

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA SOCIEDAD ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

(SNC/DE/141/21)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Secretaria

D^a M^a Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 10 de marzo de 2022

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 (en adelante «Ley 24/2013»), la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente Resolución:

ÍNDICE

I. ANTECEDENTES.....	3
Primero. Denuncia del consumidor D. J. C.S.	3
Segundo. Apertura de periodo de información previa por la Subdirección de Regulación Económico-Financiera y Precios Regulados de la CNMC.....	3
Tercero. Acuerdo de incoación	4
Cuarto. Alegaciones por parte de ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.....	5
Quinto. Cuentas anuales de INSIGNIA.....	6
Sexto. Propuesta de resolución y escrito de alegaciones.....	6
Séptimo. Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo.....	7
II. HECHOS PROBADOS.....	7
III. FUNDAMENTOS DE DERECHO	9
Primero. Habilitación competencial y legislación aplicable.....	9
Segundo. Tipificación de los hechos probados.....	10
Tercero. Culpabilidad de ALDRO en la comisión de la infracción.....	10
Cuarto. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción	11
IV. RESUELVE.....	11

I. ANTECEDENTES

Primero. Denuncia del consumidor D. J. C.S.

Con fecha 6 de marzo de 2020 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de denuncia de D. J.C.S., por cambio de comercializador de suministros de electricidad y gas sin consentimiento.

Según la declaración del consumidor, desde el 23 de julio de 2019, tiene sus dos contratos de suministro de electricidad, de las dos viviendas de su propiedad, con ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. (en adelante, "ALDRO"), estando antes en IRIS. EL cambio se produce como resultado de una visita comercial.

Tras recibir una factura de más de noventa euros, se pusieron en contacto con ALDRO que les informó que dichas facturas correspondían a la gestión de deuda por el correspondiente impago, resultado, en su opinión, de un error en la cuenta corriente de uno de los suministros.

A pesar de esta situación, ALDRO procedió el día 20 de noviembre de 2019 a cortar el suministro de electricidad. Suministro que fue repuesto al día siguiente.

El consumidor denunciaba el cambio de suministrador sin consentimiento y el corte de suministro sin el correspondiente aviso.

Los datos del punto de suministro son los siguientes:

- Titular: J.C.S.
- Dirección: **[CONFIDENCIAL]**
- CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**

Segundo. Apertura de periodo de información previa por la Subdirección de Regulación Económico-Financiera y Precios Regulados de la CNMC

El 14 de julio de 2020, atendiendo a la reclamación presentada, la Directora de Energía, en el ejercicio de las funciones de instrucción de expedientes que le atribuye el artículo 23 del Estatuto Orgánico de la CNMC, en el ámbito de las competencias de esta Comisión de supervisión y control de los sectores energéticos, procedió a dictar acuerdo de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso.

En la misma fecha, se requirió a ALDRO a fin de que aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, que acredite la recepción por parte del consumidor la comunicación de impago y de los requerimientos de impago de la factura o facturas que originaron el corte

de suministro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 del Real Decreto 897/17, así como otras cuestiones referidas al cambio de suministrador, así como a los requisitos formales de los contratos a distancia que establecen los apartados 6 y 7 del artículo 98 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 (LGDCU).

Con fecha 30 de junio de 2021 tiene entrada en el Registro de la CNMC escrito de ALDRO atendiendo al requerimiento de información efectuado por esta Comisión, indicando que envió diversos burofaxes avisando del impago a la dirección que disponían que, por razones ajenas a la compañía, no era, al parecer el correcto. El 20 de noviembre de 2019, tras la comunicación del consumidor, corrigen la situación.

ALDRO aporta burofax de 11 de septiembre de 2019, en relación con facturas emitidas el día 26 de agosto de 2019. Una semana después se repite el burofax. El día 25 de octubre de 2019 se envía un tercer burofax por idéntica factura.

Respecto a las facturas emitidas el 23 de septiembre de 2019, se envía burofax el día 10 de octubre de 2019, reiterado el día 17 de octubre de 2019.

El día 13 de noviembre de 2019 se reclama por primera vez factura emitida el 28 de octubre de 2019. La misma se reitera el día 20 de noviembre de 2019.

Los indicados siete burofaxes tienen como destinatario siempre y exclusivamente la siguiente dirección de correo electrónico: notieneemail@gmail.com Dirección que no correspondía con ninguna cuenta del consumidor que declara no tener correo electrónico.

Tercero. Acuerdo de incoación

Con fecha 13 de octubre de 2021, la Directora de Energía de la CNMC, en ejercicio de las atribuciones de inicio e instrucción de procedimientos sancionadores previstas en el artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante «Ley 3/2013») y en el artículo 23.f) del 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 (en adelante «Estatuto de la CNMC»), acordó la incoación de un procedimiento sancionador contra ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U., como persona jurídica presuntamente responsable del incumplimiento de medidas de protección al consumidor. El artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector de Eléctrico, tipifica como infracción grave:

«El incumplimiento por parte de las empresas comercializadoras de electricidad [...] de la aplicación 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».

La notificación telemática del acuerdo de incoación fue leída el 14 de octubre de 2021.

Cuarto. Alegaciones por parte de ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.

Tras solicitud de ampliación de plazo y su concesión por la CNMC, con fecha de 5 de noviembre de 2021 tiene entrada en la CNMC escrito de la representación de ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U., en el que manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- Alega, en primer término, que el presente expediente sancionador trae causa del corte de suministro realizado a D. J. C.S. ALDRO afirma que llevaron a cabo correctamente el procedimiento de suspensión del suministro en los términos previstos en el artículo 19 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. (en adelante RD 897/2017).
- El día 23 de julio de 2019 dio inicio el suministro contractual, se emitieron facturas, se enviaron al domicilio postal indicado y a la entidad de crédito.
- Ante los impagos de facturas se procedió a iniciar el procedimiento de reclamación y, en su caso, de suspensión de suministro remitiendo siempre dichas reclamaciones al correo electrónico indicado por el propio consumidor en la plataforma.
- Reconoce, no obstante, que dicho procedimiento fue infructuoso hasta el día 8 de noviembre de 2019, ya que todas las notificaciones se realizaron a la única cuenta de correo electrónico de la que disponía ALDRO que era notieneemail@gmail.com, confirmada en un SMS por el consumidor y repetida en otro contrato.
- Es el 8 de noviembre de 2019 cuando la hija del cliente se pone en contacto con ALDRO, reconoce que existe la deuda, pero no la abona. ALDRO consciente de la situación y de que el correo electrónico podría estar mal, decidió no solicitar el corte de suministro hasta el día 20 de noviembre de 2019, cuando lo podía haber solicitado con anterioridad.
- ALDRO afirma que tal circunstancia es corroborada por la hija del consumidor en una grabación que aporta, concretamente en el minuto 9.50.
- Igualmente alega que los cargos derivados de las facturas impagadas fueron devueltos por ALDRO -en tanto que tenía dudas sobre la veracidad de la dirección de correo electrónico- mediante la anulación del correspondiente cargo.

- Igualmente, el cliente pudo evitar el corte de suministro porque ya era conocedor de la situación de deuda, abonándola, curiosamente, al día siguiente del corte de suministro.

Por todo ello, ALDRO considera que cumplió con el procedimiento de corte de suministro y que no puede considerarse que su actuación fuera culpable.

En concreto el artículo 19 permite la notificación de los requerimientos por medios electrónicos siempre que se pueda acreditar la recepción o no. Algo que sucede con los burofaxes enviados.

Del mismo modo el día 8 de noviembre se le comunicó a la hija del cliente la situación de forma verbal cuando procedió a ponerse en contacto con ALDRO, siendo tal llamada la que “acredita la recepción por parte del Cliente de la información que, a la postre, se sustancia en el artículo 19 del Real Decreto 897/2017”.

A la vista de los hechos, es evidente que ALDRO no pudo realizar otra actividad que la sucedida, por lo que no hay culpabilidad.

ALDRO considera que no existe prueba de cargo porque no es posible demostrar que la remisión de la notificación no fuera efectiva porque enviado a dicho correo, el mismo no es devuelto por inexistente, sino simplemente que no contesta. Además, es la mera declaración del representante del cliente, que indica que no tiene dicho correo, la que le basta a la Administración para obtener prueba de cargo, sin haber comprobado que tal dirección de correo no corresponde al consumidor.

Por todo ello, solicita que se proceda al archivo del presente procedimiento sancionador.

Quinto. Cuentas anuales de INSIGNIA

Con fecha 22 de noviembre de 201, se incorpora al expediente nota simple del Registro Mercantil de Santander, de fecha 9 de julio de 2021, relativa al último depósito de cuentas anuales efectuado por la empresa ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES, S.L.U. correspondiente al ejercicio 2019.

Sexto. Propuesta de resolución y escrito de alegaciones

El 10 de enero de 2022 la Directora de Energía de la CNMC formuló Propuesta de Resolución en la que propuso que se impusiese a ALDRO una sanción de 60.000 euros por la infracción grave que se consideró cometida, todo ello 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 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 el procedimiento establecido para reclamar los impagos y comunicar el corte de suministro en vivienda habitual de código CUPS **[CONFIDENCIAL]**.

SEGUNDO. Imponga a la citada sociedad una sanción correspondiente a dicha infracción consistente en el pago de una multa de sesenta mil euros (60.000) euros.

La Propuesta de Resolución se notificó telemáticamente a la interesada el día 13 de enero de 2022.

Asimismo, se comunicó a la interesada que podía reconocer su responsabilidad y proceder al pago voluntario de la sanción a los efectos de lo previsto en el artículo 85 de la LPAC.

El día 26 de enero de 2022 tuvo entrada en la CNMC un escrito de ALDRO por el que reconocía expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción y justificaba el ingreso de la sanción en su importe reducido.

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

Por medio de escrito de 27 de enero de 2022, la Directora de Energía remitió a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de los documentos que conforman el expediente administrativo en los términos previstos en el artículo 89 LPAC.

II. HECHOS PROBADOS

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

PRIMERO. Don **[CONFIDENCIAL]**, de **[CONFIDENCIAL]** años de edad al tiempo de la contratación, procedió a contratar a través de un comercial en su propio domicilio el suministro de dos viviendas, una situada en **[CONFIDENCIAL]** y la otra en **[CONFIDENCIAL]**. Dicha contratación se confirmó un mero SMS

enviado desde el teléfono del consumidor. El contrato para la vivienda de [CONFIDENCIAL] a consta confirmados por SMS el 19 de julio de 2019 y el de [CONFIDENCIAL] el día 22 de julio. (folios 129 a 140 y 141 a 152 del expediente administrativo).

Las cuentas bancarias que aparecen en cada uno de los contratos son diferentes. Ello dio lugar a que, mientras se pagaban regularmente las facturas relacionadas con la vivienda de [CONFIDENCIAL], no se hicieran en el caso del suministro de [CONFIDENCIAL], que es la vivienda habitual del consumidor. Por ello, el consumidor de forma involuntaria incurrió en impagos.

SEGUNDO. Los requerimientos de pago previos a la suspensión del suministro fueron notificados mediante burofax a la dirección de correo electrónico que figura en ambos contratos, concretamente, notieneemail@gmail.com.

El consumidor, según su propia declaración (folio 6), corroborada por su hija en la grabación que consta en folio 338 del expediente no tiene dirección de correo electrónico. Resulta evidente que la dirección de correo electrónico que figura es un defecto del formulario de ALDRO al intentar indicar que el consumidor no tiene correo electrónico.

TERCERO. El día 11 de septiembre de 2019, ALDRO reclama vía burofax el primer impago de la factura a la indicada dirección de correo electrónico que resulta rehusada. La factura era de 26,12 euros. En dicha reclamación se pone de manifiesto que se procederá al corte de suministro si no se paga la factura en dos meses.

El día 18 de septiembre de 2019, ALDRO repite la notificación, por tanto, considerando que la primera había sido infructuosa. En esta segunda notificación sucede exactamente lo mismo que con la primera, pero no constan que se hayan especificado las circunstancias de ambos intentos de notificación, ni que en dicho segundo requerimiento se utilizara una vía alternativa como el correo certificado, en tanto que ALDRO conocía la dirección del consumidor.

El día 25 de octubre de 2019, por razones desconocidas, se envía un tercer burofax reclamando el pago de los indicados 26,12 euros.

Como reconoce la propia ALDRO en sus alegaciones, dicho procedimiento fue infructuoso hasta el día 8 de noviembre de 2019 (folio 267 del expediente) justamente porque el correo electrónico al que se enviaban las comunicaciones no correspondía al consumidor. En la indicada fecha, aunque no consta en el expediente prueba fehaciente de la misma, la hija del consumidor se puso en contacto con ALDRO al no entender la causa de que en la factura de la vivienda de [CONFIDENCIAL] constara junto a la información propia de la misma un término por "Gasto Gestión deuda".

Como literalmente señala ALDRO en sus alegaciones es tal llamada la que *“acredita la recepción por parte del Cliente de la información que, a la postre, se sustancia en el artículo 19 del Real Decreto 897/2017”*.

Por tanto, es entonces cuando tiene conocimiento de que, por un error en el número de cuenta corriente, han dejado de pagar tres facturas y que se han remitido entonces cinco burofaxes de reclamación a la dirección de correo electrónico indicada.

A pesar de la constatación de que se había producido un flagrante error tanto en el número de cuenta, que había impedido el pago del consumidor, así como en la propia dirección de correo electrónico y que la notificación, por tanto, había sido infructuosa, ALDRO continuó con el procedimiento de corte de suministro, al entender que la segunda notificación -del 18 de septiembre de 2019- era suficiente.

Es más, los días 13 y 20 de noviembre de 2019 volvió a reclamar el pago de una tercera factura en la dirección de correo, aun sabiendo que no era correcta.

Finalmente, el día 20 de noviembre de 2019 procedió a solicitar la suspensión del suministro, que se llevó a cabo ese mismo día por parte de la distribuidora (folio 268 del expediente).

Ese mismo día procede a suprimir la dirección de correo electrónico y a emitir, desde entonces, facturación y comunicaciones físicas al consumidor (folio 127 del expediente).

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. Habilitación competencial y legislación aplicable

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.b) de la Ley 24/2013, corresponde a la CNMC imponer sanciones por la comisión de la infracción administrativa prevista en el artículo 65.25 de la misma Ley.

Dentro de la CNMC, de acuerdo con los artículos 29.2 y 21.2 de la Ley 3/2013, así como con el artículo 14 del Estatuto de la CNMC, compete a la Sala de Supervisión Regulatoria la resolución del presente procedimiento.

En materia de procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en el título X de la citada Ley 24/2013. El artículo 79 de la Ley misma dispone un plazo de dieciocho meses para resolver y notificar el presente procedimiento sancionador.

En lo demás, el procedimiento aplicable es el establecido en la LPAC; 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 (en adelante «LRJSP»).

Segundo. Tipificación de los hechos probados

Por lo expuesto, ha de concluirse que dicha infracción es subsumible en el tipo sancionador recogido en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, que tipifica como infracción grave *“El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como 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”*.

ALDRO no discute, en ningún momento, tal calificación de los hechos, en tanto que es obvio que el procedimiento establecido en el artículo 19 del RD 819/2017 constituye una medida de protección al consumidor al desarrollar lo previsto en el artículo 52 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante Ley 24/2013), relacionado con la suspensión de suministro en caso de impago. La existencia del procedimiento reglamentario constituye una garantía para evitar suspensiones de suministro en vivienda habitual sin el conocimiento por parte del consumidor de la situación de impago y de las consecuencias de la misma, por lo que su vulneración puede encuadrarse en el incida tipo del 65.25 de la Ley 24/2013

Tercero. Culpabilidad de ALDRO en la comisión de la infracción

Una vez acreditada la existencia de una infracción 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 ALDRO ha reconocido expresamente su responsabilidad en la comisión de la infracción.

Cuarto. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción

En la Propuesta de Resolución 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 LPAC, con los efectos previstos en el artículo 85.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción procedente. Asimismo, de acuerdo con el segundo apartado de este precepto, dado que la sanción 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 la multa con anterioridad a la Resolución del procedimiento, y cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de al menos el 20% sobre el importe de la sanción propuesta, siendo estas acumulables entre sí.

Mediante transferencia de fecha valor de 27 de enero de 2022, ALDRO ha realizado el pago de la sanción determinada en la Propuesta de Resolución del procedimiento, conforme a las reducciones aplicables.

De este modo, al haberse realizado un reconocimiento expreso de responsabilidad por parte de ALDRO y al haberse producido el pago voluntario de la multa en la cuenta indicada por la Propuesta de Resolución, procede aplicar la reducción del 40% al importe de la sanción propuesta de sesenta mil (60.000) euros, quedando en un total de treinta y seis mil (36.000) euros.

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

IV. RESUELVE

PRIMERO. — Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPAC, en los términos de la propuesta del instructor, que se transcribe en el antecedente de hecho sexto, en la que se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se

establece la sanción pecuniaria a la entidad ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.

SEGUNDO. — Aprobar las dos reducciones del 20% sobre la sanción de sesenta mil (60.000) euros contenida en la propuesta del instructor, establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la LPAC; minorándose la sanción en un 40% a la cuantía de treinta y seis mil (36.000) euros, que ya ha sido abonada por ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.

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

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese a la interesada, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.