

## **RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. POR EL INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO (SNC/DE/058/21)**

### **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Ángel Torres Torres

#### **Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

#### **Secretaria**

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> 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

<b>I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>Primero. Denuncia de particulares contra ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. (antes FLIP ENERGÍA, S.L). .....</b>	<b>3</b>
<b>Segundo. Apertura de periodo de información previa por la Subdirección de Regulación Económico-Financiera y Precios Regulados de la CNMC; ¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Tercero. Acuerdo de incoación .....</b>	<b>4</b>
<b>Cuarto. Alegaciones por parte de ALTERNA..... ¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Quinto. Cuentas anuales de ALTERNA..... ¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Sexto. Propuesta de resolución .....</b>	<b>7</b>
<b>Séptimo. Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo.....</b>	<b>8</b>
<b>II. HECHOS PROBADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>III. FUNDAMENTOS DE DERECHO .....</b>	<b>8</b>
<b>Primero. Habilitación competencial y legislación aplicable .....</b>	<b>9</b>
<b>Segundo. Tipificación de los hechos probados .....</b>	<b>9</b>
<b>Tercero. Culpabilidad de ALTERNA en la comisión de la infracción.....</b>	<b>9</b>
<b>Cuarto. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción .....</b>	<b>11</b>
<b>IV. RESUELVE.....</b>	<b>11</b>

## I. ANTECEDENTES

### **Primero. Denuncia de particulares contra ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. (antes FLIP ENERGÍA, S.L.)**

Durante el primer semestre de 2020, tuvieron entrada en el registro de la CNMC diversas denuncias formuladas por particulares, todas contra ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L (antes FLIP ENERGÍA, S.L.) por cambio de comercializador de diversos suministros de electricidad y gas sin su consentimiento.

En concreto, se recibieron las siguientes denuncias:

- **[CONFIDENCIAL]**, mediante escrito de 17/02/2020 denunciando dos cambios de comercializador eléctrico sin su consentimiento para los siguientes CUPS:
  - CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta 28/11/2019
  - CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta 28/11/2019
  
- **[CONFIDENCIAL]**, mediante escrito de 14/04/2020, denunciando un cambio de comercializador de suministro de electricidad y otro de gas sin su consentimiento para los siguientes CUPS:
  - CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta 4/12/2019
  - CUPS gas: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta 29/11/2019
  
- **[CONFIDENCIAL]**, mediante escrito de 6/05/2020, denunciando un cambio de comercializador eléctrico sin su consentimiento para el siguiente CUPS:
  - CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta 31/03/2020
  
- **[CONFIDENCIAL]**, mediante escrito de 6/05/2020, denunciando un cambio de comercializador eléctrico sin su consentimiento para el siguiente CUPS:
  - CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta:29/04/2020
  
- **[CONFIDENCIAL]**, mediante escrito de 3/06/2020, denunciando un cambio de comercializador de suministro de electricidad y otro de gas sin su consentimiento para los siguientes CUPS:
  - CUPS electricidad: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta:5/05/2020
  - CUPS gas: **[CONFIDENCIAL]**. Fecha alta: 5/05/2020

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

Atendiendo a las reclamaciones presentadas, 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 los correspondientes acuerdos de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias de cada caso en concreto.

- Denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, apertura de información previa de 22/04/2020, Expte: CNS/128/20.
- Denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, apertura de información previa de 24/04/2020, Expte: CNS/461/20.
- Denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, apertura de información previa de 14/07/2020, Expte: CNS/715/20
- Denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, apertura de información previa de 18/05/2020, Expte: CNS/721/20
- Denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, apertura de información previa de 3/06/2020, Expte: CNS/860/20

En el ámbito de cada uno de estos expedientes, se requirió a ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., a fin de que aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, la que acreditara haber cumplido, en cada caso, con 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).

ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. presentó ante la CNMC los respectivos escritos de contestación a los requerimientos efectuados por esta Comisión, sin que en ninguno de ellos acredite o aporte documentación alguna relativa a la aceptación de la oferta mediante firma o acuerdo del consumidor por escrito. Acuerdo de incoación

## **Tercero. Acuerdo de incoación de procedimiento sancionador**

Con fecha 5 de octubre de 2021, la Directora de Energía de la CNMC, en el ejercicio de las atribuciones de inicio e instrucción de procedimientos

sancionadores previstas en el artículo 29.2 de la Ley 3/2013 y en el artículo 23.f) del Estatuto Orgánico de la CNMC, acordó la incoación de un procedimiento sancionador contra ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. por presunto incumplimiento de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro.

Los hechos que motivaron la incoación del procedimiento radican en la presunta contratación a distancia de los suministros de electricidad:

### **[CONFIDENCIAL]**

sin observar el cumplimiento de los requisitos formales de los contratos a distancia establecidos en el apartado 6 del artículo 98 de la LGDCU.

El acuerdo de incoación fue notificado el 6 de octubre de 2021.

### **Cuarto. Alegaciones de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.**

Con fecha 25 de octubre de 2021, tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., cuyo contenido, en síntesis, es el siguiente:

- Que los cinco expedientes objeto de la incoación del presente procedimiento sancionador se corresponden con la formalización de contratos de suministro por ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. a través de la empresa de telemarketing **[CONFIDENCIAL]** Que el contrato con dicha sociedad de telemarketing fue resuelto por ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., habiendo requerido varias veces a dicha sociedad la información o documentación que no estuviera en poder de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. sin que la empresa hasta la fecha la haya facilitado.
- En relación con la denuncia de **[CONFIDENCIAL]** relacionada con el cambio de titularidad de dos suministros de electricidad, se remiten a lo ya alegado en su momento a requerimiento de esta Comisión en donde se acreditaba el consentimiento expreso de la denunciante, mediante grabación telefónica, así como se aportaba la verificación de la remisión de los contratos vía sms al móvil facilitado por la denunciante y copia de los contratos de electricidad. No obstante, una vez conocida la reclamación, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. procedió de inmediato a atender dicha reclamación, tramitando el cambio o reposición de los contratos con su anterior comercializadora y procediendo a anular la única factura domiciliada.

- Con respecto a la denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, se remiten igualmente a su escrito presentado a la CNMC ante el requerimiento de información previa, donde se acredita igualmente el consentimiento expreso de la denunciante, mediante grabación telefónica, así como se aportaba la verificación de la remisión de los contratos vía sms al móvil facilitado por la denunciante y copia de los contratos de electricidad. A la vista de la reclamación, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. procedió a considerar un error en la contratación y a anular toda la facturación de los consumos cuyo importe nunca ha sido reclamado por la denunciante.
- En cuanto a la denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, se acompañó en su momento copia de la grabación que verifica el consentimiento y verificación de remisión del contrato de luz. Advertidos del error se intentaron poner en contacto con la denunciante sin conseguirlo, habiendo en cualquier caso asumido el coste de la única factura de consumo generada.
- Por último, respecto a la denuncia de **[CONFIDENCIAL]**, como consecuencia de la resolución del acuerdo con el agente comercial no se pudo obtener copia de la grabación de confirmación de cambio de comercializadora en poder de **[CONFIDENCIAL]**, no pudiendo contactar con la denunciante y habiendo asumido también el coste de la única factura de consumo generada.
- Considera ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. que no se ha producido incumplimiento en los contratos celebrados, toda vez que, salvo en el expediente de **[CONFIDENCIAL]**, cuya grabación ha sido requerida, en los demás expedientes, consta acompañada copia de la grabación de verificación del contrato, así como la documentación que acredita que ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. facilitó la confirmación de los contratos celebrados remitiéndoselos a la reclamante. Por ello, y ante la imposibilidad de esclarecer lo ocurrido con la empresa de telemarketing, consideró la existencia de un error en la contratación, reponiendo a los denunciantes con sus antiguas comercializadoras, anulando la facturación realizada y asumiendo el coste de los consumos, por lo que su actuación ha sido de total buena fe.
- Lo anterior acredita que no ha habido ninguna culpa por su parte, ni siquiera a título de negligencia al existir un desconocimiento absoluto por ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. de la posible actuación de la empresa de telemarketing o del error generado en el momento de realizarse la contratación. Así, cuando ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. ha conocido la más mínima reclamación, ha procedido a

adoptar medidas de forma inmediata, resolviendo el acuerdo con el agente comercial, sin que haya habido intencionalidad alguna.

- Por otro lado, hay una ausencia total de perjuicios causados a los clientes habiendo realizado todo lo posible para solventar las incidencias una vez fueron conocidas.
- Por último, alega la necesidad de que se aplique el principio de proporcionalidad a las sanciones, debiendo apreciarse las circunstancias que han sido alegadas respecto a la correcta actuación de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. ante las reclamaciones, reparación inmediata de la situación, así como inexistencia total y absoluta de perjuicios.

SOLICITA, se dicte resolución declarando la inexistencia de infracción por ALTERNA OPERADOR INTEGRAL S.L., poniendo fin y archivando el presente procedimiento sancionador, o, subsidiariamente, en caso de entender la existencia de una responsabilidad de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., se tengan en cuenta todas las circunstancias que han sido manifestadas en el escrito.

### **Quinto. Cuentas anuales de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.**

Con fecha 29 de noviembre de 2021, se ha incorporado al expediente copia del depósito de las últimas cuentas anuales disponibles de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., correspondientes al ejercicio de 2020, obtenido mediante nota expedida por el Registro Mercantil de Madrid de 29 de noviembre de 2021.

### **Sexto. Propuesta de resolución**

El 11 de enero de 2022 la Directora de Energía de la CNMC formuló Propuesta de Resolución en la que propuso que se impusiese a ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. una sanción global de 40.000 euros por las infracciones leves que se consideraron cometidas, todo ello en los siguientes términos:

Vistos los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Directora de Energía de la CNMC.

#### **ACUERDA**

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

**PRIMERO.** Declare que la empresa ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. es responsable de la comisión de una infracción leve, de conformidad con lo



dispuesto en el artículo 66.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, por incumplimiento de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro.

**SEGUNDO.** Declare que la sociedad ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. es responsable de la comisión de una infracción leve, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 111.a) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, por incumplimiento de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro.

**TERCERO.** Imponga a ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. una sanción consistente en el pago de una **multa de cuarenta mil euros (40.000) euros** por la comisión de las anteriores infracciones.

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 ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. por el que reconocía expresamente la responsabilidad en la comisión de las infracciones 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:

**ÚNICO.** ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. ha realizado contrataciones a distancia de los suministros de electricidad: **[CONFIDENCIAL]** y de los suministros de gas: **[CONFIDENCIAL]**, sin observar el cumplimiento de los



requisitos de formalización de los contratos a distancia establecidos en el apartado 6 del artículo 98 de la LGDCU.

### **III. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.c) de la Ley 24/2013, corresponde a “*La Comisión de los Mercados y la Competencia, en el ámbito de sus competencias, [...] imponer las sanciones por la comisión de las infracciones administrativas siguientes: [...] c) Las tipificadas como leves en los párrafos 1,2,3,4 y 5 del artículo 66*”. Así mismo, el artículo 116.3 c) de la Ley 34/1998 atribuye la competencia para resolver el presente procedimiento a la CNMC.

Dentro de la CNMC, de acuerdo con los artículos 29 y 21.2.b) de la Ley 3/2013, así como con el artículo 14.2.b) 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 nueve 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**

Los artículos 66.1 de la Ley 24/2013 y 111.a) de la Ley 34/1998 tipifican como infracción leve “*El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro cuando no tenga consideración de infracción grave o muy grave*”.

A su vez, el artículo 46.1, g) de la LSE obliga a las comercializadoras a “*Formalizar los contratos de suministro con los consumidores de acuerdo a la normativa en vigor que resulte de aplicación*”.

La citada normativa se contiene en el apartado 6 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 establece las siguientes obligaciones, en este caso, para la empresa comercializadora: *“En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.”*

De toda la documentación aportada por ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., en ninguna de las contrataciones efectuadas de suministros de gas y electricidad identificadas en el Hecho Probado Único, consta acreditado por la comercializadora que el consumidor haya aceptado la contratación mediante su firma o mediante el envío de su conformidad por cualquiera de los medios a los que se refiere el citado artículo 98.6 de la LGCU. No obstante, los contratos se dieron de alta por la empresa comercializadora. sin perjuicio de su posterior anulación.

### **Tercero. Culpabilidad de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. en la comisión de la infracción**

Una vez acreditada la existencia de infracciones 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 ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. ha reconocido expresamente su responsabilidad en la comisión de las infracciones antedichas.

#### **Cuarto. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción**

En la Propuesta de Resolución se indicaba que ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., 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 25 de enero de 2022, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. 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 ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. 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 cuarenta mil (40.000) euros, quedando en un total de veinticuatro mil (24.000) euros.

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

#### **IV. RESUELVE**

1.

**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 ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.

**SEGUNDO.** — Aprobar las dos reducciones del 20% sobre la sanción de cuarenta mil (40.000) 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 veinticuatro mil (24.000) euros, que ya ha sido abonada por ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.

**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.