

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A  
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., POR INCUMPLIMIENTO DE SUS  
OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS  
CONTRATOS DE SUMINISTRO**

**SNC/DE/158/21**

**CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

**Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 14 de julio 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 y 116.3 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente resolución:

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO. Presentación de escrito de denuncia**

Con fecha 16 de abril de 2020 ha tenido entrada en el Registro de la CNMC escrito de denuncia de D. [CONFIDENCIAL], señalando que se ha producido un cambio de comercializadora sin su consentimiento, lo que ha conocido *“gracias al correo de la anterior comercializadora ENDESA ya que me han dado de baja y no sé cuál es mi nueva comercializadora”*.

Aunque no se indica en la denuncia, actuaciones posteriores han permitido determinar que la denuncia se refiere a cambios de suministrador tanto de electricidad como de gas natural, con respectivos CUPS [CONFIDENCIAL].

**SEGUNDO. Actuaciones previas**

**Uno.** El 23 de julio de 2020, atendiendo a la reclamación presentada, el Director 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 I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U. (en adelante I-DE) y a NEDGIA, S.A. (en adelante NEDGIA) para que, en el plazo de diez días hábiles, remitieran información sobre los comercializadores que han suministrado al punto de suministro de la denuncia durante el año 2020, con las fechas de activación correspondientes, así como los titulares del punto de suministro; y acreditaran el historial de comunicaciones con el denunciante, y en su caso, las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente.

El acuerdo fue notificado telemáticamente a I-DE y NEDGIA los días 27 y 23 de julio de 2020, respectivamente.

**Dos.** Con fecha de 3 de agosto de 2020, tiene entrada escrito de I-DE informando que a fecha 01/01/2020 el punto de suministro de la denuncia estaba comercializado por ENDESA ENERGIA, S.A.U. (ENDESA ENERGÍA) cuyo titular es D. [CONFIDENCIAL]. El 31/01/2020 se recibe una solicitud C2, con cambio de comercializadora a favor de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL S.L. (ALTERNA) y con cambios tanto contractuales como administrativos a nombre del citado titular. Dicha solicitud se activa en esa misma fecha. Resalta I-DE REDES que pese a ser una solicitud C2, la misma no supone ningún cambio contractual ni administrativo, puesto que el titular del contrato sigue siendo el mismo y la tarifa y potencia contratada no cambia.

Con fecha 05/02/2020 recibe una solicitud C1, cambio de comercializador, por parte de ENDESA ENERGÍA, activada ese mismo día.

El 13/04/2020 recibe otra solicitud C2, con cambio de comercializadora por parte de ALTERNA en la que solicitan cambios administrativos y contractuales. Esta solicitud no supone ningún cambio en el contrato ya que mantiene las condiciones contractuales y el titular del contrato sigue siendo el mismo titular (denunciante). La solicitud queda activada con fecha 13/04/2020.

El 16/04/2020 recibe una solicitud C2, con cambio de comercializadora a nombre de ENDESA ENERGÍA indicando cambios contractuales y administrativos, los cuales no suponen ningún cambio del contrato anterior, ya que las condiciones contractuales se mantienen y el titular sigue siendo el mismo. Dicha solicitud se activa con fecha 16/04/2020.

Por último, el 13/05/2020, recibe una solicitud C1, cambio de comercializador a nombre de FACTOR ENERGIA S.A. (FACTOR ENERGÍA) activada ese mismo día.

**Tres.** Con fecha de 5 de agosto de 2020, tiene entrada escrito de NEDGIA CASTILLA LA MANCHA, S.A. informando que:

- Desde el 11 de octubre de 2018 hasta el 30 de enero de 2020 el suministro de referencia mantuvo vigente contrato con ENDESA ENERGÍA.
- El día 31 de enero de 2020 se produce un cambio de comercializador, siendo ALTERNA la comercializadora vigente hasta el día 4 de febrero de 2020.
- El día 5 de febrero de 2020 se vuelve a producir un cambio de comercializadora pasando a ser de nuevo ENDESA ENERGÍA la comercializadora del punto de suministro hasta el 12 de abril de 2020.
- El día 13 de abril de 2020 se vuelve a producir un cambio de comercializadora a favor de ALTERNA hasta el 15 de abril de 2020.
- El día 16 de abril de 2020 se produce un cambio de comercializador a favor de ENDESA ENERGÍA hasta el 14 de mayo de 2020
- El día 15 de mayo de 2020 se produce un cambio de comercializador a favor de FACTOR ENERGÍA hasta la actualidad.
- El titular del punto de suministro siempre ha sido D. [CONFIDENCIAL] y no tienen constancia de comunicaciones algunas con el cliente.

**Cuatro.** Con fecha de 29 de enero de 2021, se requiere a ALTERNA para que, en el plazo de diez días hábiles, remitiera respuesta a las siguientes cuestiones:

- I. Aporte copia de la documentación que estime conveniente en relación con los hechos que se describen en la denuncia y, en particular, los documentos contractuales u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor sobre cuya base se han procedido a solicitar los cambios de comercializador durante el año 2020 y hasta la fecha de recepción del requerimiento a ALTERNA.
- II. Acredite, en su caso, que ha cumplido 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.
- III. Envíe la justificación de que ha cumplido, si procede, con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el apartado 5 del artículo 5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.
- IV. Acredite que se ha informado al consumidor sobre su derecho de desistimiento.
- V. Especifique si el consumidor solicitó ejercer el derecho de desistimiento de los contratos, y aporte la documentación correspondiente, con indicación de la fecha y efectos de dicha solicitud.

- VI. Informe de la fecha y el lugar en el que se realizó la actividad comercial y posterior contratación con el denunciante.
- VII. Envíe copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja en los contratos y en su caso, en los servicios de mantenimiento que correspondan.
- VIII. Acredite el historial de comunicaciones con el denunciante, y las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente, en particular, el detalle del procedimiento seguido para tramitar la reclamación, los plazos y el sistema de reembolso y/o compensación utilizado, en su caso.

El acuerdo fue notificado telemáticamente a ALTERNA el día 9 de febrero de 2021.

**Cinco.** Con fecha de 22 de febrero de 2021 tiene entrada escrito de ALTERNA en el que informa que:

- La contratación del suministro de gas y de electricidad se realizó el día 27 de enero de 2020 de modo telefónico mediante la utilización de la empresa comercial ALPA 57 con la que han resuelto el contrato
- *“Se están realizando las gestiones necesarias por parte de ALTERNA para obtener copia de la grabación de aceptación de ambos contratos de suministro de luz y de gas con dicho cliente y, en cuanto esté disponible, se la haremos llegar de manera inmediata. Por ello, ALTERNA explica que no le es posible justificar la respuesta de los apartados I, II, III, IV y VI del requerimiento de información de 29 de enero de 2021.*
- A la hora de realizar la llamada de verificación y leer nuestras condiciones contractuales se indica la siguiente información: *“En caso de ser beneficiario de bono social o cumplir los requisitos para ello, le informamos que: FLIP ENERGIA es una sociedad comercializadora de energía en régimen de mercado libre por lo que es incompatible con el bono social. En caso de que esté acogido al PVPC, y pueda reunir los requisitos para ser beneficiario de bono social, la suscripción con FLIP ENERGIA impediría la aplicación de dicho bono social.”*
- Según protocolo de ALPA 57 y condiciones generales de ALTERNA, ha de informarse en la llamada telefónica de las circunstancias relativas a la contratación con ella, que opera en régimen de mercado libre y la imposibilidad de percibir el bono social
- En los contratos de gas y de electricidad figura un formulario expreso de desistimiento y se informa del mismo en la llamada de verificación; el cliente no ha solicitado desistimiento de los contratos, pero que no se le ha aplicado penalización alguna por dicha resolución, atendiendo a su reclamación.
- Ante la reclamación recibida ha cancelado la deuda pendiente de pago y la penalización por incumplimiento de permanencia, además de proceder al

reembolso de las facturas abonadas por el cliente, ante el posible error en la contratación.

También aportan copia de los contratos generados por ALTERNA de suministro de electricidad y gas (documentos 1 y 2), facturas de los suministros (documentos 3 y 4) y copia de los abonos de ALTERNA al consumidor (documento 5).

**Seis.** Con fecha de 11 de mayo de 2021 se reitera el requerimiento de información para que en el plazo de 10 días hábiles aporte los siguientes apartados de la información previamente requerida y notificada a ALTERNA OPERADOR INTEGRAL con fecha 1 de febrero de 2021:

- I. Aporte copia de la documentación que estime conveniente en relación con los hechos que se describen en la denuncia y, en particular, los documentos contractuales u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor sobre cuya base se han procedido a solicitar los cambios de comercializador durante el año 2020 y hasta la fecha de recepción del requerimiento a ALTERNA OPERADOR INTEGRAL.
- II. Acredite, en su caso, que ha cumplido 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.
- III. Envíe la justificación de que ha cumplido, si procede, con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el apartado 5 del artículo 5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

El acuerdo fue notificado telemáticamente a ALTERNA el día 18 de mayo de 2021.

**Siete.** Con fecha de 1 de junio de 2021 tiene entrada en la CNMC escrito de ALTERNA por el que manifiesta que siguen realizando todas las gestiones necesarias para obtener la documentación concerniente a dicha contratación, lamentando no tenerla a su disposición, señalando que con fecha 19 de mayo remitieron burofax a ALPA 57 en el que le requerían la entrega de la documentación de la contratación efectuada en nombre de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL en relación con ese cliente (se adjunta copia del burofax).

### **TERCERO. Acuerdo de incoación y ausencia de alegaciones**

Con fecha 23 de noviembre 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 Orgánico de la CNMC»), acordó la incoación de un procedimiento sancionador contra ALTERNA OPERADOR INTEGRAL como persona presuntamente responsable de la infracción establecida en los artículos 66.1 de la Ley 24/2013 y 111.a) de la Ley 314/1998, por el incumplimiento de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro.

Según el acuerdo de incoación, los hechos concretos imputados radican en la presunta contratación a distancia de los suministros de electricidad CUPS [CONFIDENCIAL] y gas – CUPS [CONFIDENCIAL], en dos ocasiones, en las fechas referidas en los antecedentes, sin observar el cumplimiento de los requisitos de formalización de los contratos establecidos en los apartados 6 y 7 del artículo 98 de la LGDCU.

El acuerdo fue notificado telemáticamente a la empresa el día 25 de noviembre de 2021.

#### **CUARTO. Alegaciones de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL al acuerdo de incoación.**

Tras la concesión de la ampliación por cinco días hábiles adicionales al plazo inicial para efectuar alegaciones, mediante oficio de 29 de noviembre de 2021 que fue notificado a la empresa el día 1 de diciembre de 2021, la empresa ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, con fecha 13 de diciembre de 2021, presentó en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones al acuerdo de incoación, en el que se manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- Que la contratación del suministro tanto de electricidad como de gas se realizó por ALTERNA con fecha 27 de enero de 2020 a través de la empresa de telemarketing ALPA 57 PRODUCCIONES S.L. (en adelante ALPA 57), y D. [CONFIDENCIAL], si bien el contrato entre ALTERNA y ALPA 57 fue resuelto por ALTERNA, habiendo requerido en varias ocasiones a dicha sociedad la copia de la grabación de la contratación de los suministros de electricidad y gas con el referido cliente, sin que hasta la fecha se haya facilitado, por lo que ALTERNA ha iniciado acciones judiciales contra dicha sociedad.
- ALTERNA se remite a los escritos de respuesta a los requerimientos efectuados por esta Comisión de fechas 22 de febrero de 2021 y 1 de junio de 2021, señalando que se aportó copia de los contratos, así como documentación acreditativa del reembolso realizado por ALTERNA al reclamante del importe abonado de las facturas emitidas por una cuantía de 3,84 euros correspondiente a dos facturas de gas y de 14,40 euros correspondiente a dos facturas de gas y una de electricidad. Y

- que ante la imposibilidad de esclarecer lo ocurrido con ALPA 57 ALTERNA procedió a considerar la posible existencia de un error en la contratación, procediendo a reembolsar al cliente la totalidad de los importes y consumos facturados.
- Que a la vista de lo anterior ha actuado en todo momento con absoluta buena fe, habiendo adoptado medidas de forma inmediata ante la reclamación interpuesta, resolviendo el contrato con ALPA 57 y asumiendo íntegramente el importe de los consumos de electricidad y gas, a los efectos de evitar cualquier perjuicio.
  - Que, en consecuencia, no ha existido ninguna culpa, ni siquiera a título de negligencia. Que hay una ausencia total de perjuicios causados, y que la conducta no reviste gravedad alguna ante la ausencia de perjuicios causados al reclamante o a terceros. Y en ningún momento se procedió al corte del suministro eléctrico, sino que se estableció una línea de comunicación con el cliente para resolver su reclamación, tratando de solventar cualquier incidencia., asumiendo ALTERNA el importe de los consumos facturados y permitiendo, al no haber permanencia, dar de baja con ALTERNA y darse de alta, como así ocurrió, con otra Compañía.
  - Que debe ser por todo ello de aplicación el principio de proporcionalidad que proclama el artículo 29 de la Ley 40/2015, tanto en la tipificación de la infracción como en la imposición de la sanción, que resultan a todas luces desproporcionadas, dada la magnitud económica de la sanción. En este sentido, tal y como dispone la LSE, han de valorarse determinadas circunstancias para graduar las sanciones. Y en este caso, no ha existido peligro para la vida y salud de las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente; no se ha causado daño o perjuicio de ningún tipo; no ha existido desde luego ninguna intencionalidad por parte de Alterna como ha quedado acreditado, ni reincidencia en la comisión de la supuesta infracción; ni la misma es de entidad; como tampoco tiene impacto en la sostenibilidad económica y financiera del sistema eléctrico.

Por todo lo anterior, concluye su escrito de alegaciones solicitando que se proceda a declarar la inexistencia de infracción por parte de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL y ante la reclamación interpuesta, ausencia absoluta de culpa, reparación inmediata de la situación, así como inexistencia total y absoluta de perjuicios.

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

Con fecha 3 de marzo de 2022, se incorporaron al expediente las cuentas de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL correspondientes al año 2020, último disponible, mediante certificación expedida por el Registro Mercantil de Madrid de 15 de febrero de 2022. De acuerdo con la misma el importe neto de la cifra de negocios fue de 107.249.000 euros.

#### **SEXTO. Propuesta de Resolución y ausencia de alegaciones**

El 7 de marzo de 2022 la Directora de Energía formuló Propuesta de Resolución del procedimiento sancionador incoado. De forma específica, por medio de dicho documento, propuso adoptar la siguiente resolución:

### “ACUERDA PROPONER

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

*PRIMERO. 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 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 veinte mil (20.000) euros por la comisión de las anteriores infracciones.*

Con fecha 15 de marzo de 2022 a las 10:15 horas, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL accedió a la notificación de la propuesta de resolución practicada que había sido puesta a su disposición ese mismo día, según obra en el expediente administrativo.

La empresa no ha presentado alegaciones a la propuesta de resolución.

### **SÉPTIMO. Alegaciones de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL a la propuesta de Resolución**

Por escrito de 23 de marzo de 2021, con entrada en el registro de la CNMC al día siguiente, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL efectuó alegaciones a la Propuesta de Resolución acogiéndose a las reducciones del 20% en virtud de pronto pago y 20% por reconocimiento de la responsabilidad, conforme a lo estipulado en la propuesta solicitando la expedición del correspondiente modelo de ingresos no tributarios.

Tras la remisión del correspondiente modelo, con fecha 7 de abril de 2022 tiene entrada escrito de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL adjuntando extracto del pago de la sanción en su importe reducido (40%) por 12.000 euros del día 6 de abril de 2022, con fecha valor del mismo día.

### **OCTAVO. Finalización de la instrucción y elevación del expediente al Consejo**

La Propuesta de Resolución fue remitida a la Secretaría del Consejo de la CNMC por la Directora de Energía, mediante escrito de fecha 19 de abril de 2022, junto

con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 23.a) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

## HECHOS PROBADOS

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, se considera HECHO PROBADO de este procedimiento que:

**ÚNICO.** ALTERNA OPERADOR INTEGRAL S.L. ha realizado contrataciones a distancia de los suministros de electricidad y gas, respectivamente CUPS [CONFIDENCIAL], en dos ocasiones, a través de un colaborador comercial, la sociedad ALPA 57 PRODUCCIONES, S.L., sin observar el cumplimiento de los requisitos de formalización de los contratos establecidos en los apartados 6 y 7 del artículo 98 de la LGDCU.

En particular, la contratación se realizó en dos ocasiones, para ambos suministros cada vez, primero con fecha de 27-01-2020 (activada el 31-1-2020), y tras haber abandonado el consumidor a ALTERNA y haber cambiado de suministrador para ambos suministros, otra vez se vuelve a contratar ambos suministros con ALTERNA de manera incorrecta con fecha de 08-04-2020 (activada el 13-4-2020).

Este hecho ha quedado acreditado a través del propio reconocimiento del mismo por parte de ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, así como el escrito del denunciante presentado el 16 de abril de 2020 y el escrito de I-DE que tuvo entrada en el Registro de esta Comisión el 3 de agosto de 2020.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I. COMPETENCIA DE LA CNMC

Conforme al artículo 29.2 de la Ley 3/2013 y al artículo 23 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Dirección de Energía de la CNMC la instrucción de los procedimientos sancionadores relativos al sector energético debiendo realizar propuesta de Resolución.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.c) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante, Ley 24/2013), se atribuye a la CNMC la competencia para imponer sanciones por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 66.1 de dicha Ley. Igualmente, de conformidad con lo previsto en el artículo 116.3.c) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos (en adelante, Ley 34/1998) corresponde a la CNMC la

imposición de las sanciones leves por la infracción tipificada en el artículo 111.a) de dicha Ley.

En concreto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 3/2013 y en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC la Resolución de este procedimiento.

## II. PROCEDIMIENTO APLICABLE

Resultan de aplicación las especificaciones procedimentales dispuestas en el capítulo II del Título X de la Ley 24/2013 y del Título VI de la Ley 34/1998. En este sentido, conforme a lo establecido en el artículo 79 de la Ley 24/2013 y 115.2 de la Ley 34/1998, el plazo para resolver y notificar este procedimiento sancionador es de nueve meses.

En lo demás, el procedimiento aplicable es el establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y, en particular, sus artículos 63, 64, 85, 89 y 90, en los que se contemplan especialidades relativas al procedimiento sancionador. Asimismo, resultan de aplicación los principios de la potestad sancionadora contenidos en el capítulo III del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

## III. TIPIFICACIÓN DEL HECHO PROBADO

En relación con el hecho probado recogido en la presente Resolución, el artículo 66 de la Ley 24/2013, contempla entre las infracciones leves, en su apartado 1: *“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.”*

Por su parte, el artículo 111 de la Ley 34/1998, contempla entre las infracciones leves, en su letra a): *“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”.*

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 establece las siguientes obligaciones, en este caso, para la empresa comercializadora, respecto de los requisitos formales de los contratos a distancia:

*“6. 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.*

*7. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:*

- a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y*
- b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).”*

De acuerdo con el Hecho Probado único de la presente resolución, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, no ha observado las anteriores obligaciones en las contrataciones de fechas y suministros de gas y electricidad indicados en el Hecho Probado Único. Esta conducta resulta típica en relación con lo dispuesto en el artículo 66.1 de la Ley 24/2013 y 111.a) de la Ley 34/1998.

#### **IV. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCION**

Una vez acreditada la existencia de dos infracciones creadas y tipificadas por la Ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto al que se impute su comisión. Es decir, la realización de un hecho antijurídico debidamente tipificado ha de ser atribuida a un sujeto culpable.

La necesidad de que exista una conducta dolosa o culposa por parte del administrado para que proceda la imposición de una sanción administrativa se desprende del artículo 28.1 de la LRJSP, según el cual *«solo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas [...] que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa»*.

En el presente caso, tal y como indicaba la Propuesta de Resolución, la sociedad imputada actuó de forma negligente con su conducta omisiva y pasiva. El control por parte de la comercializadora ha de ser aún más estricto cuando, como ocurre en el presente caso, ALTERNA ha externalizado la actividad previa de preparación de la contratación en una empresa tercera. Ello implica que sobre la comercializadora pesa un deber de cuidado adicional que se traduce en la obligación de controlar la actividad desarrollada por dicha empresa tercera (deber *in vigilando*) y en el establecimiento de medidas de protección del

consumidor, que deben ejercerse de manera directa e individual con ocasión de cada nueva supuesta contratación, y con carácter previo a la activación del nuevo contrato. Es la posición pasiva de la comercializadora lo que constituye, precisamente, la negligencia punible en este procedimiento, en el que la propia ALTERNA excluye su deber de vigilar y supervisar la actividad desarrollada por ALPA 57 en el contrato de prestación de servicios firmado con ella.

Asimismo, como se ha expuesto, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL ha reconocido expresamente su responsabilidad en la comisión de las dos infracciones.

## **V. TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REDUCCIÓN DE LA SANCIÓN**

En la Propuesta de Resolución se indicaba que ALTERNA OPERADOR INTEGRAL 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 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 éstas acumulables entre sí.

Por medio de sus escrito de alegaciones a la propuesta de resolución, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL ha reconocido su responsabilidad, Asimismo, mediante transferencia con fecha valor 6 de abril de 2022, ALTERNA OPERADOR INTEGRAL ha procedido a pagar 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 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 las sanciones

propuestas de 10.000 (diez mil) euros cada una, quedando en un total de 12.000 (doce mil) euros.

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

## 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 ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.

**SEGUNDO.** Aprobar las dos reducciones del 20% sobre la sanción de 20.000 (veinte mil) euros contenida en la propuesta del instructor, establecida en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la sanción en un 40% a la cuantía de 12.000 (doce mil) 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 contra la sanción.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Energía y notifíquese al interesado.

La presente resolución agota la vía administrativa, no siendo susceptible de recurso de reposición. Puede ser recurrida, no obstante, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.