solicitarse con unos datos de titular que no coinciden con los existentes en la base de datos, finalmente la distribuidora autoriza la activación del contrato de la comercializadora IBERCLI, a titularidad de [CONFIDENCIALIDAD] activación con cambio de titularidad y cambio de comercializadora.

Como consecuencia de esto, la contratante [CONFIDENCIALIDAD], motivo por el que solicita a IBERCLI la baja del contrato de suministro eléctrico, que IBERCLI tramita, teniendo como resultado el corte eléctrico en la vivienda de [CONFIDENCIALIDAD] y ajeno a toda esta operación en la que se estaba viendo afectado erróneamente el CUPS de su domicilio.

El particular [CONFIDENCIALIDAD] se vio privado de suministro eléctrico en su domicilio del 10 al 14 de agosto de 2020, con la consiguiente pérdida de alimentos, obligación de traslado a otro domicilio de familiares, y tramitación y coste de nueva activación de su suministro eléctrico.

Este hecho queda acreditado por las manifestaciones vertidas por la distribuidora y el denunciante, así como por los documentos de las tramitaciones efectuadas y el propio reconocimiento de IBERCLI que constan en el expediente administrativo.

SEGUNDO- IBERCLI ha abonado al denunciante [CONFIDENCIALIDAD] la cantidad que en concepto de daños y perjuicios reclamaba a su comercializadora y a la distribuidora.

Este hecho ha quedado acreditado en el expediente por las manifestaciones vertidas por IBERCLI, junto con la factura de abono emitida, sin que exista manifestación de contrario por parte del denunciante ante el requerimiento evacuado.

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 66.4 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 66 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, contempla entre las infracciones leves, en su apartado 4. *“El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes.”*

De conformidad con los hechos probados, nos encontramos con que la conducta llevada a cabo por IBERCLI encaja en sentido estricto en la conducta tipificada en el artículo 66.4 LSE como infracción leve. La comercializadora realizó la activación a su favor del CUPS [CONFIDENCIAL] titularidad de [CONFIDENCIAL], mediante el consentimiento contractual de una persona ajena a su titularidad y sin derecho alguno sobre el citado CUPS, faltando por tanto uno de los requisitos más básicos de la contratación, sin perjuicio del análisis de la culpabilidad que se realice más adelante.

Asimismo, debe significarse que el análisis efectuado por la instrucción no comprende expresamente la solicitud de baja por cese de actividad tramitada con la empresa distribuidora el 12 de agosto de 2020 y que determinó que ese mismo día se procediera al corte de suministro y a la baja del contrato de acceso del denunciante. Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que la misma debe efectuarse igualmente cumpliendo los requisitos de contratación.

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, para proceder a la activación de [CONFIDENCIAL] la sociedad imputada no ha querido vulnerar la norma y cometer la infracción tipificada en el artículo 66.4 de la LSE ni tampoco tuvo intención en ningún momento de contratar a su favor el suministro eléctrico del denunciante utilizando el consentimiento de persona ajena al mismo, faltando a los requisitos de la contratación o realizando el hecho típico sin poder suficiente del titular del CUPS. En sentido contrario, ha quedado probado que la voluntad de IBERCLI siempre fue la de activar el contrato de suministro eléctrico de su cliente y, eventualmente, que las limitaciones impuestas por la regulación a las bases de datos podrían impedir tener conocimiento del error inicial con carácter previo.

Ello determina la falta de elemento de culpabilidad de IBERCLI en la activación del CUPS a favor de [CONFIDENCIAL], dada la información limitada del SIPS respecto del domicilio del titular y habida cuenta de que el error tampoco fue advertido ni por la distribuidora ni por su cliente. La necesidad de que exista una conducta dolosa o culposa por parte del administrado en los hechos analizados por la instrucción para la imposición de una sanción administrativa determina que proceda aquí el archivo del presente procedimiento sancionador.

Ello no empece para reseñar que, aun cuando el análisis de instrucción no comprende específicamente la actuación de la “baja por cese de actividad” tramitada por IBERCLI, ha de resaltarse que las circunstancias concurrentes debieron haber hecho que desde IBERCLI se hubiera activado algún protocolo de mayor investigación acerca de qué estaba sucediendo. Todo ello, resulta así, a pesar de que se valore positivamente el hecho de que, siendo consciente de los perjuicios que la situación había ocasionado al denunciante, desde IBERCLI se quiso reparar el daño, abonando el total de la reclamación presentada por el denunciante, incluyendo los costes de la nueva alta del afectado con su comercializadora.

Siendo conscientes de que este tipo de errores pueden producirse, por incorrecciones o falta de datos en el SIPS, IBERCLI manifiesta en su escrito de alegaciones que: «*Dentro del proceso de revisión y mejora continua de los procesos de contratación y activación de las solicitudes y sin que de ello se pueda deducir el reconocimiento de un fallo, IBERCLI ha realizado una revisión de los mismos con el objeto de minimizar, en la medida de lo posible, las incidencias derivadas en errores en la identificación del CUPS/dirección en los procesos de contratación de clientes, teniendo en cuenta igualmente la indicación de la CNMC de mantener la agilidad en tiempo en el proceso de*

activación y el objetivo de que se produzca en el plazo de un (1) día. En este sentido, en caso de producirse un rechazo de la empresa distribuidora en una solicitud de ATR, (el suministro de referencia tiene vigente un contrato de acceso con otra comercializadora o, el NIF de la solicitud no coincide con el NIF del titular del contrato en vigor) se informará al área de ventas para que realice las averiguaciones que sean posibles. Entre estas averiguaciones se encuentra

- *Identidad de la persona contratante.*
- *Identificación precisa del punto de suministro y CUPS asociado.*
- *Consulta al cliente si le consta que el contrato en dicho punto constase a nombre de otra persona y otro comercializado.*

Una vez hechas estas averiguaciones se volverá a reenviar la solicitud de ATR según la tipología que corresponda si es que es distinta a la primera realizada.»

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

RESUELVE

UNICO. Proceder 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.

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.