

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA  
COMERCIALIZADORA AURA ENERGÍA S.A. POR VULNERACIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN CON EL  
SUMINISTRO.**

**SNC/DE/22/20**

**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

**Secretaria**

D<sup>a</sup> María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 24 de febrero de 2022

En el ejercicio de la función de resolución de procedimientos sancionadores establecida en el artículo 73 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente Resolución:

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO. Comunicaciones de los Mossos d'Esquadra.**

Por oficio de 13 de mayo de 2019 de la Unitat Central d'Estafes i Mitjans de Pagament de la Policia de la Generalitat- Mossos d'Esquadra (UCEMP ACDECO) se informó a la CNMC sobre la denuncia formulada por una empresa consultora frente a la comercializadora AURA ENERGÍA, S.L. (AURA ENERGÍA) por una presunta estafa.

Según la denuncia, AURA ENERGÍA habría modificado con la distribuidora eléctrica las potencias contratadas por sus clientes por período y por punto de consumo sin el consentimiento ni el conocimiento de los consumidores y sin que el ahorro resultante de la rebaja de la facturación de la potencia contratada se hubiera trasladado a los consumidores. Por el contrario, AURA ENERGÍA se habría apropiado del descenso de facturación por peajes al continuar facturando una potencia que el consumidor ya no tenía contratada en su punto

de suministro con el distribuidor. La denunciante aportó grabaciones de conversaciones telefónicas con AURA ENERGÍA acerca de dicha actuación.

Con motivo de ello, los Mossos d'Esquadra solicitaron a la CNMC toda la información referente a los clientes gestionados por la comercializadora AURA ENERGÍA y en particular sobre si se habían producido cambios en la potencia y tarifas por ellos contratadas, en especial desde el mes de septiembre de 2018 hasta la fecha de recepción del escrito.

Ante tal solicitud, tras el análisis por parte de la CNMC de los cambios producidos por los consumidores suministrados por AURA ENERGÍA, se pudo constatar un aumento de las modificaciones de las potencias contratadas registradas a partir de septiembre de 2018 con respecto a las que venían siendo habituales para esta comercializadora. El 29 de mayo de 2019 la CNMC contestó al mencionado requerimiento de los Mossos d'Esquadra (expediente CNS/AJ/375/19), mediante un informe que incluyó estas consideraciones:

En primer lugar, si se considera el Colectivo Sep 2018 -consumidores de AURA ENERGIA en septiembre de 2018 que también se encontraban con este suministrador en mayo de 2018-, se observa que, de los 3.172 clientes acogidos a la tarifa 3.0A, únicamente 57 casos han disminuido la potencia contratada, lo que representa un 1,8 % de los casos analizados. En el caso de consumidores con tarifa de acceso 3.1A, se obtiene que, de los 256 clientes, 5 puntos de suministro (el 1,9%) han registrado una reducción de su potencia contratada.

En segundo lugar, si se parte del Colectivo Abril 2019 -consumidores con AURA ENERGIA en abril de 2019 que también se encontraban con este suministrador en septiembre de 2018-, se observa que, de los 2.999 consumidores con tarifa de acceso 3.0A existentes, 1.540 consumidores (el 51%) han registrado una modificación de su potencia contratada. En el caso de las tarifas de acceso 3.1A, de los 217 puntos de suministro existentes, 91 clientes habrían modificado su potencia contratada (el 41%). Estas modificaciones han sido en su mayor parte efectuadas durante los meses de octubre y noviembre de 2018, aunque durante 2019 también se observa alguna modificación.

Con fecha 6 de marzo de 2020 se presentó telemáticamente ante la CNMC un oficio de los Mossos d'Esquadra de esa misma fecha, relacionado con la denuncia anterior. A tenor del oficio, la UCEMP ACDECO puso los hechos denunciados en conocimiento de la Fiscalía Provincial de Barcelona, quien incoó diligencias de investigación, finalmente archivadas mediante decreto de fecha de 3 de febrero de 2020. No obstante, la Fiscalía consideró que los hechos denunciados podrían ser objeto de una infracción administrativa, en cuyo caso debía ser la CNMC el organismo que evalúe los hechos que han acontecido.

En vista de ello, la Instrucción policial remitió a la CNMC la siguiente documentación obtenida durante la fase preprocesal:

1. Copia de Acta de manifestaciones, de presencia y de protocolización ante notario de fecha 21 de enero de 2019, de un particular y documentación adjunta.
2. Transcripción (realizada por el TIP 13182 UCEMP-ACDECO) de conversación de fecha 10 de enero de 2019 a las 10:35 horas.
3. Transcripción (realizada por el TIP 13182 UCEMP-ACDECO) de conversación de fecha 14 de febrero de 2019 a las 16:35 horas.
4. Transcripción (realizada por el TIP 13182 UCEMP-ACDECO) de conversación de fecha 18 de febrero de 2019 a las 10:37 horas.
5. Copia del acta de declaración ante notario del denunciante de fecha 5 de marzo de 2019.
6. Traducción (realizada por el TIP 13182 UCEMP-ACDECO) del acta de declaración del denunciante de fecha 5 de marzo de 2019.
7. Copia del acta de declaración del denunciante de fecha 12 de junio de 2019.
8. Traducción (realizada por el TIP 13182 UCEMP ACDECO) del acta de declaración del denunciante de fecha 12 de junio de 2019.
9. Copia del Decreto de archivo de la Fiscalía Provincial de Barcelona, de fecha 3 de febrero de 2020.
10. Dos mensajes de correo electrónico del denunciante a la comercializadora AURA ENERGÍA, S.L. y contestación, de fechas 15/02/2019 y 11/03/2019.
11. Una factura de la empresa AURA ENERGIA, S.L. de fecha 28/02/2019.
12. Un disco CD que contiene tres archivos de audio correspondientes a las conversaciones telefónicas grabadas entre el denunciante y representantes de la comercial AURA ENERGIA S.L., con sus transcripciones.

**SEGUNDO. Comprobación particular de la CNMC de facturas de consumidores.**

Según la información aportada por los Mossos d'Escuadra, esta Comisión ha podido constatar –para los consumidores para los que se aporta información–, que la potencia que factura AURA ENERGÍA a sus consumidores no coincide con la que consta en la base de datos de las distribuidoras de acuerdo con el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) al que tiene acceso la CNMC. En el siguiente cuadro se observa el contraste realizado:

[...]

De lo anterior, cabe concluir que entre el 17 de octubre y el 1 de noviembre de 2018 AURA ENERGÍA modificó la potencia contratada a los 11 CUPS en algo más de 290 kW.

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

El 29 de septiembre de 2020, a la vista de los hechos descritos, el Director de Energía de la CNMC, de conformidad con los artículos 63 y 64.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, acordó incoar un procedimiento sancionador a la sociedad AURA ENERGÍA, S.L. por presunto incumplimiento de los artículos 44 y 46 de la Ley 24/2013. Dicha incoación fue notificada el 30 de septiembre de 2020.

### **CUARTO. Solicitud de acceso al expediente administrativo.**

Con fecha 6 de octubre de 2020 AURA ENERGÍA, S.L. solicitó, de conformidad con el artículo 53.1 de la Ley 39/2015, acceso a la documentación obrante en el procedimiento administrativo.

Posteriormente, con fecha 15 de octubre de 2020 AURA ENERGÍA, S.L. solicitó, de conformidad con el artículo 32.1 de la citada Ley 39/2015, ampliación del plazo para formular alegaciones.

Con fecha 16 de octubre de 2020 se puso a disposición del interesado, a través de la sede electrónica de la CNMC, el expediente administrativo y, adicionalmente, se amplió en siete días hábiles el plazo para formular alegaciones.

### **QUINTO. Alegaciones de AURA ENERGÍA.**

Con fecha 2 de noviembre de 2020 tuvo entrada en el Registro electrónico de la CNMC escrito de alegaciones de AURA ENERGÍA en el manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- Que durante el periodo 17 de octubre y 1 de noviembre de 2018 se tramitó la optimización de la potencia de los clientes. La optimización se practicó sin el consentimiento escrito por error. Tras advertirse la circunstancia en el mes de febrero de 2019, AURA ENERGÍA informó a los clientes de lo sucedido y reembolsó la cantidad optimizada por la reducción de potencia. La medida adoptada por AURA ENERGÍA no generó perjuicio a los clientes. Todos los clientes aceptaron la optimización y admitieron el reembolso.

- El mecanismo de optimización tiene por objeto reducir los sobrecostes generados en función del consumo real del cliente y se realiza habitualmente por empresas comercializadoras. Durante los años 2018 y 2019 se incrementaron los costes de electricidad y se produjo un incremento de las solicitudes de clientes para optimización de las potencias contratadas. En este contexto, AURA ENERGÍA gestionó sin consentimiento la optimización de 9 clientes.
- Estos clientes tenían designado como representante ante AURA ENERGÍA a la empresa denunciante. AURA ENERGÍA y la denunciante realizaban de forma recurrente y constante gestiones energéticas para sus clientes. En el marco de esta relación, el personal de AURA ENERGÍA entendió que la denunciante y los correspondientes clientes estaban interesados en que se tramitase la optimización objeto de discrepancia. Lo normal y procedente habría sido que AURA ENERGÍA hubiese documentado el consentimiento de los clientes; sin embargo, esto no sucedió así. Debido a que la optimización de potencias se realizó sin consentimiento, el personal de facturación de AURA ENERGÍA no trasladó el beneficio económico de la reducción de potencia a los clientes hasta dos meses más tarde.
- Como consecuencia de la denuncia, AURA ENERGÍA detectó el error cometido, informó a los clientes y abonó las cantidades ahorradas por efecto de la reducción de la potencia. AURA ENERGÍA ofreció a los clientes la opción de volver a sus potencias iniciales y ninguno de ellos aceptó. Actualmente, todos ellos mantienen la potencia optimizada. La optimización gestionada por AURA ENERGÍA no supuso perjuicio ni coste alguno para sus clientes, al contrario, se benefician económicamente de la gestión.
- AURA ENERGÍA no obtuvo ningún beneficio. Aunque el cálculo de la reducción de potencia se hubiese realizado de forma errónea, los clientes no habrían sufrido las consecuencias, ya que éstas habrían sido asumidas por AURA ENERGÍA.
- AURA ENERGÍA no considera que se haya vulnerado los derechos de los consumidores. No puede considerarse -sostiene AURA ENERGÍA- que concurra falta de información a los clientes respecto de los precios y condiciones del suministro. La optimización practicada a los clientes es un deber regulado en la ley del sector. AURA ENERGÍA no ha cometido ninguna infracción administrativa tipificada en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, ya que sí dispone de un servicio de atención al cliente plenamente operativo. En cuanto a los canales de comunicación con AURA ENERGÍA, señala que la denunciante no siempre utilizaba el teléfono gratuito correspondiente al servicio de atención al cliente y contactaba a través del teléfono ordinario. Si algún cliente contacta con AURA ENERGÍA a través de otros canales distintos a los habilitados al servicio de atención al cliente, no puede significar ninguna responsabilidad por parte de AURA ENERGÍA.
- Sostiene AURA ENERGÍA que no concurre el presupuesto de la culpabilidad exigida por la norma. AURA ENERGÍA ha adoptado todas las medidas razonables para evitar la comisión de la infracción. La existencia

de culpa grave o dolo requiere que sea probada por la Administración. AURA ENERGÍA no tuvo intención de cometer una infracción.

- Finalmente, AURA ENERGÍA alega que, conforme al principio de proporcionalidad, la sanción que pudiera imponerse, atendiendo a los importes objeto de discrepancia, debe ser mínima.

#### **SEXTO. Cambio de instructor del procedimiento.**

Con fecha 9 de diciembre de 2020 el Pleno del Consejo de la CNMC acordó el nombramiento de D.<sup>a</sup> María Jesús Martín Martínez como Directora de Energía, quien pasó a ser la instructora del procedimiento, según determinan los artículos 29.2 de la Ley 3/2013 y 23 del Estatuto Orgánico de la CNMC.

#### **SÉPTIMO. Incorporación de documentación al expediente.**

Mediante diligencias de fecha 6 de mayo de 2021, se incorporaron al expediente los siguientes documentos: (i) Nota simple del Registro Mercantil de Barcelona, de fecha 27 de abril de 2021, relativas a los últimos depósitos de cuentas anuales efectuados por la sociedad AURA ENERGÍA, S.L. correspondientes al ejercicio 2019, último disponible, siendo la cifra de negocios de [...] euros y (ii) Facturas emitidas por AURA ENERGÍA, S.L. comprendidas entre 31 de octubre de 2018 y 30 de abril de 2019.

#### **OCTAVO. Propuesta de resolución.**

Con fecha 4 de noviembre de 2021 la Directora de Energía de la CNMC formuló propuesta de resolución en la que propuso que se impusiese a la empresa una sanción de 77.500 euros, en los siguientes términos:

Vistos los razonamientos anteriores, la Directora de Energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

#### **ACUERDA**

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

**PRIMERO** - Declare que AURA ENERGÍA, 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, por vulneración de las medidas de protección del consumidor.

**SEGUNDO** - Le imponga una sanción consistente en el pago de una multa de 77.500€ (setenta y siete mil quinientos euros).

La interesada accedió a la notificación telemática de la propuesta de resolución con fecha 11 de noviembre de 2021.

La propuesta informó a la interesada sobre las opciones de reducción del importe de la sanción, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la misma Ley 39/2015, de 1 de octubre.

#### **NOVENO. Alegaciones de la interesada.**

Con fecha 2 de diciembre de 2021 AURA ENERGÍA presentó alegaciones en el trámite de audiencia en las que reiteró fundamentalmente las alegaciones efectuadas al acuerdo de incoación. En particular:

- Que AURA ENERGÍA, por error, gestionó precipitadamente, sin disponer de consentimiento formal por escrito, la optimización de la potencia de los suministros contratados por los 9 clientes a los que se refiere el acuerdo. Dicho error fue corregido escasamente 2 meses después de haberse gestionado la optimización. Los clientes no sufrieron ningún perjuicio, han aceptado la solución dada por AURA ENERGÍA y no han presentado reclamación.
- Que AURA ENERGÍA no incurrió en vulneración de los derechos de los clientes ni en la infracción que se le atribuye. Cualquier sanción que pueda entenderse procedente deberá cuantificarse en un importe absolutamente reducido y mínimo.

Más en concreto, la empresa alegó:

- Que AURA ENERGÍA gestionó la reducción de potencia de los 9 clientes de referencia entre los días 17 de octubre y 1 de noviembre de 2018, sin consentimiento de los clientes, según se expone en su escrito:

[...]

- Que no es cierto que el beneficio de la optimización de potencia no fuese repercutido a los clientes, ni que los mismos no fuesen finalmente informados de esta optimización. Es verdad que en un primer momento y por error no se repercutió a dichos clientes el importe de la reducción gestionada de la potencia. Es cierto asimismo que la información sobre la optimización se proporcionó de forma tardía. No obstante, en las facturas expedidas en los meses de febrero y marzo de 2019, sí que les fue facilitada la información completa y detallada y repercutido el total importe de la reducción producida de la potencia de los respectivos suministros contratados, en los importes que señala en su escrito.
- Que la optimización de la potencia contratada consistió en un servicio a los clientes y en beneficio de dichos clientes. Aunque, según se ha reconocido, no se disponía del consentimiento formal y escrito de los citados clientes respecto de la optimización, no es cierto que AURA ENERGÍA evitase

voluntariamente no solicitar dicho consentimiento. En el contexto de los contactos recurrentes entre el personal de AURA ENERGÍA y el denunciante, AURA ENERGÍA entendió que la denunciante y sus clientes estaban interesados en que se tramitase la optimización, en el error de que los diferentes clientes habían consentido esta optimización.

- Que, por error, durante escasamente 2 meses, los citados 9 clientes no tuvieron reflejado en sus facturas mensuales la reducción aplicada respecto a la potencia contratada ni por consiguiente se beneficiaron del ahorro producido respecto del coste de dicho suministro. En febrero de 2019, con motivo de la queja formulada por la denunciante, AURA ENERGÍA detectó que se había tramitado la optimización de potencia del suministro eléctrico contratado por los clientes de referencia sin disponer de su consentimiento escrito y, asimismo, que no se había repercutido a dichos clientes la reducción producida respecto del importe de la potencia del suministro. AURA ENERGÍA de forma inmediata, reembolsó con exceso, el importe del ahorro de costes producido. Todos los clientes aceptaron, mantuvieron y mantienen actualmente la potencia optimizada por AURA ENERGÍA. El escrito de alegaciones detalla el importe del ahorro reembolsado.
- Que los hechos no han reportado beneficio a AURA ENERGÍA ni perjuicio a los clientes. Las cantidades reembolsadas superan con creces los importes exactos que en realidad debían haber sido reembolsados, según detalle que AURA ENERGÍA aporta en su escrito. En caso de haber gestionado AURA ENERGÍA de forma inadecuada la optimización, los clientes habrían podido disponer de la potencia que fuese necesaria para atender sus necesidades de suministro, lo cual habría supuesto un sobrecoste para AURA ENERGÍA, que tendría que haber soportado la penalización por haberse superado respecto del correspondiente suministro la potencia establecida. De ninguna manera AURA ENERGÍA habría repercutido dicho importe al cliente.
- Que no hay vulneración del derecho previsto en el artículo 44.1.d) de la Ley 24/2013, sobre las menciones del contrato de suministro, porque no existe insuficiencia de las menciones detalladas en dichos contratos. Tampoco se han vulnerado los derechos del artículo 44.1.j), sobre la necesidad de que se facilite a los clientes información transparente sobre los precios y condiciones del suministro, pues AURA ENERGÍA incurrió en el error de gestionar precipitadamente y sin obtener el pertinente consentimiento escrito la optimización de potencia. No obstante, tras constatarse el error, AURA ENERGÍA informó a los clientes, que aceptaron la optimización de potencia y no formularon reclamación.
- Que AURA ENERGÍA no solo no incurrió en infracción de derechos de los clientes sino que, al contrario, al promover la optimización de la potencia, dio cumplimiento a los deberes que le son exigibles como comercializadora. De conformidad con lo establecido en el artículo 46.1.i) de la Ley 24/2013 las comercializadoras deben procurar el uso racional de la energía.

También el artículo 49 de la misma Ley les permite adoptar medidas de mejora de la gestión e la demanda.

- Que no se ha cometido la infracción consistente en no mantener un correcto funcionamiento del servicio de atención a quejas, reclamaciones e incidencias del servicio, que incluya un servicio de atención telefónica gratuito. AURA ENERGÍA dispone de una línea telefónica gratuita de teléfono. La denunciante, al tratar con AURA ENERGÍA, no siempre utilizaba por decisión propia el teléfono gratuito.
- Que no concurre el requisito de culpabilidad. En todo caso, cualquier sanción que pueda imponerse (sin perjuicio de los correspondientes Recursos que procedan) debe fijarse en una cantidad absolutamente reducida y mínima. Una sanción de 77.500 euros resulta absolutamente desproporcionada teniendo en cuenta las circunstancias expuestas.

#### **DÉCIMO. Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo**

Por medio de escrito de 14 de diciembre de 2021, la Directora de Energía remitió a la Secretaría del Consejo de la CNMC la propuesta de Resolución junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, debidamente numerado, en los términos previstos en el artículo 89 de la LPAC.

#### **UNDÉCIMO. Informe de la Sala de Competencia**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, y de lo establecido en el artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, la Sala de Competencia de esta Comisión emitió informe sobre el presente procedimiento sancionador.

### **HECHOS PROBADOS**

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

#### **PRIMERO. AURA ENERGÍA SL no ha incluido en las facturas los datos necesarios para el cálculo de la tarifa de acceso.**

Mediante Diligencia para hacer constar información sobre facturas emitidas por AURA ENERGÍA S.L., se incorporaron al expediente administrativo las facturas de los CUPS afectados por el cambio de potencia sin consentimiento previo del consumidor. Del estudio de las mismas se observa que no se incluye en las

facturas el valor de la potencia contratada que tiene el consumidor en su correspondiente tarifa de acceso en las facturas de consumos de los meses en los que ya se había modificado la potencia contratada (octubre, noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019), ni con ello el importe de la facturación del peaje correspondiente o su desglose.

Únicamente quedan reflejados los consumos de energía, la potencia contratada que correspondería a las potencias que tenía contratadas el consumidor antes de la modificación realizada por el comercializador, las medidas del maxímetro, y la referencia normativa del B.O.E. en el que están publicados los precios de las tarifas de acceso.

En consecuencia, se considera probado que AURA no ha incluido en las facturas los datos necesarios para el cálculo de la tarifa de acceso en cada factura.

**SEGUNDO. AURA ENERGÍA, S.L. modificó la potencia contratada en 11 puntos de suministro de energía sin que los consumidores (9) conocieran y autorizaran previamente tal medida.**

AURA ENERGÍA, S.L. modificó, entre el 17 de octubre y el 1 de noviembre de 2018, la potencia contratada de los suministros correspondientes con la relación de CUPS que constan en el Antecedente Segundo de la presente resolución. La modificación contractual no fue previamente informada a los nueve clientes titulares de los citados 11 CUPS.

Estos hechos han sido reconocidos por AURA ENERGÍA, S.L., en su escrito de alegaciones de fecha 28 de octubre de 2020 en los siguientes términos: “Efectivamente, como expondremos más adelante y según se detalla en el señalado Acuerdo, en las fechas indicadas en el mismo (entre el día 17 de octubre y el día 1 de noviembre de 2018), se tramitó la optimización [modificación] de la potencia del suministro eléctrico realizado a favor de los citados 9 clientes”; “Aura Energía, efectivamente, gestionó la optimización [modificación] de la potencia del suministro contratado por los citados 9 clientes (...)”; “Esta optimización [modificación], efectivamente, por error, se realizó sin disponer previamente del consentimiento escrito de los 9 clientes afectados (...)”; “(...) 2 meses después de haberse gestionado la optimización [modificación] de la potencia, Aura Energía informo a los clientes de lo sucedido (...)”; “En definitiva, efectivamente, debido a un error de gestión, que fue oportunamente corregido, mi mandante habría gestionado la optimización del suministro eléctrico contratado por los mencionados 9 clientes, sin disponer del correspondiente consentimiento escrito de estos clientes” (Folio 246 del expediente administrativo).

**TERCERO. AURA ENERGÍA S.L. facturó, en el mes de marzo de 2019, a los nueve clientes afectados por la modificación irregular, los importes derivados de la reducción de potencia.**

Según consta acreditado en la documental aportada por AURA ENERGÍA, a través de la facturación del mes de marzo de 2019, la comercializadora procedió al abono de los importes económicos generados por efecto de la modificación de la potencia que había practicado sin consentimiento previo de los consumidores. El importe global de la citada cantidad asciende a 1.573,56 euros.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **PRIMERO. Habilitación competencial y legislación aplicable**

Conforme al artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, y conforme al artículo 23 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde al Director de Energía de la CNMC la instrucción de los procedimientos sancionadores relativos al sector energético, debiendo realizar la propuesta de resolución.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.b) de la Ley 24/2013, «*La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito de sus competencias, podrá imponer sanciones por la comisión de las infracciones administrativas siguientes*» entre las cuales figuran las tipificadas como graves en el artículo 65.25.

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

En materia de procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; asimismo, resultan de aplicación los principios de la potestad sancionadora contenidos en el capítulo III del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

### **SEGUNDO. Medidas de protección del consumidor vulneradas por la actuación de AURA ENERGÍA.**

#### **Sobre la información que deben hacer constar los comercializadores en sus facturas.**

El artículo 16 de la Ley 24/2013 establece que «Las empresas comercializadoras deberán desglosar en sus facturas a los consumidores finales la cuantía correspondiente a los peajes y cargos». De manera más específica, el artículo 46.1.g) se refiere a la obligación de las comercializadoras de realizar las facturaciones conforme a las condiciones formalizadas con los clientes y con el desglose que se determine: «g) Formalizar los contratos de suministro con los consumidores de acuerdo a la normativa en vigor que resulte

de aplicación. Asimismo, realizar las facturaciones a sus consumidores de acuerdo a las condiciones de los contratos que hubiera formalizado en los términos que se establezcan en las disposiciones reglamentarias de desarrollo de esta ley, y con el desglose que se determine».

El artículo 3.5 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, dispone que los comercializadores deberán incluir en sus facturas los datos necesarios para el cálculo de las tarifas de acceso: «Los comercializadores en sus facturas a los consumidores deberán necesariamente hacer constar el Código Unificado de Punto de Suministro, el número de póliza de contrato de acceso, la tarifa de acceso a que estuviese acogido el suministro, los datos necesarios para el cálculo de dicha tarifa de acceso y la fecha de finalización del contrato».

Este apartado 5 del artículo 3 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, fue introducido por el Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre, y supone un plus de información al consumidor respecto de la obligación que ya estaba contemplada en el artículo 81.3 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Este último artículo, además de establecer que en caso de que el consumidor contrate el acceso a través del comercializador, este solo podrá contratar en nombre de aquellos, preveía que, al menos anualmente, el comercializador que contratara el acceso por cuenta de su consumidor debía informar específicamente al mismo acerca de la facturación detallada de la tarifa de acceso:

En el caso en que el consumidor cualificado opte por contratar conjuntamente la adquisición de la energía y el acceso a las redes con un comercializador u otro sujeto cualificado, estos últimos sólo podrán contratar con el distribuidor el acceso a las redes en nombre de aquéllos, quedando obligados a comunicar la duración del contrato de adquisición de energía, el cual no será efectivo hasta que no se disponga del acceso a la red. En estos casos el comercializador o sujeto cualificado estará obligado a informar al consumidor, con carácter anual, del importe detallado de la facturación correspondiente a la tarifa de acceso que haya contratado en su nombre con el distribuidor, salvo que el consumidor decida que desea que se le informe en cada facturación, en cuyo caso el comercializador está obligado a remitírsela.

Pues bien, a efectos de cumplir esta obligación de información al consumidor para que este pueda realizar el cálculo preciso de la facturación de la tarifa de acceso, se hace necesario saber la concreta potencia contratada que el consumidor tiene en cada uno de los periodos horarios. Sin embargo, los valores reales de potencia contratada de los tres períodos que figuran en las facturas de octubre, noviembre y diciembre 2018 y de enero de 2019 eran desconocidos para los consumidores. El comercializador los había modificado sin informar transparentemente de ello. Al no ser conocedores de ese cambio, los consumidores no disponían de información para realizar el cálculo de los costes de acceso reales de sus contratos de suministro.

Tal y como se ha indicado en el Hecho probado primero, AURA ENERGÍA no reflejó en las facturas las potencias reales de la tarifa de acceso que tenía

contratada (facturas de consumos de los meses de octubre, noviembre y diciembre 2018 y enero de 2019). Tampoco figura el importe ni el desglose de la tarifa de acceso relativa a la factura. Únicamente quedaron reflejados los consumos de energía, las medidas del maxímetro, y la referencia normativa del B.O.E. en el que están publicados los precios de las tarifas de acceso. Con ello no era posible calcular la tarifa de acceso realmente aplicada.

**Sobre los derechos del consumidor a ser debidamente avisado de la intención de modificar las condiciones del contrato por parte del comercializador y a recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales al acceso y suministro de energía eléctrica.**

La Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, en la redacción aplicable en el momento de los hechos, establece los derechos del consumidor a «recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro» (artículo 44.1.j) y a «ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso [...]» (artículo 44.1.e).

El artículo 1 del Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica, establece que las tarifas de acceso serán de aplicación a consumidores por cada punto de suministro, y que los comercializadores actuarán como mandatarios en nombre de los consumidores. La regulación prevé que sea el consumidor el que elija la potencia que desea contratar, sin perjuicio de que el comercializador pueda asesorarle con carácter previo a la modificación.

El derecho del consumidor a elegir la potencia a contratar figura en el artículo 79 del Real Decreto 1955/2000: «5. El consumidor tendrá derecho a elegir la tarifa que estime conveniente, entre las oficialmente aprobadas, teniendo en cuenta las tensiones de las redes disponibles en la zona de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 del presente Real Decreto, así como la potencia que desea contratar entre las resultantes de aplicar las intensidades normalizadas para los aparatos de control que se vayan a emplear».

También figura dicho derecho del consumidor, sin perjuicio del asesoramiento que pueda prestar el comercializador, en el artículo 5.4.1º del citado Real Decreto 1164/2001 «El consumidor o su mandatario, de acuerdo con el ámbito de aplicación de las tarifas de acceso establecido en el artículo 1, apartado 1, del presente Real Decreto, podrá elegir la tarifa y modalidad que estime más conveniente a sus intereses entre las oficialmente autorizadas para el uso de las redes por el suministro de energía que el mismo desee demandar, siempre que cumpla las condiciones establecidas en el presente Real Decreto. Asimismo, el consumidor podrá elegir la potencia a contratar, debiendo ajustarse, en su caso, a los escalones correspondientes a los de intensidad normalizados para los aparatos de control».

## **TERCERO. Tipificación de los hechos probados.**

### **Infracción del artículo 65.25 de la Ley del Sector Eléctrico.**

A la vista de lo anterior, existe una obligación legal del comercializador de desglosar en las facturas la cuantía de los peajes y cargos, así como de realizar las facturaciones a sus consumidores de acuerdo a las condiciones de los contratos que hubiera formalizado. Junto a ello, el artículo 3.5 del Real Decreto 1435/2002, establece que las facturas deben contener los datos necesarios para calcular las tarifas de acceso.

AURA ENERGÍA incumplió tales obligaciones en las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2018 y en la de enero de 2019. En esas facturas consta una potencia que no era la real. AURA ENERGÍA ocultó inicialmente a los consumidores que entre el 17 de octubre y el 1 de noviembre de 2018 había tramitado ante el distribuidor una reducción de sus potencias. Esa reducción suponía un menor coste de acceso que los consumidores desconocían y no podían calcular, debido a la información errónea que AURA ENERGÍA incluyó en las facturas. En las facturas de los consumidores figuraba la potencia contratada antes de la reducción tramitada por AURA. La comercializadora solo incluyó en las facturas la potencia correcta (la modificada por ella ante el distribuidor), procediendo al abono de los importes económicos generados por efecto de la modificación de la potencia que había practicado sin conocimiento de los consumidores, cuando supo que el denunciante de los hechos había descubierto su práctica irregular, según resulta del expediente. Además de lo anterior, la comercializadora no informó a los consumidores de las consecuencias económicas y técnicas de la reducción de potencia que realizó sin su conocimiento.

El incumplimiento de las obligaciones de la comercializadora ha supuesto que los consumidores no recibiesen información transparente sobre los precios de acceso. El precio real era menor del que resultaba de las potencias contratadas que figuraban en sus facturas. AURA solo informó de la modificación cuando supo que su práctica irregular se había descubierto. Además, AURA ENERGÍA no informó sobre las condiciones aplicables al acceso y al suministro que resultaban de la reducción que efectuó por su cuenta. Con ello vulneró el derecho del consumidor a recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro, previsto en el artículo 44.1.j) de la Ley 24/2013:

j) Recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica.

A estos efectos, recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente.

Por otro lado, el artículo 44.1.d) 5º de la Ley 24/2013 exige la formalización de un contrato de acceso o de suministro en el que se especifique, entre otras cuestiones, la información actualizada sobre precios y tarifas aplicables. A tal efecto, a tenor, entre otros, del artículo 79 del Real Decreto 1955/2000, citado,

el consumidor tiene derecho a elegir la potencia a contratar. AURA ENERGÍA modificó las potencias contratadas por los clientes sin la exigible transparencia, pues no avisó a los consumidores de su intención de efectuar la modificación. La reducción de la potencia se tramitó por AURA ENERGÍA ante el distribuidor a espaldas de los consumidores. La comercializadora solo les informó y procedió al abono de los importes económicos generados por efecto de la modificación de la potencia que había practicado sin conocimiento de los consumidores, a partir de febrero de 2019, después de las conversaciones con la denunciante.

Según resulta de esas conversaciones, y como ha reconocido la propia AURA ENERGÍA, la comercializadora actuó sin el consentimiento que era necesario a tenor de los contratos con sus clientes. De este modo, actuó sin informar a los consumidores de forma clara y transparente sobre su intención de modificar las relaciones contractuales. Si AURA ENERGÍA consideraba conveniente realizar esa modificación, debió haber avisado a los consumidores. Sin embargo, no lo hizo, además de que las facturas reflejaban información incorrecta sobre las potencias contratadas. Al no haber avisado a los consumidores de forma transparente y comprensible de la intención de modificar sus condiciones, AURA ENERGÍA incumplió el derecho de información del consumidor previsto en el artículo 44.1 e):

e) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso [...].

El artículo 65 de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico tipifica como infracción grave el incumplimiento de cualquiera de las medidas de protección del consumidor:

25. El incumplimiento por parte de las empresas [...] comercializadoras de electricidad [...] 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.

Entre las medidas de protección al consumidor se encuentran las contenidas en el artículo 44 de la Ley sectorial, el cual trae causa de la normativa europea. El incumplimiento de cualquiera de los derechos de los consumidores indicados en dicho precepto por parte de una comercializadora supone la comisión de la citada infracción grave.

En definitiva, AURA ENERGÍA, al modificar la potencia contratada a espaldas de sus clientes sin reflejarlo inicialmente en las facturas, no proporcionó, de un lado, a los consumidores, una información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica y, de otro lado, no avisó de forma transparente y comprensible a dichos consumidores de la intención de modificar las condiciones de los contratos. Con ello, vulneró los derechos previstos en las letras j) y e) del apartado 1 del artículo 44 de la Ley del Sector Eléctrico, lo que comporta una infracción tipificada en el artículo 65.25 de la misma Ley, según lo razonado.

## **Consideraciones sobre las alegaciones de AURA ENERGÍA.**

En vista de lo anterior, los argumentos expuestos por AURA ENERGÍA en sus alegaciones son del todo inadmisibles. Sostiene AURA, en síntesis, que, si bien modificó las potencias de los clientes sin su consentimiento, esta conducta tuvo lugar por precipitación y error, y se hizo en beneficio de los consumidores. También sostiene que la medida no causó perjuicio económico alguno, ya que aplicó la reducción de potencia en la facturación y una bonificación económica.

No puede aceptarse en absoluto el argumento de AURA ENERGÍA de que actuase por error. La documental que consta en el expediente no deja lugar a dudas de que actuó de forma premeditada. La actuación ante el distribuidor se realizó sin informar a los clientes.

En la conversación de 10 de enero de 2019 entre el denunciante (“B” en la transcripción) y una empleada de la comercializadora (A) (folios 95 a 98), la empleada de AURA ENERGÍA reconoció la actuación de la comercializadora carente de toda transparencia (folio 95):

**B:** Pero esto, [...], pero habéis cambiado las potencias... pero el cliente no está al corriente de todo esto.

**A:** Mmm... No. No, no, no. Lo sé.

**B:** Claro, es que... a ver, el cambiar el modelo, el contrato, las tarifas, o sea las potencias contratadas del cliente sin consentimiento... claro, no sé hasta qué punto esto es correcto.

**A:** No, no, no. No es. Lo sabemos.

En la otra conversación transcrita en el expediente (folio 99 y ss.), que tuvo lugar el 14 de febrero de 2019, la misma empleada de la empresa (A) insiste en que AURA ENERGÍA era consciente de su irregular actuación (folio 107):

**A:** No, no [...]. Nosotros somos conscientes que no lo hemos hecho bien, eh?”.

De la misma conversación, lejos de resultar que AURA ENERGÍA actuó por error, resulta claramente su voluntad consciente de actuar a espaldas de los clientes. El identificado en la conversación como Director Financiero de AURA ENERGÍA (C) así lo manifiesta al denunciante (B) (folio 103):

**B:** ¿No sería más normal que vosotros hubierais comunicado a los clientes lo que habéis hecho?

**C:** Bueno, pero... ya, sí. Eso sería lo más normal, pero se decidió en ese momento hacerlo así... porque creíamos que era la mejor manera...”

Tampoco puede aceptarse que no se perjudicase al cliente. La modificación de potencia tenía consecuencias técnicas. Así, por ejemplo, posteriores cambios de potencia del consumidor solicitados por este atendiendo a nuevas necesidades de suministro podrían denegarse por el distribuidor, solo obligado a admitir un cambio al año (artículo 79.6 del Real Decreto 1955/2000). Además, el cambio tenía consecuencias económicas de las que no se informó a los clientes. El coste de su suministro era menor del que resultaba de las potencias que AURA ENERGÍA hacía constar en las facturas, que incluían por tanto información incorrecta, y ello sin perjuicio de que AURA ENERGÍA trasladó finalmente a los clientes el efecto económico de la reducción de potencia efectuada sin informar previamente a los clientes y sin reflejar tal hecho en las facturas, como se razonará en sede de cuantificación de la sanción aplicable.

Hacia el final de la conversación, y ante la evidencia de que el denunciante pondría los hechos en conocimiento de la autoridad competente, como él mismo advierte (folio 104), los interlocutores de AURA ENERGÍA parecen persuadidos de la necesidad de informar a los clientes de los cambios de potencia y de proceder al abono de los importes económicos generados por efecto de la modificación de la potencia que había practicado sin conocimiento previo de los consumidores y sin reflejarlo en las facturas (folio 111).

“C: Vale, lo único que vamos hacer es eso, que hemos hecho una optimización de potencia, que lo hemos probado, que a día de hoy está saliendo beneficioso, que llevamos dos meses probando y sale beneficioso con este beneficio que se le abonara en factura y que si realmente quieren continuar para adelante con este beneficio, ya está. Le parece bien?”

En la tercera transcripción (folio 115 a 118), relativa a una conversación de 18 de febrero de 2019, la empleada de AURA ENERGÍA (A) comunica al denunciante (B) la solución consistente en realizar refacturaciones a los clientes, incluyendo la potencia contratada correcta en las facturas, y trasladando el importe económico derivado del cambio de potencias sin su conocimiento.

Así pues, como resulta de los extractos anteriores, y más extensamente del contenido completo de las transcripciones, AURA ENERGÍA actuó conscientemente, y no por error, a espaldas de los clientes. Como consecuencia de ello, en las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019 no se incluyó la información correcta que era exigible.

Hay indicios de que la información a los clientes y la devolución del efecto de la reducción de las potencias a los consumidores no se realizó de forma espontánea, fruto de la libre voluntad y buena praxis de la comercializadora. AURA ENERGÍA informó a los clientes y les trasladó los efectos de la reducción de potencia después de las conversaciones con el denunciante, y en particular después de la conversación de 14 de febrero de 2019. En ese momento fue consciente de que su acción, manifiestamente irregular, había trascendido a sus clientes y, adicionalmente, podía ser denunciada ante las autoridades competentes, como sucedió. Solo entonces AURA ENERGÍA accedió a incluir en las facturas el dato real de potencia contratada y trasladó a

los clientes el efecto económico resultante de la modificación de potencias sin conocimiento de los clientes, con una bonificación.

Si el propósito inicial de AURA ENERGÍA era beneficiar a sus clientes habría informado previamente a los mismos y no habría incurrido en la precipitación voluntariosa que ahora defiende.

No es admisible el argumento dado por AURA ENERGÍA relativo a que los consumidores afectados por la modificación no hayan solicitado el retorno a sus potencias de origen. Evidentemente, los consumidores afectados tienen asignadas actualmente unas potencias más eficientes, en términos energéticos y económicos, y no tienen incentivo alguno a empeorar su situación, máxime si, adicionalmente, disfrutaron de una bonificación económica. El reproche a AURA ENERGÍA con consecuencias sancionadoras se debe a que no informó de forma transparente a los consumidores sobre el precio y las condiciones aplicables al acceso y al suministro, así como a que no informó de forma transparente y comprensible a los consumidores de la intención de modificar las potencias contratadas ante el distribuidor.

Sin perjuicio de lo anterior, en vista de que AURA ENERGÍA trasladó finalmente a los clientes el efecto económico de la reducción de potencias efectuada sin transparencia, tal circunstancia se ha de tener en consideración en la graduación de la sanción, de conformidad con lo establecido en el artículo 67.4 de la Ley 24/2013.

En conclusión, una vez desestimadas las alegaciones de AURA ENERGÍA, y considerando, de un lado, los hechos probados, y de otro, las medidas de protección al consumidor establecidas en los artículos 44.1.e) y 44.1.j) de la Ley 24/2013 y el tipo infractor fijado en el artículo 65.25 de dicha ley, procede confirmar que AURA ENERGÍA ha incurrido en una conducta típica constitutiva de infracción grave, consistente en el incumplimiento de medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la citada ley.

#### **CUARTO. Culpabilidad de AURA ENERGÍA.**

##### **a) Consideraciones generales.**

Una vez acreditada la existencia de una infracción creada y tipificada por la Ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto al que se impute su comisión.

La sentencia del Tribunal Constitucional STC 246/1991, de 19 de diciembre, admite la responsabilidad directa de las personas jurídicas, reconociéndoles capacidad infractora. En el caso de las infracciones administrativas cometidas por personas jurídicas, no se ha suprimido el elemento subjetivo de la culpa, sino que ha de aplicarse de forma distinta a como se hace respecto de las personas físicas. Esta construcción distinta de la imputabilidad de la autoría de la infracción a la persona jurídica nace de la propia naturaleza de ficción jurídica a la que responden estos sujetos. Falta en ellos el elemento volitivo en

sentido estricto, pero no la capacidad de infringir las normas a las que están sometidos. Capacidad de infracción y, por ende, reprochabilidad directa que deriva del bien jurídico protegido por la norma que se infringe y la necesidad de que dicha protección sea realmente eficaz y el riesgo que, en consecuencia, debe asumir la persona jurídica que está sujeta al cumplimiento de dicha norma.

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

La conducta de AURA ENERGÍA es manifiestamente dolosa. Es del todo evidente su voluntad consciente de modificar las condiciones del suministro de sus clientes sin transparencia y sin avisarles de esa intención, así como la de incluir en sus facturas información errónea que llevaba a engaño a los consumidores sobre los costes reales de sus suministros. Esa conducta constituye una vulneración de los derechos de los consumidores.

Según consta en los hechos probados, AURA ENERGÍA realiza la actividad de comercialización y en el marco de su política comercial llevó a cabo de forma voluntaria la reducción de la potencia contratada por los consumidores, como reconoce en sus propias alegaciones, sin informar al consumidor con transparencia de los cambios realizados. No hay duda, por tanto, de la plena imputabilidad de los hechos probados a la citada sociedad mercantil.

Por tanto, AURA ENERGÍA, S.L., persona jurídica, es responsable de la comisión de la infracción prevista en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, al no haber aplicado las medidas de protección al consumidor establecidas legal y reglamentariamente.

#### **QUINTO. Sanción aplicable a la infracción cometida.**

El artículo 67 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico prevé una multa de 600.001 euros hasta 6.000.000 euros por la comisión de una infracción grave. No obstante, la sanción no podrá superar el 10% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto infractor (artículo 67.2 de la Ley 24/2013).

Por su parte, el artículo 67.4 de la Ley 24/2013 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.

En el presente caso, atendidas las anteriores circunstancias y, en particular, la participación como autora de AURA ENERGÍA y su actuación dolosa, pero también el hecho de que, si bien compelida por la denuncia cursada, trasladó a las facturas de sus clientes la información correcta, además del efecto económico de la modificación irregularmente practicada, se considera adecuado sancionar a AURA ENERGÍA, S.L. con una multa de 77.500 euros (setenta y siete mil quinientos euros).

La sanción anterior es absolutamente proporcionada, al revés de lo que argumenta AURA ENERGÍA. De entrada, se ajusta al límite del 10% de la cifra de negocio de la empresa, que asciende a más de 82 millones de euros en 2019, como figura en el expediente (folio 339). Además, según lo indicado, el límite inferior de las infracciones graves a tenor de la Ley 24/2013 es de 600.001 euros. En este caso, se ha considerado procedente la aplicación de la facultad de reducción de las sanciones que figura en el artículo 67.3 de la citada Ley, por razones de proporcionalidad. La sanción finalmente impuesta tiene un importe mínimo en relación con los límites que la Ley establece para las infracciones graves. Asciende a un 12% del límite inferior que fija dicha Ley. En tales circunstancias, no cabe objetar en modo alguno la proporcionalidad de la sanción impuesta.

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

## **ACUERDA**

**PRIMERO.** Declarar que la empresa AURA ENERGÍA, 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, por vulneración de las medidas de protección del consumidor.

**SEGUNDO.** Imponer, a la citada sociedad, una sanción consistente en el pago de una multa de 77.500 euros (setenta y siete mil quinientos euros).

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese al interesado, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.