

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA EMPRESA GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. POR LA VULNERACIÓN DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A ELEGIR SUMINISTRADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL ASÍ COMO POR EL INCUMPLIMIENTO DE OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.**

Expte. SNC/DE/050/15

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

Dña. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla.

Dña. Clotilde de la Higuera González.

D. Diego Rodríguez Rodríguez.

D<sup>a</sup> Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain.

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 12 de mayo de 2016

Visto el expediente relativo al procedimiento sancionador incoado a GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U (GALP ENERGÍA, o GALP) por presunta vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de energía eléctrica y de gas natural así como por el incumplimiento de otras medidas de protección al consumidor, la Sala de Supervisión Regulatoria acuerda lo siguiente:

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.- Denuncias presentadas**

Entre julio de 2012 y mayo de 2013 tuvieron entrada en la extinta Comisión Nacional de Energía (CNE) diversas denuncias de consumidores contra la empresa comercializadora GALP ENERGÍA.

Las denuncias formuladas por los consumidores, bien directamente o bien a través de organizaciones de consumidores, hacían referencia a cambios de compañía comercializadora de gas y de electricidad sin consentimiento a favor de GALP ENERGÍA, así como a la contratación de servicios complementarios por parte de dicha compañía y a deficiencias en el servicio de atención al cliente, con especial referencia a estos efectos a la indicación de un teléfono de tarificación especial de pago.

Al tratarse de actuaciones indiciariamente susceptibles de constituir infracción de la normativa sobre contratación y protección de consumidores en materia de suministros de gas y de electricidad, la CNE acordó la apertura de un período de información previa.

Las actuaciones se concretaron en solicitudes de información a la sociedad comercializadora y al consumidor afectado, al objeto de comprobar los hechos y, en su caso, contrastar la información recibida.

Se expone a continuación tanto el resumen de las denuncias como el contenido de las actuaciones, distinguiendo a tal efecto: 1) las reclamaciones en materia de suministro de gas; 2) las relativas a contratos duales (luz y gas); y 3) las que afectan únicamente al suministro de energía eléctrica.

## **I. Reclamaciones sobre vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de gas natural así como sobre el incumplimiento de otras medidas de protección al consumidor en el sector gasista.**

### **1. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 1 a 10)**

El 25 de julio de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE una denuncia frente a GALP ENERGÍA en la que el reclamante manifestó que, en diciembre de 2011, tuvo conocimiento de que le habían cambiado de suministrador de gas por medio de una carta remitida por su compañía suministradora IBERDROLA.

La denuncia añadió que GALP ENERGÍA le envió un contrato de gas y servicio de mantenimiento Confortgas nº [...], en el cual se recogían sus datos personales y un número de cuenta de la que no es titular, para que lo devolviese firmado, lo cual no hizo ya que no había solicitado ningún cambio.

GALP se negó a facilitar a la denunciante el soporte documental de la supuesta solicitud de cambio a su favor. Además, la denunciante describió asimismo el deficiente trato recibido en el servicio de atención al consumidor de GALP (folios 1 y 2, con énfasis añadido):

Esta parte con fecha 21 de febrero de 2012 solicitó telefónicamente la baja del suministro, y la cancelación de las facturas emitidas [por importe de 136,61 euros] hasta la fecha por GALP ENERGÍA no obstante, han seguido mandando facturas, y reclamando la deuda, por lo que con fecha 28 de mayo de 2012 se volvió a poner otra reclamación telefónica solicitando lo mismo con nº de reclamación 400717052.

En fecha 15 de junio se les hizo llegar una reclamación por escrito a la citada compañía de la cual no tengo contestación alguna, solicitando:

- Cancelar las facturas emitidas, por no ser procedentes.
- Que no me vuelvan a ser reclamadas.

- Que borren todos mis datos personales de sus bases de datos.

El Consejo de la CNE, en sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP información sobre el asunto y copia del contrato (folio 4).

El 22 de julio de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito en el que se refirió a la activación y baja de los servicios, y mantuvo la procedencia de facturar servicios (folios 5 y 6):

Tras revisar el expediente de la Sra. [...], verificamos que con fecha 21 de diciembre de 2011 se activó el contrato de suministro de gas con Galp Energía y en fecha 21 de febrero de 2012, a petición de la distribuidora de la zona, Madrileña Red de Gas, quedó inactivo por cambio de comercializadora.

En referencia al contrato de servicio de mantenimiento ConfortGas, confirmamos que se activó en fecha 9 de diciembre de 2011, posteriormente se consideró procedente tramitar su baja, a requerimiento de la Sra. [...]

[...] el cliente no realizó uso del citado servicio de mantenimiento, por ello se procedió a tramitar su anulación íntegra. Como resultado de esta gestión, se ha rectificado toda la documentación emitida, generando únicamente facturación por consumo de suministro de gas efectuado durante el período en el cual el contrato de suministro se mantuvo activo con nuestra compañía<sup>1</sup>.

Con este primer escrito GALP ENERGÍA no aportó copia del contrato al expediente. En escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación que se mencionará más adelante, GALP remitió una locución telefónica la cual, en los términos que se expondrá en este Acuerdo, no puede aceptarse a los efectos de la válida prestación de consentimiento.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- En un primer momento no aportó contrato y posteriormente proporcionó una locución que no puede aceptarse a efectos de la válida prestación del consentimiento.
- No atendió con celeridad la petición de baja realizada por dicho cliente al conocer el irregular cambio de suministrador.
- No resolvió eficazmente sendas reclamaciones (de mayo y junio de 2012).

---

<sup>1</sup> A su escrito, GALP ENERGÍA adjunta duplicado de las facturas emitidas: GE12010000264071, de fecha 11 de diciembre de 2012, de importe total 81,25 € y GE12010000264072, de fecha 11 de diciembre de 2012, de importe total 20,45 €, donde se detallan los conceptos, consumos, períodos y el tipo de lectura facturada.

- Tardó en exceso (diez meses) en la resolución de la contratación irregular<sup>2</sup>.

## **2. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 11 a 62)**

El 17 de agosto de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de denuncia frente a GALP ENERGÍA por cambio de suministrador de gas y alta en el servicio de mantenimiento de gas sin consentimiento, así como por el defectuoso trato recibido en el servicio de atención al cliente de dicha entidad, en el cual no han dado respuesta a su reclamación, ni le han facilitado el presunto contrato, ni ha conseguido que le faciliten una factura en la cual viniesen todos los conceptos desglosados (folios 11 y 12, con énfasis añadido):

El pasado 09/05/2012 sin conocimiento, ni consentimiento y lo más grave, sin firmar un contrato, he cambiado de empresa suministradora de gas a la empresa Galp Energía (sin que ningún comercial se haya puesto en contacto conmigo, ni en persona, ni telefónicamente para realizar el cambio), por lo que deduzco han obtenido y utilizado mis datos personales de forma fraudulenta

[...]

Habiendo tenido conocimiento de esta carta [de requerimiento de abono de facturas emitida por GALP] el 16 de julio, a la mañana siguiente procedo a contactar en su teléfono de atención al cliente 902 330 140. Tras 10 minutos de espera, me atienden [...]

Les explico que no he firmado ningún contrato con GALP, que ningún comercial se ha puesto en contacto conmigo, y que cómo es posible que hayan podido hacer el cambio de suministro, solicitando que me den de baja de forma inmediata de dicho producto, a lo que contestan que no pueden, porque tiene una permanencia de un año; les digo que no he firmado nada con ellos y les requiero para que me envíen una copia del contrato que supuestamente he firmado, a lo que me responden que permanezca en espera, que dan traslado de la llamada al departamento de incidencias, pero después de un rato en espera, sin que nadie me conteste, la llamada se corta [...].

Para evitar la amenaza de corte de suministro, ese mismo día y a través de una oficina de correos, procedo a abonar la cantidad requerida [...].

La denuncia continúa relatando detalladamente (folios 12 a 14) el defectuoso trato recibido por parte de GALP ENERGÍA ante su intento de abonar cantidades indebidamente reclamadas por dicha compañía para poder cambiar a otra compañía suministradora. La confusión generada por GALP ENERGÍA, que no permitió al cliente atender voluntariamente un requerimiento de pago a fin de

---

<sup>2</sup> Los criterios de cómputo empleados en esta Resolución para la estimación del tiempo de resolución de la irregular contratación son los siguientes: Como fecha inicial se considera la primera reclamación del consumidor o la recepción de la primera factura posterior al cambio. Como fecha final se tiene en cuenta, según los casos, la de desactivación, la de regularización de la facturación o la de cancelación de la deuda.

proceder al cambio a otra comercializadora, se describe de este modo en la denuncia (folio 13):

Las cartas que llegan son requerimientos de pago acumulativos, para que no te des cuenta y pagues el mismo concepto varias veces [...]

En ese momento me encontraba, por un lado, con un requerimiento de pago que había recibido por correo por importe de 68,90 euros (que incluía los 6,93 euros que ya había abonado), mientras que en la oficina on line, constaba que la cantidad debida ascendía a 61,97 euros. Y por otro lado, me encontraba en todas las comunicaciones de Galp Energía, la amenaza de que si no abonaba la/s cantidad/es debidas procederían a incrementar el importe de las mismas en concepto de demoras e intereses. Pero no podía, en mi afán de salir de esta empresa, abonar el requerimiento de pago, al no corresponderse con la supuesta cantidad que debía.

Todo esto sin olvidarme de que en ningún momento había solicitado el cambio de compañía suministradora a Galp Energía.

[...] me pongo en contacto con ellos, varias veces más, tanto por teléfono como por e-mail pidiendo que antes de que llegue la fecha de vencimiento (2/8/2012) de dicho requerimiento, me la mandasen de forma inmediata y detallada a mi domicilio habitual [...] y más rápido, por e-mail [...]

[...] pasó el día y no había recibido ningún requerimiento con el importe correcto, por lo que no pude abonar el mismo, pero tampoco ninguna persona de dicha empresa ha intentado ponerse en contacto conmigo para solucionarlo.

Siguen pasando los días sin recibir ningún tipo de información [...] por lo que decido el día 13 de agosto, personarme de nuevo en las oficinas de Galp Energía [...] consigo que la persona que me atiende me dé un requerimiento de abono [...] desde allí me traslado a la oficina de correos donde procedo al abono de dicho requerimiento y me vuelvo de nuevo a las oficinas de Galp [...] solicito un duplicado de la última factura, y cual es mi sorpresa, que me imprimen un documento formado por varias hojas en las que no aparece el nombre de la empresa, ni el sello, ni firma, los conceptos de abono no aparecen detallados [...]

A fecha de hoy no he recibido la factura y tampoco puede descargarme el duplicado por la oficina on line, porque no aparece el documento pdf por ningún lado [...].

La denuncia describe pormenorizadamente las diversas gestiones infructuosas realizadas con el servicio de atención al cliente para solventar esta situación irregular.

La denuncia se amplió mediante escrito presentado el 16 de noviembre de 2012 en el que la interesada manifestó que finalmente contrató el suministro de gas con IBERDROLA GENERACIÓN, SAU el 2 de octubre de 2012. Sin embargo, GALP ENERGÍA le seguía facturando el producto "Confortgas" (folio 36). Asimismo, aporta un contrato de suministro de gas y mantenimiento "Confortgas básico" que dice haber obtenido a través de la OMIC y en el que figura una firma que no reconoce como propia y que no coincide con la de su DNI, del que también aporta fotocopia. Aportó también un certificado de empadronamiento del que resultaría que, desde el

17 de agosto de 2009, no reside en la vivienda en la que supuestamente se firmó el contrato.

El Consejo de la CNE en su sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación presentada contra GALP ENERGÍA y requirió información a la suministradora y en particular copia del contrato (folio 54).

Con fecha 22 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación en el que indicó que en julio de 2013 se había liquidado la deuda, aunque generándose nuevos documentos relativos al suministro de energía (folio 55):

En fecha 10 de julio de 2013, se ha considerado procedente tramitar la baja del servicio de mantenimiento ConfortGas Básico en la actual vigencia 2012/2013, se procedió a su anulación íntegra, generando un abono del importe 42,09 € a favor del cliente [...] Como resultado de esta gestión, se ha regularizado toda la facturación, generando nuevos documentos que incluyen, únicamente conceptos relativos a suministro de energía<sup>3</sup>.

GALP ENERGÍA no aportó copia del contrato al expediente sancionador.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- Emitió facturas a un consumidor pese a que dicho consumidor no reconoce como suya la firma del contrato que obra en autos, pese a no haber aportado copia del contrato, y le amenazó con recargos e intereses por demora en caso de impago.
- Incumplió la obligación de correcto funcionamiento del servicio de atención a consumidores, entre otros motivos, por no dar respuesta a reclamaciones presentadas, ni aportar copia del supuesto contrato.
- El cliente debió hacer uso de un número teléfono 902.
- Tardó en exceso (doce meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **3. Escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Alcorcón, trasladando reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 64 a 104)**

El 10 de enero de 2013, tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Alcorcón, por el que se trasladó la reclamación de un particular contra GALP ENERGÍA.

---

<sup>3</sup> GALP ENERGÍA adjuntó duplicado de dichas facturas: GE13010000539183, de fecha 10 de julio de 2013, de importe 40,10 €, GE13010000539184, de fecha 10 de julio de 2013, de importe 19,29 € y GE13010000539185, de fecha 10 de julio de 2013, de importe 16,08 € (Folios 57 a 62).

Según la denuncia, el 24 de julio de 2012, el reclamante recibió carta de GALP en la que se le solicitó el pago de 29,90 € por la factura nº GE1201000077600, de 2 de agosto de 2012 (que no había recibido), y se le amenazó con la rescisión del contrato y la baja del suministro de gas si no realizaba el pago antes del 1 de agosto de 2012 (indicando un número de atención al cliente 902). Así, en el folio 66 se describe la reacción del particular tras tener noticia del supuesto contrato:

24/07/2012 Me pongo en contacto con el nº de atención telefónica al cliente de Galp para que me expliquen si es una estafa o si hay alguna relación entre Galp y yo. Me informaron que tengo un contrato con Galp desde mayo, cosa que no me convenció y le pedí una copia del contrato o una grabación telefónica autorizando a Galp a traspasarme desde Iberdrola. En vista de respuestas un tanto ambiguas, le pido nº de fax para ponerles una reclamación.

El denunciante mantuvo, del modo que se detalla pormenorizadamente a los folios 66 y siguientes, las gestiones infructuosas efectuadas con GALP ENERGÍA para aclarar la cuestión, acompañándose copia de una reclamación a GALP enviada por fax (folio 68).

El Consejo de la CNE, en su sesión de 27 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación anterior y requirió información a GALP ENERGÍA y particularmente, copia del contrato (folio 87).

En contestación a dicho requerimiento, con fecha 22 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indica que no dispone de contrato, pese a lo cual, dicho inexistente contrato seguía activo (folio 89):

Tras revisar el expediente del Sr. [...], verificamos que, a la recepción de su escrito, el reclamante es titular de contrato de suministro de gas desde el 1 de mayo de 2012.

Lamentamos informarles que, tras realizar las gestiones oportunas, no ha sido posible localizar soporte documental del contrato que a día de hoy se encuentra activo con nuestra compañía.

En un primer momento, GALP no aportó copia del contrato con el consumidor. En su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación GALP aportó copia de una supuesta locución con este cliente.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- No proporcionó una adecuada atención al cliente al no entregarle copia del contrato.
- Remitió al cliente a un número teléfono 902.

#### **4. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 105 a 138)**

El 27 de julio de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE una denuncia frente a GALP ENERGÍA. En particular, manifiesta lo siguiente (folios 105 y ss.):

- Que siendo clienta de GAS NATURAL FENOSA, en junio de 2012, recibió una llamada telefónica identificándose como de dicha compañía, en la que se le informó que había un error en su facturación y se le solicitó el número de CUPS para solucionarlo.
- Que al cabo de unos días, recibió un recibo de 132,60 € de GAS NATURAL FENOSA y, al ponerse en contacto telefónico el día 21 de junio de 2012 con dicha compañía, le informaron de que se había dado de baja el día 11 de junio y por este motivo se le había cargado el servicio de mantenimiento “*Servigas complet*” correspondiente a todo el año.
- Que el mismo día 21 de junio, volvió a solicitar el alta con GAS NATURAL FENOSA y que dicho cambio se hizo efectivo el día 2 de julio de 2012.

La denuncia añade lo siguiente (folio 105 a 107):

Me siento EXTORSIONADA por dicha compañía [GALP ENERGÍA] dado que:

- He tenido que pagar una factura elevada, cosa que no me tenía que haber sucedido, puesto que mis recibos con la anterior compañía eran regulares y ha supuesto una sobrecarga para mi economía mensual.
- Me ha supuesto un incremento en mi factura telefónica de casi 3 euros para volver a darme de alta con la compañía GAS NATURAL FENOSA, dado que sus teléfonos son todos 902 [...]

En noviembre de 2012 se recibió nuevo escrito de denuncia del mismo interesado al que se adjuntó la siguiente documentación (folios 122 y ss.):

- Reclamación presentada ante la OMIC del Ayuntamiento de Madrid.
- Contestación de la empresa GALP ENERGÍA al requerimiento de información de la OMIC, aportando esta empresa una copia de contrato de gas y servicio de mantenimiento, supuestamente firmados por la reclamante.
- copia de la denuncia presentada ante el Cuerpo Nacional de Policía por falsificación de firma en fecha 31 de octubre de 2012 (folios 129 y 130).
- DNI de la reclamante.

El Consejo de la CNE en sesión de 4 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y reclamó a GALP, entre otra información, una copia del contrato (folio 132).



El 17 de julio de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado (folios 133 y ss.) en los que informó sobre la baja de los contratos y la emisión de facturas por consumo de gas:

Según información contrastada con la distribuidora de gas de la zona, GAS NATURAL DISTRIBUCIÓN, en fecha 11 de junio de 2012 se activó el contrato de suministro de gas con nuestra compañía. Posteriormente, en fecha 2 de julio de 2012, atendiendo a la petición de la citada distribuidora, se inactivó por cambio de comercializadora.

En fecha 10 de julio de 2013, se tramitó la baja del servicio de mantenimiento ConfortGas y, puesto que no se había hecho uso del servicio en la actual vigencia 2012/2013, se consideró procedente su anulación íntegra. Como resultado de la gestión, se compensaron los importes generados a favor del cliente, resultando una deuda por consumo de suministro de 21,92 €, correspondiente a la facturación emitida desde el 11 de junio hasta el 2 de julio de 2013, en concepto de consumo de gas.

El 9 de octubre de 2013 GALP ENERGÍA remitió nuevo escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó que no disponía de contrato, y que se cancelaba la deuda (folio 138):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que la Sra. [...] en su día gestionó con Galp Energía

Tras analizar el expediente, se ha acordado practicar la cancelación de la deuda de la Sra. [...] con nuestra compañía.

GALP no ha aportado el contrato suscrito con la consumidora.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- No aportó copia del contrato de suministro.
- Emitió facturas al consumidor pese a no disponer de contrato.
- Emitió requerimientos de pago al consumidor con amenazas de corte y recargos por demora.
- Obligó al cliente a hacer uso de teléfonos 902.
- Tardó en exceso (diez meses) en la resolución de la contratación irregular.

**5. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 139 a 144)**

Con fecha 20 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE una denuncia en la que se manifestó lo siguiente:

- Que en julio de 2012 recibió una factura de GALP ENERGÍA por el servicio “Confortgas Básico” por un importe de 7,10 €, no contratado.
- Que tras contactar con GALP ENERGÍA solicitando explicaciones la empresa le señaló que tenía que hacer una revocación, la cual realizó el 16 de julio de 2012 (nº 400914-104).
- Que, con posterioridad, siguió recibiendo facturas en los meses siguientes, por lo que el reclamante contactó telefónicamente otra vez con GALP ENERGÍA en relación a esta cuestión, indicando la empresa que recibiría respuesta. Sin embargo, la empresa no había contestado en el momento de la reclamación.

El denunciante acompañó copia de un contrato con GALP ENERGÍA, sin firma, en el que figura señalada la contratación del servicio de suministro de gas y del servicio de mantenimiento “Confortgas Básico” (folio 140).

El Consejo de la CNE, en sesión de 1 de octubre de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP ENERGÍA tanto información como el contrato suscrito (folio 143).

En fecha 21 de octubre de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado indicando que no disponía de contrato (folio 144):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que el Sr. [...] nos solicita, puesto que no se llevó a cabo dicha contratación.

[...] en la actualidad, no existen facturas a nombre de [...], ni deuda unida a él.

Al escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación GALP ENERGÍA acompañó una locución de la supuesta contratación, la cual no puede aceptarse, en los términos que se detallará, pues la conversación tiene lugar con una persona distinta del titular.

En suma, para el caso de esta reclamación, GALP ENERGÍA, en particular:

- Emitió facturas a un consumidor con el que reconoció no haber contratado.
- No atendió solicitudes de revocación ni reclamaciones del cliente.
- No prestó un adecuado servicio de atención al cliente al no resolver sus reclamaciones.

- A pesar de todo lo anterior, le dirigió requerimientos de pago con amenazas de cortes y recargos.
- Tardó en exceso (dos meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **6. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 145 a 199)**

El 16 de agosto de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE denuncia contra la entidad GALP ENERGÍA en la cual se exponen, en resumen, los siguientes hechos (folios 145 a 147):

- Que en enero de 2012, un comercial le ofreció los servicios de GALP ENERGÍA, manifestándole al mismo que lo estudiaría y que, en caso de interesarle, procedería a contratar el servicio telefónicamente.
- Que en mayo de 2012, se realizó un cargo de 902,22 € en la cuenta de la interesada por parte de GALP ENERGÍA.
- Que en el servicio de atención telefónica de GALP ENERGÍA le informaron de que dicho cargo derivaba de su contrato con dicha compañía y que le habían realizado una facturación estimada por dicho importe.
- Que la reclamante señaló que no había realizado ninguna contratación con GALP ENERGÍA y presentó una reclamación (referencia nº 400655561). Solicitó asimismo el duplicado del contrato, así como copia de la factura que le habían cargado en la cuenta bancaria.
- Que la reclamante no accedió al pago de la factura de GALP ENERGÍA y en junio de 2012 recibió carta de esta compañía en la que le indicaban que, si no procedía al pago, cargarían gastos de gestión e intereses.
- Que la denunciante realizó otra reclamación a GALP ENERGÍA (nº 400818325), indicando que no procedía el pago de dicho importe por no existir contrato alguno con GALP ENERGÍA y no haberse atendido la solicitud anterior.
- Que, ante la falta de contestación de GALP ENERGÍA, la reclamante remitió burofax, en fecha 2 de julio de 2012, indicando disconformidad con los hechos y la factura.
- Que GALP ENERGÍA comunicó a la reclamante que, como consecuencia de no atender el pago, se incluyen a la factura inicial unos gastos de 28,74 €.

- Que la denunciante se puso de nuevo en contacto con GALP ENERGÍA, comentándole, en atención al cliente, que se va a emitir una factura por el consumo real, aunque probablemente sea necesario que realice el pago de la primera factura, siendo compensada posteriormente la diferencia de importe.
- Que el 11 de julio de 2012 la reclamante presentó solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- Que dada la negativa de GALP ENERGÍA a solucionar el problema y mientras se resuelve el arbitraje, la reclamante solicitó a la CNE que se investiguen los hechos y se eviten más perjuicios de los hasta el momento causados con las actuaciones que correspondan.

El Consejo de la CNE, en sesión de 6 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP ENERGÍA información y el contrato suscrito (folio 176).

El 18 de julio de 2013 GALP contestó al oficio cursado indicando las fechas de inactivación del contrato

Según información aportada por la distribuidora de gas de la zona, MADRILEÑA RED DE GAS, el contrato de suministro se activó en fecha 1 de febrero de 2012, posteriormente, atendiendo a petición de distribuidora, se tramitó su inactivación por cambio de comercializadora, en fecha 11 de agosto de 2012.

En cuanto al importe cargado en la cuenta de la reclamante, la compañía proporcionó las siguientes explicaciones:

Se corresponde con la factura de referencia GE1201000031988, de fecha 5 de mayo de 2012, de importe total de 902,22 €. En este documento se refleja el consumo de gas realizado desde una lectura inicial de 1.634 m<sup>3</sup> hasta la lectura de 2.924 m<sup>3</sup>, lectura estimada con fecha 12 de abril de 2012, total consumo facturado en este documento: 1.290 m<sup>3</sup>. Posteriormente, en fecha 7 de julio de 2012, se emitió factura GE1201000071789 por importe de 665,37 €. En ella se facturaba un consumo de 858 m<sup>3</sup>, desde la lectura de 2.924 m<sup>3</sup>, de fecha 12 de abril de 2012, hasta la lectura de 3.782 m<sup>3</sup>, lectura estimada en fecha 12 de junio de 2012.

Con fecha 5 de septiembre de 2013, GALP ENERGÍA remitió nuevo escrito en el que afirmó que la interesada no mantenía deuda con la compañía y aportó copia de un contrato supuestamente firmado por la reclamante (folio 189 y 190). No obstante, se comprueba que dicha firma no coincide con la que aparece en la reclamación ni en la fotocopia de DNI de la interesada (folio 198 y 199).

En contestación de 23 de julio de 2014 a una comunicación de la CNMC de 30 de junio anterior, la interesada manifestó lo siguiente (folio 189):

- Que confirma no reconocer como suya la firma que aparece en la copia del contrato aportada por GALP ENERGÍA.
- Que nunca solicitó el cambio a favor de GALP.
- Que se reserva el derecho a interponer acciones legales por falsificación de firma.

En suma, para el caso de esta reclamación, GALP ENERGÍA, en particular:

- Emitió una factura estimada de 902,22 € euros a una clienta pese a que la firma que figura en el supuesto contrato con GALP no coincide con la del DNI de dicha clienta, la cual no ha reconocido como suya la firma.
- No atendió reclamaciones de la interesada.
- Le dirigió requerimientos de pago con amenazas de cortes y recargos, llegando a cobrar recargos por demora en el pago.
- Tardó en exceso (tres meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **7. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 200 a 218)**

El 24 de agosto de 2012 tuvo entrada en la CNE una denuncia contra GALP ENERGÍA en la que se pone de manifiesto lo siguiente (folios 200 y ss.):

- Que, siendo cliente de IBERDROLA de gas, electricidad y mantenimiento, recibió una carta de dicha compañía, fechada el 6 de agosto de 2012, en la que le comunican la baja en el contrato de gas según sus órdenes.
- Que la empresa distribuidora MADRILEÑA RED DE GAS S.A.U le confirmó que su nuevo suministrador de gas era GALP ENERGÍA.
- Que en el servicio de atención telefónica de GALP ENERGÍA se limitaron a informarle de que disponían de un contrato suyo y que pasarían la queja al responsable.
- Que el 16 de agosto de 2012, el reclamante se personó en las oficinas centrales de GALP ENERGÍA donde tampoco le aportaron el contrato ni dieron respuesta a su reclamación (folio 201).

El Consejo de la CNE, en sesión de 20 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa, requiriendo a GALP ENERGÍA información sobre la reclamación y una copia del contrato (folio 205).

El 18 de julio de 2013 GALP ENERGÍA informó sobre la fecha de inactivación del contrato y acompañó copia de la factura (folio 206):

Según información facilitada por la distribuidora de gas de la zona, el contrato de suministro se activó en fecha 11 de julio de 2012. Posteriormente, en fecha 1 de noviembre de 2012, atendiendo a la solicitud de la distribuidora, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora.

[...] atendiendo a su solicitud, procedemos a adjuntar el duplicado de la factura que nos solicita GE12010000220405, de fecha 10 de noviembre de 2012, de importe total 93,62 €, donde se detallan los conceptos, consumos, períodos y el tipo de lectura facturada.

En cambio, no aportó el contrato.

Con fecha 5 de septiembre de 2013 GALP ENERGÍA remitió copia del contrato de gas, supuestamente firmado por el reclamante (folio 209 y 210). No obstante, se comprueba que dicha firma no coincide con la que aparece en la reclamación (folio 200) ni en la fotocopia de DNI (folio 203).

En contestación a una comunicación de la CNMC de 30 de junio de 2014 el reclamante señaló lo siguiente (folio 218):

El contrato que aportan demuestra la falsificación del mismo por los comerciales de GALP ENERGÍA, no siendo mi firma la que aparece en dicho contrato y no habiendo facilitado ningún dato para ese cambio.

En definitiva, para el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- Obtuvo el cambio de compañía suministradora a su favor mediante un contrato con una firma que no coincide con la del DNI del interesado, sin que GALP haya afirmado en ningún momento la veracidad de la contratación.
- No resolvió eficazmente reclamaciones del consumidor, ni le prestó un buen servicio a través del servicio de atención al cliente, en particular, al no facilitarle copia del supuesto contrato.
- Tardó en exceso (tres meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **8. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 219 a 274)**

Mediante escrito de 28 de agosto de 2012, con entrada en el registro de la CNE el 5 de septiembre de 2012, se presentó denuncia frente a la entidad GALP en la que se describen los siguientes hechos (folio 219 y ss.):

- Que mantenía contrato de gas con ENDESA ENERGÍA S.A.U. hasta el 1 de marzo de 2012, momento en el que, sin mediar su consentimiento, le dieron de baja con dicho suministrador y de alta con GALP ENERGÍA.
- Que tuvo conocimiento del cambio al recibir una factura de GALP ENERGÍA por importe de 124,52 €, emitida el 24 de marzo de 2012 (folio 219), cobrada en una cuenta bancaria que nunca ha facilitado para suministros.
- Que puesta en contacto con ambas compañías le informaron de que el cambio fue solicitado el 6 de febrero y activado el 1 de marzo, a lo cual señaló la falta de consentimiento al cambio.
- Que GALP ENERGÍA no ha atendido a su reclamación, ya que no le han dado de baja en el servicio, ni le han facilitado copia del supuesto contrato ni de la supuesta grabación que ha sido solicitada por el denunciante, ni le han informado de cómo GALP ENERGÍA ha conseguido sus datos bancarios.
- Que esta empresa continúa facturándole y requiriéndole el cobro de ciertas cantidades, amenazándole con retirar el contador e incluir a la reclamante en un registro de morosos.
- Que le siguen facturando el suministro de gas y el servicio de mantenimiento, a pesar de haberse dado de alta de nuevo con su antigua compañía suministradora.

El Consejo de la CNE Comisión Nacional de Energía, actualmente CNMC, en su sesión de 20 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa solicitando a GALP información al respecto y una copia del contrato (folio 235).

Con fecha 18 de julio de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación en el que señaló que la inactivación del contrato tuvo lugar el 12 de mayo de 2012, así como que el 28 de junio de 2013 se habría comunicado a la interesada la resolución definitiva del expediente, mediante la cancelación de la deuda y el bloqueo de sus datos personales (folios 236 y 248), acompañándose asimismo la comunicación de tres facturas por consumo de gas de 24 de abril de 2013 (folios 240 a 243).

Con relación al contrato GALP señaló que el mismo se habría efectuado por vía telefónica (folio 236)

Tras realizar las comprobaciones oportunas, verificamos que contactaron con la Sra. [...] vía telefónica. No obstante, para la resolución efectiva del expediente ha sido necesario el traslado del mismo al Departamento de Archivo, responsable de la custodia de los contratos reclamados, para finalizar la gestión de la reclamación de la Sra. [...] y así obtener soporte digital con el contenido de la citada conversación.

No obstante, GALP ENERGÍA acompañó a su escrito copia de un contrato de gas, supuestamente firmado por la reclamante (folios 244 y 245).

En contestación a una comunicación de la CNMC de 30 de junio de 2014, con fecha 16 de julio de 2014, la reclamante que ratificó íntegramente su denuncia, afirmando que no reconoce las firmas que aparecen en la copia del contrato remitido por GALP ENERGÍA a esta Comisión (folio 258).

La reclamante acompañó copia de una Resolución de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por las que GALP ENERGÍA y su prestadora de servicios fueron sancionados con sendas multas de 50.000 euros y 3.000 euros, respectivamente, por infracción de la legislación sobre protección de los datos de la denunciante en el presente sancionador (folios 261 y ss.).

En definitiva, en el caso de esta denuncia GALP ENERGÍA, en particular:

- Obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante un contrato cuya firma no resulta indubitada, como demuestra la sanción de la AEPD.
- Prestó un incorrecto servicio de atención al consumidor, entre otros motivos por no facilitarle copia del supuesto contrato a requerimiento del cliente.
- No resolvió adecuadamente las reclamaciones del cliente.
- A pesar de lo anterior, dirigió requerimientos de pago y amenazas de retirada de contador al cliente.
- Tardó en exceso (cinco meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **9. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con la reclamación relativa al punto de suministro CUPS [...] (folios 275 a 284)**

El 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en la CNE un escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industrial, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando reclamación de un particular contra GALP ENERGÍA. La denuncia señaló, en resumen (folios 275 a 277):

- Que el reclamante recibió en su domicilio de suministro facturas de GALP ENERGÍA para el suministro de gas y servicios de mantenimiento “Conforthogar” y “Confortgas”, sin haber proporcionado su consentimiento ni sus datos.
- Que el suministro de gas estaba contratado con GAS NATURAL SDG S.A. a nombre de su hermano, fallecido el 3 de mayo de 1995, por lo que se debe de haber falsificado su firma para suscribir tales contratos.



El Consejo de la CNE, en sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP ENERGÍA información al respecto y una copia del contrato (folio 278)

Con fecha 23 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó que se activó en fecha 11 de abril de 2012 y se desactivó el 4 de febrero de 2013. El 4 de abril de 2013 (aunque el folio 281 se refiera, por error, a 2012) se tramitó la baja del servicio de mantenimiento ConfortGas Básico y ConfortHogar y se procedió a generar dos abonos de importe total de 22,06€, correspondientes a cuatro cuotas pagadas en la vigencia 2012-2013 (folio 280 y ss). GALP añadió la existencia de una deuda del denunciante por importe de 125,63 €, correspondiente a consumos entre 26 de noviembre de 2012 y 4 de febrero de 2013 (folio 281).

En suma, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- No contó indubitadamente con el consentimiento, al estar el suministro a nombre de un hermano fallecido del interesado en fecha muy anterior al cambio.
- Tardó en exceso (doce meses) en resolver la situación irregular.

#### **10. Reclamación relativa al punto de suministro CUPS [...] (folios 285 a 297)**

Con fecha 5 de noviembre de 2012, tuvo entrada en el registro electrónico de la CNE una denuncia contra GALP ENERGÍA por un cambio sin consentimiento, la emisión de facturas indebidas y la defectuosa atención al cliente (folio 285, con énfasis añadido):

Los comerciales de Galp Energía, solicitan los datos bancarios del cliente, identificándose fraudulentamente, y realizan un cambio de compañía de suministro del gas, sin autorización. Posteriormente se realiza facturación, que no corresponde al consumo real y que está muy por encima de consumos anteriores. La compañía está solicitando el abono de las facturas, aun a pesar de la petición del cliente de la subsanación del error. Después de varias llamadas para pedir que subsanen el error, tiene que ser la compañía anterior la que realice el trámite para conseguir volver a ser la suministradora del servicio. Se envía burofax a la compañía indicándole los hechos, al no atender su servicio de atención al cliente, las numerosas peticiones realizadas por el usuario, para proceder a la subsanación del error. No se ha subsanado el error en la primera factura y el cliente no ha realizado más pagos, al ser un error que supone un perjuicio para el núcleo familiar.

La denunciante aportó facturas de ENDESA ENERGÍA, S.A.U. por importes de 41,51 y 24,26 €, mientras que las facturas de GALP ENERGÍA tienen las siguientes fechas e importes: Factura de 14 de septiembre de 2012 por importe 961,70 euros (folio 286); Factura de 16 de julio de 2012 por importe de 694,25 euros (folio 287).

El Consejo de la CNE, en sesión de 18 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP ENERGÍA información sobre el asunto, criterio para efectuar las estimaciones y copia del contrato (folio 291).

Con fecha 7 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado, en el que adjuntó una copia de la locución contractual realizada supuestamente por el interesado el 13 de marzo de 2012, sin que se haya podido comprobar la autenticidad ni de la grabación, ni los hechos en ella aportados por GALP ENERGÍA. En la copia de la locución contractual, se remite al cliente a un teléfono de atención al cliente 902. Asimismo, GALP da cuenta de los avisos recibidos del cliente y de la resolución a los mismos, aunque sin aportar justificación documental de las actuaciones realizadas. La comunicación de GALP señala que el contrato estuvo activo entre 1 de abril y 11 de mayo de 2012 (folio 292).

A ello añade mención a tres avisos (reclamaciones), a los que supuestamente se habría dado respuesta mediante carta, pero sin aportar dicha carta ni especificar el sentido de la respuesta (folio 293).

En definitiva, en el presente caso, GALP ENERGÍA, sin que se haya acreditado indubitadamente la existencia de contrato:

- No prestó una adecuada atención al consumidor al alegar dicho cliente que no se atendieron sus reclamaciones, lo cual no ha sido desvirtuado por la imputada, que no ha justificado documentalmente la solución dada a dichas reclamaciones.
- Remitió al cliente a un número 902.
- Tardó en exceso (cinco meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **11. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 298 a 312)**

Con fecha 31 de agosto de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE denuncia contra la entidad GALP ENERGÍA con base en los siguientes hechos (folio 298):

- Que la reclamante manifiesta recibió un contrato de GALP ENERGÍA en el mes de marzo de 2012 pero que la fecha que figura en el contrato es 12 de diciembre de 2011.
- Que en dicho contrato no aparece firma alguna del cliente o representante (folio 301 particularmente).
- Que desde que le llegó el contrato ha intentado repetidamente comunicar con GALP ENERGÍA en un número 902 sin éxito.

- Que en dicho contrato, figuran señalados los servicios de suministro de gas y de mantenimiento “Confortgas”.
- Que volvió de darse de alta con GAS NATURAL FENOSA en julio de 2012 y que, tras ese cambio, ha recibido, en agosto de 2012 una factura de GALP ENERGÍA por el suministro de gas del periodo comprendido entre el 11 de marzo de 2012 y el 11 de julio de 2012 fechada el 9 de agosto de 2012 por importe de 147,56 euros (folio 305).

El Consejo de la CNE, en sesión de 6 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información y requirió a GALP ENERGÍA información y la aportación del contrato (folio 308).

Con fecha 15 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió contestación al oficio cursado, en el que adjunta una copia de la locución contractual realizada supuestamente por la interesada en fecha 12 de diciembre de 2011 (parcialmente transcrita en los folios 1094 y 1095).

Junto a la carta, GALP remitió una factura de 26 de octubre de 2012 en la cual, nuevamente, se menciona un número de atención al cliente 902 (folio 311).

En definitiva, para el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en el mejor de los casos:

- No atendió numerosas llamadas de esta consumidora (folio 298).
- Remitió a la interesada a números de pago 902.

## **II. Reclamaciones relativas a contratos duales (gas y electricidad) sobre vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador así como por el incumplimiento de otras medidas de protección al consumidor.**

### **1. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncia del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 313 a 320)**

El 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE un escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando denuncia frente a GALP ENERGÍA. La denuncia señaló lo siguiente (folios 314 y 315):

- Que en mayo de 2012 recibió en su domicilio una factura de GALP ENERGÍA para los servicios de mantenimiento “Conforthogar” y “Confortgas” sin haber prestado su consentimiento ni proporcionar sus datos bancarios.

- Que en su vivienda se presentaron dos comerciales de GALP ENERGÍA que, mediante engaño, obtuvieron ciertas firmas, una antigua factura de gas y DNI.
- Que solicita que se anule el supuesto contrato y que la empresa GALP ENERGÍA deje de reclamarle facturas.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP ENERGÍA información sobre dicho asunto y una copia del contrato (folio 316).

El 23 de agosto de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó lo siguiente (folio 319):

Según información facilitada por la distribuidora de electricidad de la zona, IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, el contrato de suministro de electricidad se activó en la fecha 31 de mayo de 2012. Posteriormente, en fecha 18 de octubre de 2012, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación. Por otro lado, hemos procedido a la anulación del contrato de ConfortGas Básico.

Aunque GALP ENERGÍA informó en el mismo escrito de que aportaba copia del contrato, el mismo no se adjuntó a dicha comunicación.

En suma, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- Habría obtenido fraudulentamente el consentimiento.
- Emitió facturas pese a no haber aportado el oportuno contrato.
- Tardó en exceso (cinco meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **2. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncias del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 321 a 328)**

El 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando denuncia frente a la entidad GALP ENERGÍA por los hechos que someramente se describen (folios 322 y 323):

- Que, en junio de 2012, la denunciante recibió en su domicilio una factura de GALP ENERGÍA por el suministro de gas y servicios de mantenimiento “Conforthogar” y “Confortgas”, sin haber prestado su consentimiento ni haber proporcionado sus datos bancarios.

- Que en el bloque de viviendas del denunciante se había presentado una persona que, mediante engaño, obtuvo ciertas firmas, una antigua factura de gas y DNI.
- Que se solicita la anulación y baja de todos los servicios con GALP ENERGÍA.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación, solicitando al efecto información y copia del contrato suscrito (folio 324).

El 23 de agosto de 2013 (folios 323 y ss.), GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación a un oficio cursado por la CNE en el que indicó lo siguiente:

Según información facilitada por la distribuidora de gas de la zona, Gas Castilla y León, S.A., y la distribuidora de electricidad, Iberdrola Distribución Eléctrica, los contratos de suministro de gas y electricidad se activaron en la fecha 11 de mayo de 2012 y 14 de mayo de 2012, respectivamente. Posteriormente, en fecha 11 de junio de 2012, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora en el contrato de gas, y en fecha 28 de mayo de 2012, se cesó el contrato de luz.

Por otro lado, hemos procedido a la anulación de los contratos de ConfortGas y ConfortHogar.

GALP no aportó copia del contrato al expediente del presente sancionador.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP, en particular:

- Habría obtenido el consentimiento de modo fraudulento.
- No ha aportado copia del contrato.
- Giró facturas a la interesada pese a no disponer del contrato.

### **3. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncias del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 329 a 336)**

El 10 de septiembre de 2012, tuvo entrada en el registro de la CNE un escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, por el que se trasladó una denuncia frente a GALP ENERGÍA que se puede resumir de este modo (folios 329 y ss):

- Que el reclamante recibió en su domicilio una factura de GALP ENERGÍA por el suministro de electricidad y servicios de mantenimiento

“Conforthogar” y “Confortgas” sin haber prestado su consentimiento ni haber proporcionado sus datos bancarios<sup>4</sup>.

- Que en su domicilio se habían presentado anteriormente unas personas que decían ser inspectores de Industria, solicitándole ciertas firmas para justificar la visita realizada, así como su última factura de gas y DNI.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información y requirió información a GALP, incluida copia del contrato (folio 332).

El 23 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado (folio 335), e indicó lo siguiente

Según información reportada por la distribuidora, el contrato de suministro eléctrico del Sr. [...] se activó en fecha 1 de junio de 2012. Posteriormente, en fecha 8 de agosto de 2012, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación.

Por otro lado, hemos procedido a la anulación de los contratos de ConfortGas y ConfortHogar.

GALP no aportó soporte documental de contrato al expediente.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP, en particular:

- Habría obtenido el consentimiento de modo fraudulento.
- No ha aportado copia del contrato.
- Giró facturas al consumidor pese a no haber aportado contrato.
- Tardó en exceso (tres meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **4. Reclamación del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 337 a 435)**

El 25 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE una reclamación frente a GALP ENERGÍA en la que el denunciante manifestó, en esencia (folio 337):

- Que el 10 de abril de 2012 recibió una visita de una persona que se hizo pasar por su comercializadora de gas y de electricidad, GAS NATURAL

---

<sup>4</sup> Aunque al folio 330 se señala que la factura es de gas, la contestación de GALP que figura en el folio 335 aclara que se trató de un contrato de electricidad.

FENOSA (aunque no especificó con qué compañía del grupo), por lo que le facilitó las correspondientes facturas.

- Que al darse cuenta de que había utilizado los datos para rellenar un contrato con GALP ENERGÍA, el denunciante se negó a firmar el contrato (folio 337):

[...] accedí a presentarle la última factura de gas [...] otro tanto ocurrió con la de energía eléctrica [...] Después me pidió que lo firmara, y entonces fue cuando supe, por el encabezamiento impreso en el documento, que se trataba de otra empresa, GALP ENERGÍA. Me negué a firmarlo y le pedí que se identificara, por cuanto había tratado de sorprender mi buena fe, mintiéndome [...].

- Que el 13 de abril de 2012 escribió a GAS NATURAL FENOSA para impedir la tramitación de dicha contratación.
- Que el 7 de mayo de 2012 recibió una primera factura de GALP ENERGÍA, la cual devolvió explicando por escrito que no había firmado ningún contrato, lo que continuó haciendo con las siguientes facturas. Además, su entidad bancaria no las ha tratado como domiciliación bancaria ya que la numeración no estaba completa.
- Que en sucesivas comunicaciones, GALP le amenazó con recargos pecuniarios y con la baja del suministro mediante la correspondiente notificación a la distribuidora.
- Que el 7 de junio de 2012 el interesado reclamó ante la OCU, la cual le dio traslado de un escrito de GALP por el que se le reclamó la facturación por el suministro de energía realizado.
- Que, asimismo, GALP pidió disculpas por los incidentes causados y le remitió a un teléfono de atención al cliente 902 para cualquier aclaración.
- Que ante las amenazas de GALP ENERGÍA de corte de suministro, el reclamante procedió a contratar el suministro con IBERDROLA y, el 14 de septiembre, firmó un contrato con REPSOL BUTANO para el suministro de gas butano, con los correspondientes gastos de cambio de instalación (1.250, 65 euros, según obra al folio 338).
- Que, finalmente, el 21 de septiembre, asesorado por la OCU, procedió a abonar las facturas pendientes con GALP ENERGÍA por los suministros consumidos.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 6 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información remitiendo oficio a GALP a tal efecto, en el cual se solicitó información y una copia del contrato (folios 415 a 417).

El 18 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó lo siguiente (folio 418):

Según información facilitada por la distribuidora eléctrica de la zona, UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, el contrato de suministro se activó en fecha 15 de junio de 2012, posteriormente, con fecha 24 de septiembre de 2012, el citado contrato fue cesado. En el caso de suministro de gas, y según datos aportados por GAS NATURAL DISTRIBUCIÓN, el contrato de suministro se dio de alta con nuestra compañía en fecha 23 de abril de 2012 y ha sido dado de baja con fecha 7 de junio de 2013.

GALP ENERGÍA adjuntó copia de contrato relleno con los datos del denunciante, pero sin firma (folios 426 y 427).

Por último, la compañía se refiere a la cancelación de la deuda con el denunciante:

Tras analizar el expediente del Sr. [...] y en relación a su no conformidad con la contratación mantenida con nuestra compañía, les informamos que se ha procedido a la cancelación de la deuda existente a su nombre, no existiendo en la actualidad relación contractual con nuestra compañía.

El 27 de enero de 2014, la CNMC envió correo electrónico al denunciante, informando sobre la contestación de GALP ENERGÍA al oficio cursado y requiriendo al reclamante la confirmación o desmentido de los hechos en ella expuestos por la compañía.

El 1 de febrero de 2014, se recibió respuesta del reclamante al citado correo electrónico en la que confirma que, efectivamente, recibió oficio de GALP ENERGÍA fechado el 28 de junio de 2013, sobre cancelación de la deuda (folio 430 y ss.). Sin embargo, añadió que, posteriormente, volvió a recibir escrito de GALP ENERGÍA, fechado el 18 de octubre de 2013, del cual acompañó copia. La comunicación remite al consumidor a un teléfono 902 (folio 434):

Con fecha 18 de [octubre] de 2013 siguen en la misma línea de todo el período (año y medio) enviándome un escrito, conminatorio, amenazante, conminándome al pago de 35,59 €, esta vez incluso sin mediar factura, como venían haciendo anteriormente.

En definitiva, con relación a esta denuncia, GALP:

- Trató de incitar al cliente a la contratación de modo fraudulento, mediante engaño, simulando ser una compañía suministradora distinta.
- Remitió al interesado facturas y requerimientos de pago pese a no disponer de un contrato firmado con él.



- No prestó un adecuado servicio de atención al consumidor, como resulta del anterior relato de hechos.
- Remitió al cliente en numerosas ocasiones a un número 902.
- Tardó en exceso (dieciocho meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **5. Reclamación del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 436 a 460)**

Con fecha 11 de octubre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE denuncia frente a GALP en la que se detalla pormenorizadamente tanto la actuación fraudulenta de GALP para captar clientes de manera irregular como la falta de atención a las reclamaciones de los clientes así captados (folio 453). La denuncia manifiesta lo siguiente:

- Que GALP simuló una conversación telefónica con un cliente para dar cobertura a un supuesto contrato (folio 443):

Galp Energía ha falsificado la grabación inexistente de una conversación telefónica que nunca ha existido, en la que yo les facilitaba mis datos para que me dieran de alta en su sociedad [...] esta falsa grabación jamás me ha sido facilitada a pesar de mis reiteradas reclamaciones [...].

- Que a través de dicha cobertura ficticia habría obtenido datos del cliente.
- Que GALP ENERGÍA no atendió solicitudes de desistimiento presentadas por el cliente y continuó con la irregular tramitación del contrato (folio 453 énfasis añadido).

Galp Energía, robando los datos de los clientes de forma fraudulenta, se inventa una conversación telefónica de una de sus operadoras con el cliente, luego le comunica a Gas Natural Fenosa el deseo del cliente de cambiarse de suministradora, consigue la baja de Gas Natural Fenosa, y envía al cliente un nuevo contrato con todos sus datos para que lo firme.

Yo he sido sorprendido por este irregular y delictivo procedimiento, y en Mayo último recibí uno de estos contratos, ya rellenado con todos mis datos, incluso con el nº de mi cuenta corriente. Por supuesto protesté, no devolví firmado el contrato y sí, en cambio, devolví debidamente rellenado el impreso de “anulación del presente contrato y derecho de desistimiento”.

Galp Energía haciendo caso omiso de mis protestas siguió adelante con el nuevo contrato y consiguió que Gas Natural Fenosa, sin consultar conmigo, me diese de baja en los contratos de luz y gas. Tuve por lo tanto que hacer múltiples gestiones para la rehabilitación de mis primitivos

contratos de luz y gas, y finalmente me vi obligado a firmar nuevos contratos con Gas Natural Fenosa.

- Que GALP ENERGÍA, pese a haber presentado disculpas y haber reconocido la falsedad de la conversación telefónica, le siguió reclamando el pago de facturas (mismo folio 453):

Mientras tanto, y a pesar de mis cartas, llamadas y reclamaciones Galp Energía ha tenido la osadía de enviarme diversas facturas [...] Luego, ante mis múltiples reclamaciones anula alguna de ellas y me presenta sus disculpas (reconoce la falsedad de la conversación telefónica), pero en cambio me reclama con todo tipo de amenazas el pago de otras.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en la que solicitó a GALP cierta información y una copia del contrato (folios 455 y 456).

Con fecha 18 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito en el que indicó lo siguiente (folio 457):

Según datos aportados por la distribuidora de gas de la zona, GAS NATURAL DISTRIBUCIÓN, el punto de suministro del cual es titular el reclamante permaneció activo con nuestra compañía desde el 21 de mayo de 2012 hasta el 11 de junio de 2012. En referencia al contrato de suministro eléctrico, según información aportada por la distribuidora de la zona, UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, el punto de suministro ha permanecido activo durante el período comprendido entre el 5 de julio de 2012 hasta el 9 de agosto de 2012.

GALP no aportó el oportuno contrato.

Posteriormente, con fecha 30 de septiembre de 2013, GALP ENERGÍA remitió nuevo escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó lo siguiente (folio 438):

Habiendo analizado las manifestaciones realizadas por el Sr. [...] y, de acuerdo con la información que consta en nuestros expedientes, se ha procedido a practicar la cancelación de su deuda con nuestra compañía.

GALP ENERGÍA tampoco aportó el contrato en este caso. Sin embargo, en sus alegaciones al Acuerdo de Recalificación aportó copia de una locución.

En definitiva, a tenor de esta denuncia, GALP ENERGÍA, al menos:

- Incurrió en prácticas abusivas de venta, simulando conversaciones con clientes para obtener sus datos.
- Emitió facturas y requerimientos de pago al consumidor pese a la ausencia de contrato.

- No prestó una correcta atención en el servicio de atención al cliente, entre otros motivos, al no haber atendido una petición de desistimiento.
- Tardó en exceso (diecisiete meses) en la resolución de la contratación irregular [la comunicación de GALP de octubre 2013 dice haber notificado la cancelación de la deuda al cliente en junio de 2013].

#### **6. Traslado de reclamación de la Dirección General de Política Energética y Minas del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 461 a 499)**

El 19 de marzo de 2013 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de la Subdirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, trasladando a su vez escrito recibido de la OMIC de Madrid, en relación con la reclamación contra GALP ENERGÍA. De la documentación obrante en el expediente resulta lo siguiente (folio 461 a 491):

- Que el 6 de julio de 2012 la interesada reclamó ante la OMIC de Madrid que la empresa suministradora de gas y electricidad GALP ENERGÍA le había cambiado de suministrador de gas y, posteriormente, de electricidad, sin su consentimiento.
- Que la denuncia afirmaba que en ningún momento contrató el servicio “Confortgas” ni autorizó el cambio de comercializadora en el suministro de gas y electricidad, manifestando que no había firmado ni facilitado documento alguno, así como indicando que GALP ENERGÍA había suplantado su persona.
- Que el 31 de agosto de 2012 la OMIC recibió contestación de GALP ENERGÍA sobre dicha denuncia, en la que indicó disponer de un contrato firmado y perfectamente cumplimentado, adjuntando copia del mismo (contrato de electricidad, gas y servicios de mantenimiento).
- Que respecto al servicio de mantenimiento “Confortgas”, GALP ENERGÍA comunica a la OMIC que el servicio es anual, por lo que, aunque el pago se realiza fraccionado, se deben pagar las cuotas por el total del servicio. La contestación de GALP ENERGÍA indica un teléfono de atención al cliente 902.
- Que, asimismo, en la documentación aportada se incluye escrito de GALP ENERGÍA (en el que contesta como MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS SUR, S.L.), fechado el 24 de febrero de 2012, y en el que se informa a la denunciante de que, en relación al escrito en el que solicita la baja del suministro de gas y demás servicios, la compañía indica que la reclamante sólo tiene un contrato de suministro de gas.

- Que, a pesar de lo indicado por GALP ENERGÍA, esta compañía facturó a la reclamante el servicio “Confortgas”, reclamando a la interesada el pago del coste anual del servicio, y, posteriormente, el 20 de marzo de 2012, comenzó a facturarle también el servicio de electricidad.
- Que el 28 de diciembre de 2012 tuvo entrada en el registro del Ministerio de Industria, Energía y Turismo el traslado de la reclamación desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Madrid (OMIC), al no haberse alcanzado solución respecto a la reclamación realizada en la OMIC.
- Que en fecha 14 de marzo de 2013 el Ministerio de Industria remitió la documentación a la CNE, al considerar que la conducta denunciada podía constituir infracción grave de acuerdo con la letra u) del artículo 110 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre del sector de Hidrocarburos, al vulnerarse lo establecido en el artículo 57.bis de la mencionada Ley, donde se establecen los derechos de los consumidores en relación al suministro, en particular el apartado e) punto 9º y el apartado h) del mencionado artículo, en el que se expone que se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos.

El Consejo de la CNE, en sesión de 31 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP la aportación de los contratos y otra documentación relevante (folios 492 y ss.).

El 9 de octubre de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación en el que indicó que no disponía de contrato y que cancelaba la deuda (folio 495):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que la Sra. [...] en su día gestionó con GALP ENERGÍA.

Tras analizar el expediente, se ha acordado practicar la cancelación de la deuda de la Sra. [...] con nuestra compañía.

Sin embargo, con su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, GALP aportó al expediente un contrato que ha obrado en el mismo, sin que pueda aceptarse su veracidad, por las razones que se expondrán.

En definitiva, con relación a esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- Dispone de un soporte contractual no válido, a pesar de lo cual emitió facturas a la clienta

- Prestó un deficiente servicio de atención al cliente, obligando a la presentación de distintas denuncias pese a la ausencia de contratación con dicha compañía.
- Remitió al consumidor a un teléfono 902.
- Tardó en exceso (ocho meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **7. Reclamación del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 500 a 510)**

Con fecha 24 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE una denuncia en la que se expone lo siguiente (folio 500):

- Que un agente de GALP ENERGÍA, bajo engaño, se presentó en su domicilio y, haciéndose pasar por su suministrador de gas, GAS NATURAL FENOSA, recabó su firma y datos personales, sin informarle de que se trataba de una contratación con una compañía distinta (folio 500, con énfasis añadido):

Me he dado de alta en Gas Natural Fenosa, y una vez que han pasado por mi casa todas las personas que intervienen en la instalación y tengo el servicio de gas, se presenta en mi casa otra persona y me dice que viene de Gas Natural Fenosa para ver si todo está en orden, que le enseñe los papeles, como todo estaba reciente a mí no me extrañó, se los enseñó, hace fotos con el móvil a los que le interesa y una vez que ha terminado me dice: "todo está en orden firme usted aquí" [...] todo era mentira, no era de Gas Natural Fenosa sino de Galp Energía, y lo que firmé era para cambiarme de Gas Natural Fenosa a Galp Energía.

- Que, cuando se dio cuenta (a los seis días) de que había firmado una solicitud de cambio de suministrador, contactó con el servicio de atención telefónica de GALP ENERGÍA y de GAS NATURAL FENOSA para que no diesen trámite a dicha contratación, por haber sido obtenida dicha firma bajo engaño.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 27 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación presentada y requirió información a GALP ENERGÍA, incluida copia del contrato (folio 503).

El 18 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en estos términos (folio 504):

El contrato de suministro de gas se activó en fecha 11 de abril de 2012. Posteriormente, en fecha 21 de junio de 2012, atendiendo a la solicitud de la distribuidora de gas de la zona, Gas Castilla La Mancha, S.A., se procedió a su inactivación pro cambio de comercializadora.

El contrato de suministro eléctrico se encuentra cesado desde fecha 3 de agosto de 2012, según información contrastada con distribuidora, se mantuvo activo con nuestra compañía desde el 16 de abril de 2012 hasta la fecha de cese.

Aunque GALP informa sobre la anulación íntegra de los contratos y la devolución de todas las cuotas facturadas, no aportó soporte documental sobre la contratación.

En 9 de octubre de 2013 GALP ENERGÍA remitió nuevo escrito con el que tampoco aportó el contrato (folio 510):

Una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que el Sr. [...] en su día gestionó con GALP ENERGÍA.

Sin embargo, con su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación sí aportó dicho contrato.

En definitiva, en el caso de esta reclamación, GALP ENERGÍA, en particular:

- Trató de obtener el consentimiento del cliente mediante engaño, haciéndose pasar por otra compañía suministradora.
- No ha aportado el contrato.
- Emitió facturas pese al engaño y la falta de contrato.
- Tardó en exceso (cinco meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **8. Traslado de reclamación de la OMIC de Valladolid del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 511 a 530)**

El 10 de enero de 2013 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Valladolid, trasladando reclamación contra GALP ENERGÍA. De la documentación resulta lo siguiente (folio 511 y ss.):

- Que el 7 de mayo de 2012 la interesada presentó reclamación contra GALP ENERGÍA ante la OMIC en la cual denunció un alta fraudulenta en la compañía GALP ENERGÍA en el suministro
- Que GALP se hizo pasar por su suministrador ENDESA y usurpó sus datos bancarios, sin dejar una copia (folio 522):

En ningún momento me dijeron que era un cambio de compañía, sino que vendrían los mismos recibos de Endesa pero con un descuento [...]

No me dejaron copia de lo que firmé ni les di nº de cuenta banco pero la tienen.

- Que según consta en la documentación aportada, presentada la reclamación ante la OMIC el 7 de mayo de 2012, fue trasladada a GALP ENERGÍA el 15 de mayo de 2012, contestando esta empresa en fecha 12 de junio que la reclamante contrató con GALP ENERGÍA los suministros de electricidad y de gas y los servicios de mantenimiento “Confortgas” y “Conforthogar”. En relación con la solicitud de baja en los servicios de mantenimiento, GALP ENERGÍA manifestó que finalizaban el 16 de junio de 2012. En cuanto a los contratos de suministro, comunicó al cliente que debía ponerse en contacto con un comercializador de su elección, remitiendo a un número 902.
- Que GALP ENERGÍA se negó a someter el asunto a la decisión de la Junta Arbitral de Consumo (folio 519).
- Que el 9 de agosto de 2012 la interesada presentó una segunda reclamación a través de la OMIC contra GALP ENERGÍA, solicitando la anulación de los supuestos contratos de suministro de gas y de electricidad y la anulación de las facturas posteriores.
- Que la OMIC trasladó a dicha compañía la reclamación el 16 de agosto, junto con la solicitud de aportación del contrato y del documento de desistimiento, solicitándole la anulación de los mismos, la presentación de una oferta alternativa o el posible sometimiento de la cuestión a la decisión de la Junta Arbitral de Consumo de Valladolid.
- Que, nuevamente, el suministrador se negó a someterse al Arbitraje de Consumo (folio 514).
- Que el 19 de diciembre de 2012, se recibe en la OMIC de Valladolid escrito de GALP ENERGÍA, adjuntando una carta dirigida a la reclamante en la que expresamente reconoció no disponer de contrato (folio 513).
- Que, a la vista de dicho escrito, la OMIC de Valladolid trasladó la reclamación a la CNE.

El Consejo de la CNE, en sesión de 31 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y solicitó información a GALP, incluyendo el contrato (folios 523 y 524)

El 9 de octubre de 2013 GALP ENERGÍA contestó informando sobre las fechas de activación e inactivación de los contratos de suministro:

[...] los contratos de suministro [de gas y de electricidad] se activaron en fechas 24 de abril y 25 de junio de 2012, respectivamente. Posteriormente, en fecha 11 de abril de 2013 y 23 de abril de 2013, atendiendo a su solicitud se procedió a la inactivación de los suministros de gas y electricidad por cambio de comercializadora.

Asimismo, informó de que no disponía de contrato, y de la cancelación de la deuda (folio 529):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que la Sra. [...] en su día gestionó con GALP ENERGÍA.

Tras analizar el expediente, se ha acordado practicar la cancelación de la deuda de la Sra. [...] con nuestra compañía.

Sin embargo, el contrato se aportó en el posterior escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación.

En definitiva, en el presente caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- Habría obtenido el consentimiento para contratar de modo fraudulento, haciéndose pasar por una compañía suministradora distinta.
- Ha facturado servicios pese al fraude.
- Prestó un deficiente servicio de atención al consumidor obligando a éste a la presentación de diversas denuncias pese a la irregular contratación.
- Remitió al consumidor a números de pago 902.
- Tardó en exceso (cinco meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **9. Traslado de reclamación de la OMIC de Valladolid del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 531 a 549)**

El 10 de enero de 2013 tuvo entrada en la CNE un escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Valladolid, trasladando una reclamación contra GALP ENERGÍA. De la documentación que obra en el expediente resulta lo siguiente (folios 531 a 541):

- Que el 6 de julio de 2012 la denunciante presentó reclamación ante la OMIC. Con la reclamación aportó carta de pago por facturas de fecha de emisión a partir del 9 de mayo de 2012, aparentemente correspondiente a la contratación de los servicios “Confortgas” y “Conforthogar”.



- Que la denuncia señala que el comercial que le visitó en su domicilio solicitó factura de gas natural “para comprobar que estaba bien hecha” y le hizo firmar un papel para justificar que había realizado la visita (folio 538):

Me informaron en la puerta de mi casa unos comerciales que les dejara la factura de gas natural para comprobar que estaba bien hecha y como fue así me dijeron que tenía que firmar un papel para dar la conformidad que lo habían mirado y justificarlo a su empresa.

Posteriormente me empezaron a llegar facturas como que yo había contratado un seguro con ellos de gas que no fue así.

- Que, presentada la reclamación ante la OMIC el 6 de julio de 2012, fue trasladada a GALP ENERGÍA el 10 de julio de 2012, que contestó el 8 de agosto, indicando que la reclamante contrató con GALP ENERGÍA el suministro eléctrico y los servicios de mantenimiento “Confortgas Básico” y “Conforthogar”. En dicha carta, la compañía comunicó a la reclamante que los servicios de mantenimiento no se habían dado de baja hasta la solicitud expresa del cliente (al ser independientes del contrato de suministro) y que se había procedido a la baja de una futura renovación, con lo que cesarían definitivamente el 6 de mayo de 2013. En cuanto al contrato de suministro eléctrico, GALP comunicó a la reclamante que debía ponerse en contacto con un comercializador de su elección, remitiéndole a un número 902 (folio 536).
- Que con fecha 9 de agosto de 2012, la OMIC de Valladolid dirige nuevo escrito a GALP ENERGÍA, en la cual señalan que en la contestación recibida no consta que hayan aportado copia del contrato y documento de desistimiento del consumidor y que dichos contratos deben considerarse nulos según la petición del consumidor. De no ser aceptada dicha petición, deberán comunicar oferta alternativa o manifestar si están dispuestos a someterse ante la Junta Arbitral de Consumo de Valladolid.
- Que GALP ENERGÍA se negó a someter el asunto a la decisión de la Junta Arbitral de Consumo (folio 534).
- Que posteriormente, el 19 de diciembre de 2012, se recibe en la OMIC de Valladolid escrito de GALP ENERGÍA, adjuntando una carta dirigida a la reclamante en la que expresamente reconocen que no disponen del soporte del contrato que en su día gestionó GALP ENERGÍA, añadiendo que proceden a regularizar aquellos importes que puedan haberse generado en su contra, en orden a finalizar la relación contractual (folio 533):

Tras realizar las correspondientes gestiones con nuestros proveedores de servicios, no disponemos de soporte documental del contrato que en su día gestionó con Galp Energía.

Entendemos que esta es una situación que debemos corregir de inmediato. Por ello procederemos a regularizar aquellos importes que puedan haberse generado indebidamente en su contra, en orden a finalizar nuestra relación contractual.

[...] le pedimos nuestras sinceras disculpas por los perjuicios ocasionados.

- Que a la vista de dicho escrito, la OMIC de Valladolid dio traslado de la reclamación a la CNE.

El Consejo de la CNE, en sesión de 31 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y solicitó a GALP la aportación del contrato de suministro, entre otra información (folios 542 a 545).

Con fecha 9 de octubre de 2013 GALP ENERGÍA contestó que el contrato de suministro de electricidad se activó el 30 de mayo de 2012 y se inactivó el 2 de noviembre de 2012 (folio 547).

GALP ENERGÍA añadió que no disponía de contrato y de que procedía a la cancelación de la deuda (folio 547):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que la Sra. [...] en su día gestionó con GALP ENERGÍA.

Tras analizar el expediente, se ha acordado practicar la cancelación de la deuda de la Sra. [...] con nuestra compañía.

Finalmente, en el escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, GALP aportó copia del contrato, el cual resulta inaceptable por las razones que se expresarán en su debido momento.

En suma, en este caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- Obtuvo el consentimiento a su favor mediante engaño.
- Emitió facturas pese al engaño.
- Prestó un deficiente servicio de atención al cliente, obligándole a presentar diversas denuncias pese a la irregular contratación.
- Remitió al cliente a un número 902.
- Tardó en exceso (cuatro meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **10. Reclamación relativa a los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 550 a 575)**

Con fecha 8 de junio de 2012, tuvo entrada en la CNE una denuncia contra GALP ENERGÍA por prácticas comerciales basadas en el engaño y la estafa y por hacer caso omiso a las reclamaciones que se le formulan, habiendo efectuado un cambio de suministrador de electricidad y gas y alta en servicios de mantenimiento sin haber prestado su consentimiento. La denuncia describe los hechos de este modo (folios 550 y ss.):

- Que la citada compañía habría tramitado el alta del contrato de suministro de electricidad y gas y de los servicios de mantenimiento “Confortgas”, “Confortclima” y “Conforthogar”, tras la visita de un comercial en el domicilio del titular, de avanzada edad, sin haber dejado copia del contrato y sin haberlo facilitado tras haberlo reclamado en el servicio de atención al cliente.
- Que, un comercial, que supone sería de GALP ENERGÍA, puesto que posteriormente ha recibido facturas de servicios sin haber realizado contratación con esta empresa, estuvo en su domicilio en el mes de octubre de 2011, solicitándole facturas con el objetivo, por lo que se desprende del escrito, de obtener los datos con los que realizar el alta de los servicios por GALP ENERGÍA.
- Que el reclamante tuvo certeza, según indica en el escrito, del cambio de suministrador cuando se recibieron dos facturas de GALP ENERGÍA con fecha de 11 y 26 de marzo de 2012<sup>5</sup>.
- Que la factura de 11 de marzo de 2012 (nº GE12015000003500) se efectúa el cargo de cinco meses de tres contratos de mantenimiento “Confortgas”, “Confortclima” y “Conforhogar” por un importe total de 111,82 €.
- Que en la factura de fecha 26 de marzo de 2012 y nº (GS12015000014433), se vuelve a cobrar una mensualidad de los tres servicios citados de mantenimiento por importe de 22,20 €.
- Que en conversación con el servicio de atención al cliente de GALP ENERGÍA le informaron de que, además de los citados contratos de mantenimiento de electricidad, gas y hogar, tiene contratado el suministro de electricidad.

---

<sup>5</sup> En las facturas no se indican los meses a los que corresponde la facturación y tampoco muestran consumo alguno de electricidad ni de gas (folios 556 a 559).

- Que en el mes de marzo de 2012, mientras que le factura GALP ENERGÍA por el mantenimiento, recibe factura de GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A. por consumo de gas y por los servicios “Servihogar”, “Servielectric” y “Servigas”. Asimismo, recibe factura en el mismo mes de GAS NATURAL SUR SDG, S.A. por el consumo de electricidad.
- Que el 27 de abril de 2012, el reclamante solicita en la oficina de GALP ENERGÍA en Majadahonda el contrato, indicándole en la misma oficina que no tienen acceso a su sistema informático. Asimismo, solicita la anulación de los contratos de mantenimiento y el reintegro de las cantidades cobradas. Según el interesado, no realizó la anulación del contrato de suministro puesto que el personal de GALP ENERGÍA le informó de que le hubiera supuesto no poder recuperar lo cobrado.
- Que el mismo 27 de abril de 2012, solicitó a la entidad financiera en la que están domiciliados los pagos que no atendiera el pago de las facturas de GALP ENERGÍA.

El denunciante aportó un documento del servicio de atención al cliente de 26 de abril de 2012 que recoge su conversación con dicho servicio de GALP en estos términos (folio 560):

Discrepancia en nueva contratación

26.04.2012 [...]

Cliente muy enfadado reclama que han dado de alta una serie de servicios sin su consentimiento. Solicita la baja inmediata de los servicios de mantenimiento y la devolución de los importes correspondientes. El suministro de luz llamará a la compañía con la que quiere volver.

Ponerse en contacto con [...] (hijo titular) [...] tlf [...]

En el folio 561 se transcribe el siguiente resumen de la conversación del servicio de atención al cliente de GALP con el interesado:

27.04.2012 09:58:20 [...]

Hijo de titular acude a oficina para denunciar que comercial contrató a su padre anciano y con alzheimer.

Exige la anulación del contrato y la devolución de las cuotas cobradas.

Tfno. Contacto [...]

El Consejo de la CNE, en sesión de 6 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y solicitó información sobre lo sucedido, así como copia de los contratos de suministro (folio 566).

El 17 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó que el contrato de electricidad se inactivó el 14 de junio

de 2012 y que en fecha 23 de mayo de 2012 se realizó la baja de los contratos de mantenimiento Confortgas, Conforthogar y Confortclima. GALP añadió que se refacturaría e ingresaría cierto importe a favor del cliente (folio 568):

Como resultado de esta gestión, se ha generado factura de referencia GE13010000546350, de fecha 15 de julio de 2013, por importe total 8,49 €, que refleja únicamente conceptos relativos al consumo de energía. A su vez, se han generado cantidades a favor del cliente, correspondientes a las cuotas de estos servicios que ya habían sido abonadas. Una vez compensados los abonos generados con la deuda existente correspondiente a consumo eléctrico, resulta un importe final a favor del cliente de 66,58 €, que será remitido a la cuenta bancaria del cliente en los próximos días, junto con la factura recientemente generada antes indicada.

Con relación al contrato, GALP ENERGÍA informó sobre la remisión de un CD de audio que no contiene ningún archivo.

Posteriormente, con fecha 25 de septiembre de 2013, GALP ENERGÍA remitió nuevo escrito en el que señaló no poder enviar copia de la locución en formato legible (folio 570). En vista de ello adjuntó a su escrito copia de contrato de electricidad, gas natural y servicios de mantenimiento.

El 27 de enero de 2014 la CNMC envió correo electrónico a un familiar del interesado solicitando que verificase lo indicado por GALP ENERGÍA, acompañando copia del contrato enviado para su comprobación.

El 25 de febrero de 2014, se recibió respuesta en estos términos (folio 575)

La firma que figura no es la de mi padre, o al menos la que era su firma hasta esta fecha. Con la enfermedad que padece, su firma se ha ido deformando paulatinamente, pero la que figura en el contrato no se parece en nada.

En definitiva, en este caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- Habría obtenido el consentimiento abusivamente, sin facilitar copia de la documentación relativa a la supuesta contratación y sin disponer de un soporte indubitado relativo a la contratación, al no reconocerse la firma por el interesado.
- Emitió facturas pese a la irregular contratación.
- No prestó un correcto servicio de atención al consumidor, entre otros motivos, al no facilitarle copia del contrato ni contactar con él en respuesta a sus reclamaciones. En particular, el cliente ha aportado extractos de anotaciones del servicio de atención al cliente de GALP con relación a su caso que acreditan la falta de diligencia en atender las reclamaciones.

- Tardó en exceso (cuatro meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **11. Reclamación del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 576 a 609)**

El 6 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE que denuncia contra la entidad GALP que puede resumirse de este modo (folio 576):

- Que en junio de 2012, se personó un comercial en el domicilio del reclamante, identificándose como personal de MADRILEÑA RED DE GAS, explicando que venía comprobando las lecturas de los contadores para que resultaran las reales y no las estimadas.
- Que el comercial obtuvo de la mujer del interesado la última factura del gas y de electricidad, así como una firma en un papel que supuestamente confirmaba la visita, sin que, en ningún momento, le indicasen que se estaba realizando una contratación (folio citado):

Mi mujer le enseñó dichas facturas, y firmó en un papel, para confirmar la visita, en ningún momento le dijeron que era para contratar un mantenimiento ni ninguna otra cosa.

- Que, en el mismo mes de junio de 2012, el denunciante recibió una factura con los servicios “Confortgas”, “Confortclima” y “Conforthogar” por un importe de 21,17 €.
- Que el reclamante llamó a su suministrador de gas, IBERDROLA, que le informó que se había cambiado el suministro de gas a GALP ENERGÍA y que el cambio del contrato de electricidad estaba también en tramitación.
- Que, tras confirmar este dato telefónicamente con GALP ENERGÍA, se dio de baja con dicha compañía y solicitó el alta de nuevo en IBERDROLA.
- Que, seguidamente, se dirigió a una oficina de GALP ENERGÍA en la que le indicaron que debía poner una reclamación por escrito y mandarla por correo.
- Que inmediatamente después, el 3 de julio de 2012, el reclamante puso los hechos en conocimiento del Juzgado de Instrucción nº1 de Alcobendas, en funciones de guardia (obra al folio 578) y ante la OMIC del Ayuntamiento de Alcobendas.
- Que el reclamante se ha puesto en contacto telefónicamente con GALP ENERGÍA en distintas ocasiones para aclarar la situación y comunicarles que no había firmado ningún contrato (ya que continúa recibiendo facturas y requerimientos de pago de las mismas).

- Que, con posterioridad, GALP ENERGÍA envió copia del contrato, en el que se comprueba que no aparece la firma del reclamante, sino la de su esposa. Asimismo, GALP ENERGÍA envió copia de la carta de solicitud de cambio al distribuidor, en la que se incluye la firma de dicha señora.
- Que, si bien la mencionada señora firmó una sola vez para confirmar la visita, su firma aparece en varias ocasiones, de modo que el contrato se habría manipulado para estampar la firma de la esposa del interesado titular del contrato en distintos lugares (folio citado):

Recibimos una carta, con la copia del contrato, comprobamos que efectivamente NO está firmado por mí, solo aparece la firma de mi mujer que supuestamente yo he autorizado. Creemos que tiene un montón de irregularidades, como ustedes podrán comprobar (adjunto copia), no solo donde dice que tiene que ir mi firma, está borrado con tipex, sino que donde mi mujer firmó, para justificar la visita (una sola vez) han copiado la firma para ponerla en unos cuantos sitios más.

- Que en la documentación aportada por el reclamante figura, en relación con la solicitud de baja en los servicios contratados, que el servicio de atención al cliente de GALP ENERGÍA contesta en fecha 23 de agosto de 2012 indicando la necesidad de prolongar la vigencia de los contratos de servicio de mantenimiento (folio 583):

[los servicios contratados] no tienen carácter vinculante con el servicio de prestación del suministro de gas y de electricidad. Debido a este carácter no vinculante, los contratos de mantenimiento Confortgas, Conforthogar y Confortclima no se han dado de baja hasta que el cliente lo ha solicitado expresamente en el escrito de reclamación, no teniendo constancia de ningún aviso previo a la fecha de la renovación. Por este motivo, ponemos en conocimiento del cliente que se ha procedido a dar de baja el contrato a futura renovación y cesará definitivamente con fecha 13 de junio de 2013.

El Consejo de la CNE, en sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió la oportuna documentación y los contratos suscritos (folios 597 a 599)

Con fecha 22 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó las fechas de desactivación de los servicios (folio 600)<sup>6</sup>:

---

<sup>6</sup> Y añadió (citado folio): “en fecha 21 de junio de 2012, se tramitó la baja de los servicios de mantenimiento ConfortGas, ConfortClima y ConfortHogar, considerando procedente su anulación íntegra, ya que no se había hecho uso de los mismos en la vigencia 2012/2013, que finalizaba el 13 de junio de 2013. En este sentido, como podrán comprobar, se anuló la tramitación de la baja realizada al principio a futura renovación, para tramitar esta baja a efecto,

Según información aportada por las correspondientes distribuidoras de la zona, MADRILEÑA RED DE GAS e IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, los contratos de suministro de gas y electricidad se activaron en fecha 1 de julio de 2012 y 16 de agosto de 2012, respectivamente. Posteriormente, en fecha 11 de julio de 2012, atendiendo a solicitud de la distribuidora de gas de la zona, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora y, con fecha 21 de septiembre de 2012, se dio de baja por cambio de comercializadora el contrato de luz.

En ese momento aseguró estar realizando gestiones para localizar los contratos.

El 5 de septiembre de 2013, GALP ENERGÍA acompañó copia del contrato (folio 606) firmado por la esposa del interesado (folio 607).

En definitiva, en el caso de la presente denuncia, GALP ENERGÍA, en particular:

- Obtuvo el consentimiento de la esposa del interesado titular del suministro mediante engaño, sin informar de que se estaba realizando una contratación.
- Además, la firma de dicha señora se habría manipulado para simular otras firmas que no se efectuaron.
- No atendió correctamente al consumidor, entre otros motivos, porque en una oficina presencial de GALP, en lugar de atender su reclamación, le remitieron al uso de comunicaciones por correo.
- Tardó en exceso (tres meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **12. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncias del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 610 a 627)**

El 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando denuncia contra GALP ENERGÍA. De la documentación obrante en el expediente resulta lo siguiente (folios 610 y 611):

- Que en abril de 2012 recibió en su domicilio factura para el suministro de gas y mantenimiento “Conforthogar” y “Confortgas” de GALP ENERGÍA, sin haber prestado su consentimiento ni proporcionar sus datos bancarios.
- Que en su domicilio se había presentado con anterioridad un comercial identificándose como perteneciente a IBERDROLA, habiendo firmado con

---

lo cual conlleva anulación total de las cuotas emitidas a tal efecto y devolución de los importes cargados por este concepto”.



él unos documentos para el cambio de las condiciones de facturación con la misma empresa, pero no para el cambio de comercializadora.

- Que GALP ENERGÍA está, además, tramitando el cambio de comercializadora de electricidad, sin su consentimiento.

El Consejo de la CNE, en sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y solicitó a GALP ENERGÍA información y copia del contrato (folios 613 y 614).

El 23 de agosto de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó las fechas de activación y desactivación de los contratos (folio 616)<sup>7</sup>.

[...] los contratos de suministro de electricidad se activaron en las fechas 24 de abril de 2012 y 13 de abril de 2012, respectivamente. Posteriormente, en fecha 1 de abril de 2013 y 17 de abril de 2013, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora. Indicarle que en ambos contratos se le factura el consumo generado en dicho período de activación

Por último, GALP ENERGÍA afirmó que la contratación “se realizó a través de nuestra red comercial”, adjuntando duplicado del contrato.

En contestación a una comunicación de la CNMC de 30 de junio de 2014, la interesada, mediante escrito de 14 de julio de 2014, señaló (folio 627):

- Que se ratificaba en la denuncia puesta en fecha 23 de enero de 2012 en la Jefatura de Policía de Castilla y León,
- que desmiente que se hayan anulado los contratos de servicios de mantenimiento, habiendo tenido que abonar dichas cuotas,
- que no tiene constancia del importe que GALP ENERGÍA indica haberle devuelto,
- que confirma que las firmas que aparecen en el contrato fueron recabadas bajo engaño, puesto que en el documento que firmó aparecía el logo de IBERDROLA y no el de GALP ENERGÍA y
- que, asimismo, afirma no reconocer una de las firmas que aparecen en la copia del contrato.

En definitiva, en el caso de esta reclamación, GALP ENERGÍA, en particular,

---

<sup>7</sup> GALP ENERGÍA añadió (folio citado) “hemos procedido a la anulación de los contratos de ConfortGas y ConfortHogar, generándole un importe de 36,18€ que le será ingresado en los próximos días en su cuenta bancaria”.

- Obtuvo el consentimiento mediante engaño, simulando representar a otra compañía.
- A pesar de ello, GALP emitió facturas al consumidor forzando la realización de pagos indebidos.
- Tardó en exceso (doce meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **13. Reclamación del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 628 a 662)**

El 13 de diciembre de 2012 tuvo entrada en la CNE denuncia contra la entidad GALP ENERGÍA en la que el reclamante señaló lo siguiente (folio 628 y ss.):

- Que en septiembre de 2012 recibió extracto bancario en el que le cargaban una factura de GALP ENERGÍA en cuenta bancaria por el servicio “Confortgas”.
- Que posteriormente mantuvo conversación telefónica, en relación a la facturación realizada y el contrato, con el servicio de atención telefónica de GALP ENERGÍA en el que le comunicaron, según el reclamante, que no tenían ningún contrato a su nombre.
- Que, sin embargo, siguió recibiendo facturas y requerimientos de pago, por lo que el 18 de octubre solicitó el contrato.
- Que el 28 de octubre de 2012 envió escrito a GALP ENERGÍA en el que les indicó que no ha firmado contrato con GALP ENERGÍA por los servicios de mantenimiento que le están facturando y solicitó de nuevo el contrato, que parece haber recibido posteriormente el 5 de noviembre.
- Que dicho contrato está fechado el 7 de agosto de 2012 y comprende los servicios de gas natural, electricidad y servicio de mantenimiento “Confortgas”, los datos del suministrador anterior, ENDESA, y los datos personales del titular incluyendo sus datos bancarios.
- Que el 6 de noviembre de 2012 denunció a la OMIC que recibe cargos en cuenta bancaria de un servicio de Plan Bienestar Plus de GALP ENERGÍA por un presunto contrato que no ha firmado.
- Que el 15 de noviembre, completó dicha denuncia con las fotocopias de las facturas y del contrato, cuya firma no reconoce como propia.

- Que el 20 de noviembre de 2012, GALP ENERGÍA envió una carta al denunciante en la que le comunicó que disponía del contrato firmado y perfectamente cumplimentado (folio 634).
- Que mediante carta fechada el 26 de noviembre de 2012, GALP ENERGÍA solicitó fotocopia del DNI del denunciante para comprobar si podía tratarse de un alta fraudulenta.
- Que, posteriormente, mediante carta fechada el 29 de noviembre de 2012, GALP ENERGÍA le comunicó que debía ponerse en contacto con su anterior compañía, tanto para tramitar el cambio de suministrador de electricidad, como para impedir la baja de su contrato de suministro de gas, indicándole que únicamente debería pagar por los gastos de consumo de suministro, procediéndose a la anulación de las facturas correspondientes al servicio de mantenimiento de gas ya que el suministro de gas estaba pendiente de activación.
- Que las comunicaciones de GALP ENERGÍA remitieron al cliente al teléfono 902 330 140 (folio 636).
- Que el denunciante manifestó que, en sus comunicaciones con GALP ENERGÍA, no fue informado de que le hubieran cambiado el suministro de energía eléctrica hasta recibir la carta de fecha 29 de noviembre, en la que le amenazaron con el corte de suministro de electricidad. Fue su antiguo suministrador, GAS NATURAL FENOSA, quien le informó del alta en el servicio con GALP ENERGÍA (17 de octubre de 2012).
- Que el 12 de diciembre de 2012 el reclamante presentó denuncia ante el Cuerpo Nacional de Policía por falsificación de firma (folio 630).

El Consejo de la CNE requirió a GALP ENERGÍA la aclaración de los hechos y una copia de los contratos de suministro (folio 647 y ss.).

El 2 de septiembre de 2013 GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación (folios 649 a 662), en el cual GALP ENERGÍA:

- Señaló las fechas de activación y desactivación del contrato de electricidad, que estuvo vigente entre octubre de 2012 y marzo de 2013<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Folio 649: “Según información aportada por la distribuidora de la zona, UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, el contrato de suministro de electricidad se activó el día 17 de octubre de 2012. Posteriormente, en fecha 5 de marzo de 2013, atendiendo a la solicitud de la distribuidora de luz de la zona, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora”. En cuanto al contrato de suministro de gas, la empresa afirma que “no llegó a activarse, procediendo a anular la petición de activación a la distribuidora”.

- Añadió que el contrato de ConfortGas se había anulado<sup>9</sup>.
- Afirmó que el particular no mantenía deuda con la compañía, adjuntando copia del contrato (folio 651 a 653).

No obstante, se puede comprobar que dicha firma (folios 651 y 653) no coincide con la que aparece en la copia del DNI adjunto a la reclamación (folio 629).

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA, en particular,

- Falsificó la firma del cliente, como resulta de los indicios señalados, incluida la correspondiente denuncia policial.
- No atendió correctamente al cliente, entre otros motivos, al indicarle que no disponía de contrato con dicha compañía, pese a lo cual se le emitieron facturas.
- Remitió al cliente a números de pago 902.
- Tardó en exceso (seis meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **14. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncias del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 663 a 669)**

Con fecha 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en la CNE un escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando denuncia contra GALP ENERGÍA (folios 663 y 664), debido a que, en abril de 2012, la denunciante recibió en su domicilio una factura de GALP ENERGÍA por el suministro de gas y de electricidad, sin haber prestado su consentimiento para dichos contratos, ni haber proporcionado sus datos personales ni bancarios.

El Consejo de la CNE acordó, en su sesión de 30 de mayo de 2013, la apertura de un período de información previa requiriendo a GALP el contrato y la documentación oportuna (folio 665 y 666).

El 23 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indica que según información reportada por la distribuidora de

---

<sup>9</sup> Folio 649: “el contrato de servicio de mantenimiento ConfortGas, ha sido anulado, procediendo a efectuar la anulación íntegra de su facturación, ya que no se había hecho uso del mismo durante su vigencia 2012/2013. En relación a la facturación emitida a nombre del Sr. [...], les confirmamos que se han generado los documentos de referencia GE13010000378037, de fecha 8 de marzo de 2013, de importe total 21,01 €, GE13010000353777, de fecha 19 de febrero de 2013, de importe total 69,64 €, GE12010000275962, de fecha 19 de diciembre de 2012, de importe total 56,82 € y GE12010000272430, de fecha 18 de diciembre de 2012, de importe total 28,39 €”, adjuntando a su escrito copias de las facturas mencionadas.

gas de la zona, GAS CASTILLA Y LEÓN, S.A. y la distribuidora de electricidad, IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, los contratos de suministro de gas y luz se activaron en fecha 2 de mayo de 2012 y 31 de enero de 2012, respectivamente. Posteriormente, en fecha 11 de julio de 2012, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora para el contrato de gas y el 20 de julio de 2012 se procedió al cese del suministro eléctrico (folio 667).

Por último, GALP ENERGÍA afirma que “el canal de comercialización de ambos contratos fue a través de un centro de gas”, adjuntando a su escrito una copia de la locución contractual realizada supuestamente por la denunciante en fecha 7 de diciembre de 2011. En la misma se remite al cliente a su número de atención telefónica 91 714 67 00.

En definitiva, en el caso de este cliente, GALP ENERGÍA, en particular:

- Obtuvo un cambio a su favor sin contar con el consentimiento del titular de forma indubitada.
- Remitió al interesado a teléfonos de pago.
- Tardó en exceso (tres meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **15. Reclamación del titular de los puntos de suministro CUPS [...] y [...] (folios 670 a 689)**

Con fecha 23 de mayo de 2013, tuvo entrada en el registro de la CNE denuncia contra la entidad GALP ENERGÍA, con base en lo siguiente (folio 670 y ss.):

- Que siendo cliente de GAS NATURAL FENOSA y sin su consentimiento, GALP ENERGÍA cambió los suministros de gas y electricidad a su favor.
- Que reclamó a GALP ENERGÍA para que devolviese los suministros con su anterior compañía o que documentaran la contratación realizada, añadiendo que volvió con su anterior compañía pero que GALP ENERGÍA no sólo no le ha facilitado el contrato sino que además le continúa reclamando facturas.
- Que el reclamante solicitó el arbitraje de la Comunidad de Madrid en relación con dichas facturas, pero la Junta Regional Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid ha archivado la solicitud al no aceptar GALP ENERGÍA el arbitraje propuesto.

Consta en la documentación aportada un escrito de 14 de marzo de 2013 (folio 675) en el que GALP ENERGÍA contestó a la reclamación presentada a través de la Junta de Consumo en el que no documenta la contratación, pero insiste en

que el denunciante debe abonar las facturas que se han emitido en el período en el que ha mantenido el suministro con GALP ENERGÍA.

El Consejo de la CNE, en sesión de 31 de julio de 2013, acordó la apertura de un periodo de información previa y requirió a GALP el soporte documental del contrato y la información oportuna (folios 678 a 680).

Con fecha 21 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado, en estos términos (folio 681 y ss.):

- Se señalan las fechas de activación y desactivación de los contratos<sup>10</sup>.
- Se reclama el pago de sendas facturas de 31 de mayo y de 1 de junio de 2013 correspondientes a los consumos efectuados por el reclamante durante los períodos de vigencia de ambos contratos de suministro.
- Se informa sobre la baja de los servicios de mantenimiento “ConfortGas” y “ConfortClima”.
- Se adjunta duplicado del contrato de suministro de electricidad, gas y servicios de mantenimiento (con fecha 6 de septiembre de 2012), supuestamente firmado por el reclamante, sin que se haya podido comprobar la autenticidad de esta firma.

En definitiva, en el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA:

- Prestó una defectuosa atención al cliente al no resolver sus reclamaciones ni proporcionarle copia del contrato.
- Y lo anterior sin perjuicio de que no es indubitada la existencia del contrato, al haber presentado el particular denuncia ante la CNE y solicitud de arbitraje ante la Comunidad de Madrid por falta de consentimiento en la contratación.
- Tardó en exceso (ocho meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **16. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 690 a 724)**

---

<sup>10</sup> Folio 681: “según información aportada por las correspondientes distribuidoras de la zona, GAS NATURAL DISTRIBUCIÓN y UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, los contratos de suministro de gas y electricidad se activaron en fecha 21 de septiembre de 2012 y 23 de octubre de 2012 respectivamente. Posteriormente, en fecha 3 de diciembre de 2012, atendiendo a la solicitud de la distribuidora de gas de la zona, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora y con fecha 28 de diciembre de 2012 se dio de baja por cambio de comercializadora el contrato de electricidad”.

Con fecha 2 de marzo de 2012, tuvo entrada en la CNE denuncia contra GALP ENERGÍA por los hechos que se describen de este modo (folios 690 a 720):

- Que a pesar de tener contratado su suministro eléctrico con GAS NATURAL FENOSA, la denunciante está recibiendo, desde el día 22 de septiembre de 2011, facturas de la compañía GALP ENERGÍA, domiciliadas en su cuenta bancaria, sin que haya firmado un contrato con esta compañía, ni facilitado sus datos bancarios a la misma.
- Que, al presentar reclamación ante GALP ENERGÍA, le comunicaron que, desde el 30 de junio de 2011, está dada de alta como cliente con esa compañía, lo que ella alega que se ha producido sin su consentimiento.
- Que a pesar de las numerosas reclamaciones y gestiones que ha realizado para aclarar la situación, entre ellas, el haber detectado y comunicado a la compañía GALP ENERGÍA que el número de CUPS que figura en sus facturas (ES002000005625519JM1P) corresponde a otro domicilio y a otro titular, no ha recibido solución satisfactoria por parte del servicio de atención al cliente de esta compañía, que continúa facturándole un consumo que no es el suyo.
- Que pese a que optó por elegir GAS NATURAL FENOSA, el 23 de mayo de 2011 (anteriormente estaba con GALP ENERGÍA), desde el 17 de octubre de 2011 se le cambió a GALP ENERGÍA sin su consentimiento.
- Que GALP ENERGÍA le está facturando servicios no relacionados con el consumo, en particular, el servicio “Confortgas” y otros servicios por conceptos no identificados en la factura.
- Que el 12 de marzo de 2012 (folios 698 y ss.) presentó un segundo escrito, mediante el cual manifestó continuar sufriendo irregularidades en la facturación del servicio de gas por parte de GALP, en particular, la facturación conjunta de los servicios de gas y de electricidad (con el CUPS eléctrico equivocado y, por lo tanto, por un consumo que no es el suyo) y, consecuentemente, la falta de presentación al cobro de las cantidades debidas por el servicio de gas que le suministra GALP ENERGÍA, con el consiguiente riesgo de corte de suministro por impago.
- Finalmente, el 4 de abril de 2012 y el 26 de abril de 2012 tienen entrada en la CNE sendos escritos en los cuales adjunta nueva documentación relativa a los procedimientos tramitados ante la Oficina Municipal de Consumo (OMIC) de Alcalá de Henares. De esta documentación se desprende que GALP ENERGÍA continúa sin dar respuesta a las reclamaciones planteadas en relación con el cambio de suministrador de gas y alta de electricidad con CUPS erróneo, producidos sin el consentimiento (folios 706 y 708).

- Que la denunciante aporta nuevas cartas de reclamación por la devolución de las facturas conjuntas de gas y de electricidad, reclamación de las mismas al servicio de atención al cliente de 9 de abril y solicitud de rectificación de datos personales (dirigida a GALP), fechada el 13 de abril de 2012, en relación con el número de CUPS erróneo. Asimismo, adjunta el escrito de GALP, en el que se le requiere al pago de 81,52 euros con aviso de que, de no pagar el mismo, se procederá al corte de suministro y en el que consta que, habiendo la denunciante intentando el pago del mismo, la propia empresa no consiguió identificar la factura correspondiente.

Los escritos vienen acompañados de los siguientes documentos:

- DNI. de la interesada.
- Relación de llamadas telefónicas y reclamaciones presentadas ante GALP ENERGÍA.
- Denuncia presentada en la OMIC de Alcalá de Henares.
- Solicitud de rectificación de los datos personales.
- Fotocopia de las reclamaciones presentadas por escrito y por correo electrónico.
- Contrato de suministro de electricidad de último recurso con GAS NATURAL FENOSA de fecha de edición 01/07/2009 y fecha de alta/modificación del 13/01/2010 y carta de GAS NATURAL FENOSA de fecha 3/02/2012 en la que, respondiendo a la solicitud de la denunciante, se afirma que ésta es “titular del contrato de energía eléctrica con GAS NATURAL SUR SDG, S.A. desde el 24 de marzo de 1998, en la calle [...]”.
- Contrato de suministro de gas con fecha 23/05/2011 con GAS NATURAL FENOSA.
- Facturas de electricidad de GAS NATURAL FENOSA (SUR) desde el 11 de mayo de 2011 hasta el 2 de enero de 2012.
- Facturas de gas con GAS NATURAL FENOSA por el período comprendido entre el 3 de junio de 2011 y el 30 de septiembre de 2011.
- Facturas de GALP ENERGÍA de electricidad, gas y conjuntas de gas y de electricidad y cartas de reclamación de GALP relacionadas con la falta de pago de las mismas.

El Consejo de la CNE en sesión de 7 de junio de 2012, acordó la apertura de un período de información previa (folios 721 a 73).



La reclamante remitió un nuevo escrito (fechado el 25 de junio de 2012) a la CNE, en el que indicaba que afirmó “GALP ENERGÍA por fin ha subsanado y rectificado todo lo relacionado con el tema de las facturas” (folio 724).

En el caso de esta denuncia, GALP ENERGÍA:

- Emitió facturas a un consumidor sin haber obtenido el consentimiento.
- Emitió facturas a dicho cliente pese a que iban dirigidas a un suministro con un CUPS distinto.
- Prestó una defectuosa atención al cliente, al no resolver eficazmente sus numerosas reclamaciones.
- Tardó en exceso (nueve meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **III. Reclamaciones sobre vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de electricidad así como el incumplimiento de otras medidas de protección del consumidor en el sistema eléctrico.**

#### **1. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 725 a 746)**

Con fecha 7 de septiembre de 2012, tuvo entrada en el registro de la CNE, denuncia frente a GALP ENERGÍA por los siguientes motivos (folio 725 y ss.):

- Que el 23 de mayo de 2012 fue informado por IBERDROLA CUR de que se le había dado de baja en el suministro eléctrico y que le habían dado de alta en la comercializadora GALP ENERGÍA (según la última factura de aquella, el último período de facturación fue del 18 de abril al 21 de mayo de 2012).
- Que desde ese momento realizó diversas gestiones infructuosas, al no obtener respuesta satisfactoria y no lograr que le enviaran el supuesto contrato. La denuncia lo explica de este modo (folios 725 y 726, con énfasis añadido):

Desde el día 23/05/2012 hasta hoy 05/09/2012, he realizado múltiples llamadas a GALP, pidiendo explicaciones de que yo no había firmado ningún contrato ni había dado ningún consentimiento oral ni escrito para el cambio. Las explicaciones que me dan es que van a enviar la incidencia al departamento de contratación, y que me llamarían para decirme si el contrato era nulo.

Tras no recibir llamadas de GALP, sigo llamando y lo único que me dicen es que anotan el parte de incidencias, y que puedo darme de baja si llamo a mi anterior comercializadora (Iberdrola) y les indico que me quiero volver a dar de alta.

Llamo a Iberdrola y me comunican que no puedo darme de baja y de alta con ellos en un mismo año, y que para poder, tendría GALP que comunicármelo por vía interna que el contrato ha sido nulo.

Llamo con esto a GALP indicando lo que me han dicho de Iberdrola y dicen que lo estudiarán [...]

A mediados de Agosto [de 2012] nos encontramos [...] que GALP nos ha enviado facturas para que realicemos un pago de mantenimiento de gas por importe de 4,11 euros a un número de cuenta que me indican, desde el día 05/04/2012, lo cual en las llamadas realizadas indicamos que no tenemos caldera y que usamos bombona de butano. Y facturas por importe de 89,19 euros (el apellido del titular de las facturas es incorrecto, y la puerta del domicilio también), amenazándome de que si no pago se me cortará la luz y tomarán medidas judiciales [remitiendo el requerimiento a un 902].

El Consejo de la CNE, en su sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación presentada y solicitó a GALP copia del contrato y otra información relevante (folios 736 y 737).

Con fecha 17 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indica que el contrato de suministro de electricidad se desactivó el 30 de septiembre de 2012, y el de mantenimiento el 17 de octubre de 2012 (folio 738):

[E]l contrato de suministro de electricidad se activó en fecha 21 de mayo de 2012. Posteriormente, en fecha 30 de septiembre de 2012, atendiendo a la solicitud de la distribuidora de electricidad de la zona, IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, se procedió a su inactivación por cambio de comercializadora [...] en fecha 17 de octubre de 2012, se tramitó la baja del servicio de mantenimiento, procediéndose a realizar su anulación íntegra. Como resultado de esta gestión, se ha regularizado toda la facturación, generando nuevos documentos que incluyen, únicamente, conceptos relativos al suministro de energía [...].

Pese a que GALP ENERGÍA mantuvo la necesidad de facturar el suministro al consumidor durante el tiempo en que el contrato permaneció activo<sup>11</sup>, añadió que no había localizado el oportuno contrato que justificaría tales cargos y que la situación requería una corrección inmediata:

Lamentamos comunicarles que, tras haber realizado las gestiones oportunas, no ha sido posible localizar el contrato de suministro del Sr. [...], entendemos que ésta es una situación irregular que ha de ser corregida de forma inmediata y efectiva, con el

---

<sup>11</sup> Folio 738: “Cabe señalar que las fechas de alta y baja en el suministro de electricidad del Sr. [...] han sido contrastadas y aportadas por la distribuidora de electricidad de la zona, IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, quien nos confirma que durante el período comprendido entre el 21 de mayo y el 30 de septiembre de 2012, el contrato de suministro eléctrico del Sr. [...] se mantuvo activo con nuestra compañía. En este sentido, les informamos que, según hemos podido verificar, las lecturas reportadas durante este período son reales, según consumo efectuado. Es por ello que entendemos que corresponde la reclamación del pago de los documentos anteriormente referenciados”.

fin de ofrecer una total garantía de calidad a nuestros clientes, en el marco de nuestra relación contractual.

Finalmente, en el escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, GALP aportó una copia del contrato, aunque afirmó que el mismo se había captado por una compañía con la que rescindió su relación comercial en atención a sus estándares de calidad.

En definitiva, GALP ENERGÍA, en el caso de esta reclamación, particularmente:

- Pese a las dudas sobre el presente contrato, expresadas por la propia GALP, giró facturas de suministro al cliente así como requerimientos de pago.
- No prestó un correcto servicio al cliente pues no atendió eficazmente a las llamadas del consumidor manifestando la falta de consentimiento y al no enviarle copia del contrato.
- Remitió al cliente a un número de pago 902.
- Tardó en exceso (cinco meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **2. Escrito de la Junta de Castilla y León relativo a denuncia del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 747 a 754)**

El 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en la CNE escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando reclamación contra GALP ENERGÍA. De la documentación que obra al expediente resulta lo siguiente (folios 747 a 749):

- Que en mayo de 2012 el reclamante recibió factura de GALP ENERGÍA por el suministro de electricidad y servicio de mantenimiento “Conforthogar”, sin haber prestado su consentimiento ni haber proporcionado sus datos bancarios.
- Que en su domicilio se habían presentado con anterioridad dos comerciales que dijeron ser de IBERDROLA, firmando con ellos unos documentos para el cambio de condiciones de comercialización con la misma empresa, pero no para el cambio de comercializador.

El Consejo de la CNE, en sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información y requirió a GALP ENERGÍA copia de los contratos y otra información (folios 750 y 751).

Con fecha 23 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado relativo a las fechas de inactivación del contrato de suministro, baja en ConfortHogar y detalle de la facturación resultante<sup>12</sup>.

Sin embargo, GALP no acompañó ningún tipo de soporte documental de contrato.

En definitiva, GALP ENERGÍA, en este caso, particularmente,

- Simuló ser otra empresa para obtener el consentimiento.
- No aportó contrato.
- Pese al engaño y la falta de contrato, facturó al consumidor.
- Tardó en exceso (seis meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **3. Reclamación del titular de punto de suministro CUPS [...] (folios 755 a 767)**

El 1 de octubre de 2012, tuvo entrada en el registro de la CNE una denuncia contra GALP ENERGÍA que refiere lo siguiente (folio 755):

- Que, bajo engaño, los comerciales de GALP ENERGÍA recabaron la firma del vecino del piso 1, nº 3, pero dieron de alta el suministro del denunciante (piso 3, nº 1), el cual no había firmado ningún documento ni facilitado su código CUPS.
- Que, de esta forma, dieron de baja su contrato con IBERDROLA, dejándole sin contrato de suministro eléctrico.
- Que, al no recibir las facturas a su nombre ni comunicación alguna, corría el riesgo de corte de suministro por impago.
- A pesar de sus reclamaciones en la OMIC de Alcorcón, en la OCU y en GALP ENERGÍA, no obtuvo respuesta satisfactoria.

---

<sup>12</sup> Folio 753: “según información facilitada por la distribuidora de electricidad de la zona, IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, el contrato de suministro de electricidad se activó en la fecha 24 de mayo de 2012. Posteriormente, en fecha 29 de mayo de 2012, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación. Durante este período no se genera consumo”. Asimismo, la empresa añade que “por otro lado, en fecha 11 de diciembre de 2012, se tramitó la baja del servicio de mantenimiento ConfortHogar. Se procedió a generar un abono del importe de 21,56 € correspondientes a cinco cuotas pagadas por el Sr. [...] en la vigencia 2012-2013. Este importe fue compensado con la deuda que había en ese momento, quedando como resultado un concepto de 18,48 € que fue ingresado en su cuenta bancaria el día 1 de noviembre de 2012”.

- Que a GALP ENERGÍA le prestó una mala atención al cliente, además, a través de un número de teléfono 902 (folio citado).

El Consejo de la CNE, en su sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información y requirió a GALP información y copia del contrato. Asimismo, se requirió a la empresa que acreditara “las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente” (folio 757).

Con fecha 22 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó (folio 758):

- Que el reclamante era titular de los contratos activos de suministro eléctrico y de gas y del contrato de servicio de mantenimiento ConfortGas.
- Que se había producido “diversas incidencias, en cuanto a error en la asociación de los CUPS, pertenecientes al Sr. [...] y a su vecino. A día de hoy esta incidencia se encuentra subsanada”.
- Que “se gestionó con la máxima diligencia el cambio de titularidad a nombre del Sr. [...], según petición propia, referenciada en el aviso número 401100356”.

No obstante, este último hecho no ha podido ser verificado por esta Comisión.

En definitiva, en el presente caso, GALP ENERGÍA, particularmente,

- Dio de alta en el suministro de electricidad al titular de un CUPS equivocado habiendo obtenido, además, el consentimiento mediante engaño.
- Prestó un deficiente trato en el servicio de atención al consumidor.
- Tardó 2 meses en resolver la situación creada [sigue con GALP].

#### **4. Traslado de reclamación de la OMIC de Valladolid del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 768 a 789)**

Con fecha 8 de enero de 2013, tuvo entrada en el registro de la CNE, escrito de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Valladolid, trasladando reclamación de 25 de junio de 2012 de un interesado contra GALP ENERGÍA. De la documentación obrante al expediente resulta lo siguiente (folios 768 a 780):

- Que la reclamación acompañó carta de pago por facturas de fecha 25 de abril de 2012, aparentemente correspondiente a la contratación del servicio “Conforthogar”.

- Que el reclamante manifestó que el comercial que le visitó en su domicilio no dejó copia de los documentos firmados en el momento de la visita, por lo que solicitó la anulación del supuesto contrato y de las facturas, así como la aportación de los documentos firmados en el momento de la visita.
- Que, según consta en la documentación aportada, presentada la reclamación ante la OMIC el 25 de junio de 2012, ésta fue trasladada a GALP ENERGÍA el 28 de junio de 2012 y reiterada la solicitud de contestación el 10 de agosto de 2012.
- Que el suministrador se negó a someterse al Arbitraje de Consumo.
- Que, posteriormente, el 19 de diciembre de 2012, se recibió en la OMIC de Valladolid un escrito de GALP ENERGÍA, adjuntando carta dirigida al cliente, en el que se reconocía la ausencia de contrato (folio 769):

[U]na vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que en su día gestionó con GALP ENERGÍA.

- A la vista de dicho escrito, la OMIC de Valladolid dio traslado de la denuncia a la CNE.

El Consejo de la CNE, en sesión de 31 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación presentada.

Con fecha 9 de octubre de 2013, GALP ENERGÍA señaló que el contrato de suministro de electricidad se activó el 30 de mayo de 2012 y se había inactivado el 22 de junio de 2012. Con relación al contrato, insistió en que no se disponía del mismo, de modo que se procedía a la cancelación de la deuda (folio 786):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que el Sr. [...] en su día gestionó con GALP ENERGÍA [...]

Tras analizar el expediente, se ha acordado practicar la cancelación de la deuda del Sr. [...] con nuestra compañía.

Con fecha 28 de enero de 2014, la CNMC envió correo electrónico al interesado para solicitarle la confirmación o desmentido de los hechos expuestos por la compañía. El mismo día el reclamante confirmó que GALP ENERGÍA había procedido a la cancelación de la deuda que se le imputaba, pero añadiendo que había recibido una nueva factura de unos 15 euros aproximadamente (folio 789).

Finalmente, en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, GALP ENERGÍA acompañó copia del contrato.

Así pues, en este caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- Reconoció que no disponía de contrato con el cliente.
- A pesar de tal falta de contrato remitió facturas al consumidor.
- Emitió una factura al consumidor a finales de 2013, diecinueve meses después de la contratación irregular.

#### **5. Traslado de reclamación de la OMIC de Valladolid del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 790 a 813)**

El 10 de enero de 2013 tuvo entrada en el registro de la CNE un escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Valladolid, trasladando reclamación de un particular contra GALP ENERGÍA. De la documentación que obra al expediente resulta lo siguiente (folios 790 a 805):

- Que, según la denunciante, GALP había llevado a cabo un alta fraudulenta llevada a cabo por GALP, haciéndose pasar por su suministrador (IBERDROLA) y obteniendo los datos de su cuenta bancaria de una factura (folio 801):

[el comercial] comunica que la facturación de Iberdrola viene de Bilbao, y que tiene unos gastos de unos 7 euros mensuales, unos 80 al año, y que ahora esta facturación se puede realizar desde Valladolid, la pide una factura de Iberdrola toma los datos de la misma, y la hace firmar el nuevo contrato, este individuo engaña a una persona mayor de 81 años y que representa a una empresa Iberdrola que es mentira.

- Que, a tenor de la información de la OMIC, GALP ENERGÍA se negó a someter el asunto a la decisión de la Junta Arbitral de Consumo.
- Que el 19 de diciembre de 2012, GALP presentó ante la OMIC de Valladolid un escrito por el que adjuntó una carta a la reclamante en la que se reconoció la ausencia de contrato (folio 792).
- Que, a la vista de ello, la OMIC de Valladolid remitió la reclamación a la CNE.

El Consejo de la CNE, en sesión de 31 de julio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación y se dirigió requerimiento de información a GALP a fin de esclarecer las circunstancias de la denuncia (806 a 810).

Con fecha 9 de octubre de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indican la activación el 31 de mayo de 2012 y la desactivación del contrato el 8 de agosto de 2013<sup>13</sup>.

Asimismo, GALP ENERGÍA reconoció la ausencia de soporte documental sobre el supuesto contrato (folio 811):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control documental, no disponemos de soporte del contrato que la Sra. [...] en su día gestionó con GALP ENERGÍA.

A pesar de lo anterior, en el escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación GALP aportó finalmente un contrato, aunque reconoció que el mismo se captó por una empresa que suscita dudas a la propia GALP.

En definitiva, GALP ENERGÍA, en el caso de este denunciante:

- Se hizo pasar por una comercializadora distinta para obtener el consentimiento de una consumidora de 81 años de edad.
- Pese al engaño facturó cantidades al cliente.
- Tardó en exceso (quince meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **6. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 814 a 830)**

El 17 de julio de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE un escrito de un interesado de denuncia frente a GALP ENERGÍA debido al cambio irregular de suministrador de electricidad, alta en servicio de mantenimiento sin haber prestado consentimiento, mediante engaño y defectuoso servicio de atención al cliente, en particular, al no haberse contestado a sus reclamaciones.

---

<sup>13</sup> Aunque el folio 811 menciona como fecha de desactivación el 8 de agosto de 2012, del cuadro que obra al folio 812 resulta que la cita de 2012 es una errata, debiendo entenderse que la desactivación tuvo lugar el 8 de agosto de 2013. Así resulta del desglose de fechas que figura en un cuadro resumen de los avisos recibidos con relación a este suministro, en el cual figura que la primera reclamación sobre alta fraudulenta tuvo lugar en julio de 2012 y, asimismo figura, que tres avisos fueron posteriores a agosto de 2012 (noviembre y diciembre de 2012 y marzo de 2013), hasta la completa resolución de 8 de agosto de 2013 (aviso 402280700). Otros indicios demuestran que la resolución tuvo lugar en 2013. Así, obra al folio 793 una comunicación de GALP a la denunciante de fecha 26 de noviembre de 2012 en la cual GALP mantiene disponer de contrato con la denunciante (aunque reconoce no tener soporte documental), de modo que, indica que, en el caso de que “no desee continuar su relación con nosotros [...] la ley exige que sea el propio usuario quien solicite el alta en otra empresa comercializadora [...]”. Asimismo, el 14 de agosto de 2012 (folio 796) la interesada solicitó a la OMIC de Valladolid que “reitero que anulen el supuesto contrato fraudulento”.



El engaño se describe de este modo (folio 814, con énfasis añadido):

Hace cerca de un mes y medio dos chicos vestidos de técnicos de Gas Natural Unión Fenosa pidieron puerta por puerta a cada vecino una factura de luz/gas alegando que tenían que revisarla para cobrarnos de manera adecuada con la nueva tarifa en vigor. Dicha factura fue escaneada con un móvil, al parecer. Al mismo tiempo fotografiaron nuestra documentación y se nos pidió dejar un mensaje de voz diciendo el nombre de la tarifa contratada [...] Me negué en principio a grabar el mensaje, pero el chico insistió en que era necesario para que sus superiores supieran a qué hora había estado allí [...]

La denuncia, tras describir tales pormenores de la contratación mediante engaño, señala lo siguiente (folio 814):

He hablado con “atención al cliente” de Galp en varias ocasiones, la primera el día 20 de junio a primera hora, después de haber recibido la primera carta (ver fotocopia) por no sé qué servicio o contrato (no se especifica en absoluto). La mujer al teléfono el día 20 de junio me informó de que tengo un contrato de luz con ellos así como otro vinculante por un año de mantenimiento por aire acondicionado... Yo, sin embargo, NO tengo aire acondicionado instalado en casa [...]

Hoy [11 de julio de 2012] he llamado en varias ocasiones a GALP, para preguntarles sobre el estado de la reclamación que les puse [20 de junio de 2012], a la que ellos han dado el número de referencia 400819858. Me han dicho que la reclamación se está tramitando y que además han recibido la denuncia del OMIC. El muchacho [...] parecía emocionado por la creciente colección de reclamaciones de mi expediente. He puesto otra reclamación (ref. 400896672) por no responder a mi reclamación anterior y por no pasarme con nadie competente. Siempre al preguntarles si me pueden pasar con algún superior, me han dicho que en ese momento no era posible que estaban reunidos. Después, hoy mismo, he hablado con el departamento de contratación de GALP y la señora [...] que me ha atendido se ha negado a darme de baja, me ha dicho que la reclamación se tiene que resolver y que ya me llamarán del departamento de “clientes”. Le he pedido que me dé un teléfono de contacto de dicho departamento y me ha dicho que ese departamento NO tiene teléfono [...].

La reclamación finaliza describiendo pormenorizadamente no sólo la irregular contratación del servicio, sino también las dificultades halladas con el servicio de atención al cliente de la compañía (folio 815):

1. Han hecho un contrato de manera fraudulenta [...]
  - a. En ningún momento se me ha remitido una copia del contrato que dicen tener conmigo, ni se me ha dado, por tanto, la posibilidad de revocarlo [...]
  - b. En ningún momento me han informado de las condiciones del contrato que dicen tener conmigo.
  - c. No han respondido a ninguna de las reclamaciones solicitadas a saber:  
20 junio, ref. 400819858 (pidiendo la baja)  
11 julio, ref 400896672 (reclamando que tramiten la reclamación anterior)

d. Teniendo una reclamación interpuesta (20J) han seguido el proceso de fraude y han logrado darme de baja con mi comercializadora habitual.

d. No es posible hablar con nadie que supuestamente tramite las reclamaciones a GALP. Dicen que todos sus superiores están reunidos y en el departamento de contratación, te dicen que el departamento de clientes no tiene teléfono.

e. En atención al cliente, no dan información alguna de ningún tipo más allá de los datos personales del supuesto cliente. Datos, por otra parte, adquiridos también de manera fraudulenta.

A la vista de lo anterior, el Consejo de la CNE, en su sesión de 6 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y requirió a GALP información sobre las actuaciones realizadas para resolver la reclamación por parte del servicio de atención al cliente, así como la remisión del oportuno contrato (folio 821).

Con fecha 17 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en dicho período en el que indicó lo siguiente (folio 825):

Según información contrastada con la distribuidora eléctrica de la zona, UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, el contrato de suministro eléctrico se activó con nuestra compañía en fecha 31 de mayo de 2012. Posteriormente, en fecha 25 de julio de 2012, este contrato fue cesado [...]

Con fecha 28 de mayo de 2012, se activó el contrato de mantenimiento ConfortClima, en referencia a este contrato, les informamos que, debido a que el titular no ha hecho uso del mismo, se ha procedido a tramitar su baja y a la anulación de las facturas emitidas en base a dicho concepto. Como consecuencia de esta gestión, se ha generado una nueva facturación, incluyendo únicamente conceptos relativos a consumo de suministro eléctrico realizado desde el 31 de mayo de 2012 hasta el 25 de julio de 2012, período durante el cual, según información aportada por la distribuidora eléctrica de la zona, UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, el contrato estuvo activo con nuestra compañía.

Con fecha 5 de septiembre de 2013, GALP ENERGÍA remitió nuevo escrito a esta Comisión en el que reiteró el contenido del anterior y adjuntó a su escrito copia del contrato de electricidad y servicio de mantenimiento, supuestamente firmado por la reclamante.

Con fecha 27 de enero de 2014, la CNMC envió correo electrónico a la denunciante, informando sobre la contestación de GALP ENERGÍA al oficio cursado y requiriendo a la reclamante la confirmación o desmentido de los hechos en ella expuestos por la compañía. Asimismo, se le remitió copia del contrato enviado por GALP ENERGÍA para su comprobación.

El 27 de enero de 2014, se recibió respuesta de la reclamante al citado correo electrónico en la que confirmó que una de las firmas que figuraban en el contrato era la suya, no así la que obra al folio 828, sobre apoderamiento a GALP para la contratación del acceso (folio 829).

En definitiva, en este caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- Obtuvo el consentimiento mediante engaño, haciéndose pasar por un comercializador distinto.
- Manipuló una de las firmas del contrato.
- No prestó un correcto servicio de atención al consumidor pues ni le facilitó teléfonos de los departamentos de clientes, supuestamente responsable de la irregular contratación, ni le permitió hablar con un superior de la empresa, ni le proporcionó información sobre la supuesta contratación.
- No atendió las reclamaciones de la interesada.

#### **7. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncia del titular de los puntos de suministro CUPS [...], [...] y [...] (folios 831 a 897)**

El 10 de septiembre de 2012, tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industrial, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando reclamación contra GALP ENERGÍA. La reclamación puede resumirse de este modo que resulta del expediente (folios 831 a 834):

- Que en junio de 2012 el denunciante recibió facturas de esta empresa por el suministro de electricidad y servicios de mantenimiento en tres de sus viviendas, sin haber prestado su consentimiento para dichos contratos, ni proporcionar datos a la mencionada empresa.
- Que se ha falsificado su firma en estos contratos.
- Que en su domicilio se habían presentado con anterioridad dos comerciales de IBERDROLA, firmando con ellos unos documentos para el cambio de las condiciones de facturación con la misma empresa, pero no para el cambio de comercializadora.

El Consejo de la CNE, en sesión de 30 de mayo de 2013, acordó la apertura de un período de información previa (folio 835 y ss.)

En el curso de dicho procedimiento, con fecha 23 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito en el que indicó las fechas de baja del suministro de los tres suministros del denunciante el 6 de julio de 2012, así como de los contratos ConfortHogar y ConfortBasico (folio 838).

GALP adjuntó copias de los contratos mencionados, supuestamente firmados por el reclamante (folios 840 a 845), observándose que la firma que figura en ellos no corresponde con la que figura a los folios 864, 870, 871, 874, 882.

El 30 de junio de 2014, la CNMC remitió al denunciante un oficio relativo a lo manifestado por GALP. A dicho oficio se adjuntó copias de los contratos proporcionados por GALP ENERGÍA para su verificación (folio 846).

Con fecha 18 de julio de 2014 el interesado presentó un escrito en el que alegó no haber firmado ningún documento relativo al cambio de suministrador, y efectuando una detallada descripción de hechos (folios 852 y ss.).

El reclamante acompañó copia de la denuncia interpuesta el día 29 de agosto de 2012 ante el Cuerpo Nacional de Policía (folio 855 y 856).

En suma, en el presente caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- Ha simulado representar a otra compañía con engaño al consumidor.
- Alega disponer de contratos firmados con el interesado, el cual, por su parte, asegura que la firma fue falsificada, aportando al efecto denuncia ante la Policía.

#### **8. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 898 a 943)**

Con fecha 13 de septiembre de 2012 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de denuncia frente a GALP ENERGÍA debido a un cambio no consentido de comercializador efectuado en el mes de marzo de 2012. A tenor de la denuncia, el 13 de septiembre de 2012, el interesado solicitó a UNION FENOSA CUR la reposición en el contrato de suministro anterior y comunicó por escrito a GALP que no había dado su consentimiento para la tramitación de dicho cambio (folio 898).

En la documentación del expediente puede comprobarse que la firma que figura en el contrato a los folios 908 y 909 no se corresponde con la firma del particular obrante a los folios 989 a 900.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 13 de junio de 2013, acordó la apertura de un período de información previa y solicitó información a GALP (folio 901 y ss.).

Con fecha 18 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en dicho período de información previa al que acompañó un contrato firmado por una persona distinta del titular, e indicó lo siguiente (folio 903):

Según datos aportados por la distribuidora eléctrica de la zona, UNIÓN FENOSA ELECTRICIDAD, el contrato de suministro eléctrico se ha mantenido activo con nuestra compañía desde el 23 de marzo de 2012 hasta el 7 de noviembre de 2012.

Asimismo, obra en el expediente que en junio de 2013 (folios 905 y 906), GALP ENERGÍA dio contestación a una reclamación planteada por el denunciante.

El 29 de julio de 2014 esta Comisión recibió un correo electrónico del denunciante en los siguientes términos (folio 926 y ss.):

- Que el contrato no había sido firmado por él.
- Que se adjuntaba, entre otra documentación, una fotocopia de su DNI, del que resultaba que la firma correspondía a otra persona.
- Que se adjuntaba asimismo copia de la resolución emitida por la Agencia Española de Protección de Datos, en fecha 21 de febrero de 2014, por la que sanciona a GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. con una multa de 50.000 euros, como consecuencia de la denuncia presentada el 16 de octubre de 2012 por el denunciante ante dicha Agencia.

Tanto en el Acuerdo de Incoación como en los hechos relatados en la Resolución de la Agencia de Protección de Datos (singularmente folio 934), resultan las diversas gestiones y reclamaciones efectuadas por el consumidor a fin de aclarar los hechos.

En definitiva, en este caso, GALP ENERGÍA, en particular:

- No disponía de un soporte de la contratación indubitado, como resulta del cotejo de las firmas del supuesto contrato con el cliente con la de su DNI, y lo cual se ve corroborado por la sanción de 50.000 euros impuesta a GALP por la AEPD que obra en el expediente.
- Prestó una deficiente atención al consumidor, como figura, en particular, en los hechos relatados en la resolución de la Agencia de Protección de Datos.
- Tardó en exceso (nueve meses) en la resolución de la contratación irregular.

### **9. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 944 a 972)**

El 30 de marzo de 2012, tuvo entrada en el registro de la CNE denuncia al Grupo GALP ENERGIA y a su filial MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.L en los términos que resultan de los folios 944 y ss.:

- Que el denunciante fue contactado telefónicamente por GALP ENERGIA a finales de 2010 para ofrecerle la contratación del suministro eléctrico y conseguir de este modo la unificación de facturas y determinados descuentos.
- Que el denunciante aceptó la oferta bajo determinadas condiciones y quedó a la espera de recibir el contrato en su domicilio para ser formalizado.

- Que en los siguientes meses no recibió el contrato y que cuando lo solicitó de nuevo en el servicio de atención al cliente y finalmente le fue enviado, en septiembre de 2011, no llegó a devolverlo firmado ya que no respetaban la oferta inicial, por lo que llamó de nuevo a atención al cliente para informarles de que no tenía intención de cambiar de suministrador bajo las condiciones que se recogían en dicho contrato.
- Que, según se deduce de la denuncia, en octubre de 2011 causó baja en el suministro eléctrico con IBERDROLA COMERCIALIZADORA DE ULTIMO RECURSO y fue dado de alta en MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.L. por solicitud de ésta.
- Que, al no estar las facturas de GALP desglosadas, no ha sido consciente de este cambio de suministrador y que no le han notificado en ningún momento cuándo se ha producido dicho cambio ni las condiciones.
- Que ha presentado reclamación por teléfono en el nº 902 330 140 sin éxito y remitió un escrito de reclamaciones el 6 de marzo de 2012 a [madrilenagas@galpenergia.com](mailto:madrilenagas@galpenergia.com) y a [atencionclientes@madrilenagas.es](mailto:atencionclientes@madrilenagas.es), solicitando la reposición del contrato anterior con IBERDROLA CUR sin haber recibido respuesta y revocando su consentimiento si fuera necesario ya que, al no haber reunido la contratación los requisitos legales, debería considerarse tal revocación realizada en plazo.

El Consejo de la CNE, en su sesión de 6 de junio de 2013, acordó la apertura de un periodo de información previa sobre los hechos (folio 963 y ss.).

Con fecha 16 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado, en el que adjunta una copia de la locución contractual realizada por el interesado. Como fecha de inactivación del contrato, GALP señala el 19 de julio de 2012 (folio 966).

En definitiva, en el presente caso, GALP ENERGÍA:

- Obtuvo, según parece, de manera irregular el consentimiento, pues activó un suministro a su favor pese a que el cliente no devolvió el contrato firmado.
- Prestó una deficiente atención en el servicio de atención al consumidor, sin atender reclamaciones presentadas por el consumidor.
- Tardó en exceso (nueve meses) en la resolución de la contratación irregular.

## **10. Escrito de la Junta de Castilla y León en relación con denuncias del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 944 a 972)**

Con fecha 10 de septiembre de 2012 tuvo entrada en la CNE escrito de la Junta de Castilla y León, Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid, trasladando reclamación frente a GALP ENERGÍA.

En la reclamación, el particular manifestó que, en abril de 2012, recibió factura por el suministro de electricidad por parte de esta empresa y factura por la contratación del servicio de mantenimiento ConfortHogar, sin haber prestado su consentimiento para dichos contratos, ni proporcionar datos a la mencionada empresa (folio 973 y ss.).

El Consejo de la CNE, acordó la apertura de un período de información previa en relación con la reclamación presentada (folio 975 y 976).

Con fecha 23 de agosto de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado en el que indicó las fechas de activación y baja del contrato, así como la baja y refacturación del servicio ConfortHogar<sup>14</sup>.

GALP adjuntó a su escrito copia del contrato de suministro eléctrico mencionado, supuestamente firmado por el reclamante.

En suma, en este caso,

- El cliente ha denunciado que GALP obtuvo un cambio de suministro a su favor sin consentimiento del cliente.
- Los hechos fueron puestos en conocimiento de la OMIC de Valladolid.
- Tardó en exceso (dos meses) en la resolución de la contratación irregular.

#### **11. Reclamación del titular del punto de suministro CUPS [...] (folios 980 a 1012)**

El 12 de diciembre de 2012 se recibió en la CNE, actualmente CNMC una denuncia contra GALP ENERGÍA en estos términos (folios 980 y ss.):

- Que la reclamante manifiesta que aproximadamente en diciembre de 2011, le llamaron de GAS NATURAL FENOSA, indicándole que había cambiado de suministrador de electricidad pese a que afirma que no ha consentido cambio de suministrador alguno ni ha facilitado los datos personales y bancarios.

---

<sup>14</sup> Folio 977: “Según información facilitada por la distribuidora eléctrica de la zona, IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, el contrato de suministro de electricidad se activó en fecha 30 de mayo de 2012. Posteriormente, en fecha 9 de junio de 2012, atendiendo a su solicitud, se procedió a su inactivación”

- Que el 15 de noviembre de 2012, tras recibir facturas de GALP y los correspondientes cargos bancarios, el esposo de la interesada realizó reclamación en el contestador del teléfono de GALP 917146700, ya que consideraba abusivo tener que llamar a un número de teléfono 902 de GALP.
- Que la reclamante decidió no realizar el pago de los recibos correspondientes a las facturas nº GE12010000205885 (91,91 euros, correspondiente al periodo de facturación del 17 de agosto al 22 de octubre de 2012) y GE 12010000203977 (35,64 euros, de fecha de emisión 26 de octubre de 2012 correspondiente a los ajustes de precios de los peajes de acceso del 4º trimestre de 2011, 1er trimestre de 2012 y abril de 2012).
- Que, tras recibir cartas de GALP de 23 y 26 de noviembre de 2012 con amenazas de corte de suministro, decidió abonar las facturas (folio 982).

El 11 de marzo de 2013 (folio 1000) tuvo entrada en el registro de la CNE nuevo escrito de la interesada por el que acompañó segundo escrito de reclamación a GALP, en el que aporta carta de GALP (folio 1002) en la que:

- Se informa de que la compañía dispone de un audio de 18 de junio de 2012 en el que, según GALP, la denunciante confirma la contratación, indicándole además “que puede escucharlo dirigiéndose a cualquier centro de Gas de nuestra compañía”.
- Se comunica a la interesada que tiene activo el suministro de electricidad desde el 17 de agosto de 2012 y que el suministro de gas está de baja por cambio de comercializadora desde el 23 de julio de 2012 (folio 1002).
- Se efectúan consideraciones acerca de una facturación que la denunciante considera indebida.
- Se dirige a la denunciante al número de atención al cliente 902 330 140 (folio 1002).

El Consejo de la CNE, actualmente CNMC, en su sesión de 27 de junio de 2013, acordó la apertura de un periodo de información previa (folio 1005 y ss.).

Con fecha 16 de julio de 2013, GALP ENERGÍA remitió escrito de contestación al oficio cursado que obra al folio 1008 y ss. En dicho escrito justifica la facturación en los términos que constan en el expediente. Dicho escrito señala que se dio de baja una contratación de gas a favor de la consumidora con fecha 23 de julio de 2012<sup>15</sup>. Asimismo, en su escrito de contestación, GALP ENERGÍA adjuntó una copia de

---

<sup>15</sup> Así pues, aunque atendiendo al contenido de la denuncia se ha clasificado este supuesto como de contratación eléctrica, parece ser que pudo haberse dado una contratación dual.



una locución contractual realizada en fecha 18 de junio de 2012, sin que se haya podido comprobar la autenticidad de esta grabación.

En suma, en este caso, GALP ENERGÍA:

- No contaba con consentimiento indubitado del cliente, como se ha expuesto.
- Remitió al cliente a un número 902.
- Tardó en exceso (cuatro meses) en la resolución de la contratación irregular [en el folio 1011 informa a GALP en octubre de 2013 que desea rescindir el contrato, en el folio 1008 se dice que el contrato de electricidad sigue activo a fecha 9 de julio de 2013].

## **SEGUNDO. Acuerdo de Incoación**

De conformidad con el artículo 13 del Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, el Director de Energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acordó, con fecha 21 de mayo de 2015, incoar procedimiento sancionador a GALP ENERGÍA por presunta vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de energía eléctrica y de gas, así como por incumplimiento de otras medidas de protección del consumidor.

El Acuerdo de Incoación concretaba treinta y ocho denuncias por suministros presuntamente afectados por alguna irregularidad, agrupadas en los tres bloques relativos al suministro de gas, dual y eléctrico que se acaban de referir.

Los hechos imputados se concretaron en el apartado II del Acuerdo de Incoación en los siguientes términos:

Los hechos que motivan la incoación del presente procedimiento radican en:

- a) La comisión de prácticas tendentes a la captación de clientes vulnerando el derecho de los consumidores a elegir suministrador de gas natural y electricidad mediante la realización de cambios de suministrador sin consentimiento.
- b) Incumplimiento de los requisitos de funcionamiento del servicio de atención al cliente, no proporcionando un buen nivel de servicio y tramitación de reclamaciones así como remitiendo a los consumidores en muchos casos a un teléfono de pago (902).

Las conductas descritas se habrían cometido de forma sistemática durante el período comprendido entre mayo de 2011 y julio de 2013.

El apartado III, a), del Acuerdo de Incoación precalificó los hechos relativos al sector eléctrico como una infracción del artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, en relación con las medidas de protección

al consumidor de los artículos 44.2 (sobre el derecho a elegir suministrador) y 45.1.l) (sobre obligaciones en materia de atención a clientes) de la misma Ley. El citado apartado III, a), lo expresó de este modo:

Esta conducta, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del presente procedimiento, se encuentra tipificada como:

- a) Infracción grave del artículo 61.a 23 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, normativa vigente al tiempo de comisión de los hechos relativa a: *“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 los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo”*. La misma infracción grave se mantiene en el texto de la nueva Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, estando la misma establecida en su artículo 65.25.

Entre las **medidas de protección al consumidor** se encuentran:

- El derecho de éste a elegir suministrador previsto en el artículo 44.2 de la Ley 54/1997 y actualmente en el artículo 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.
- La obligación del comercializador contemplada en el artículo 45. 1 l) de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, para el suministro a consumidores finales de disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicha obligación se encuentra contemplada actualmente en el artículo 46.1 o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

b) [...]

El apartado III, b), del Acuerdo de Incoación precalificó los hechos relativos al suministro de gas natural como infracción grave del artículo 110.u) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en relación con diversos preceptos establecidos en dicha Ley sobre protección de consumidores. El señalado apartado III, b), tuvo el siguiente tenor:

Esta conducta, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del presente procedimiento, se encuentra tipificada como:

a) [...]

- b) Infracción grave en el artículo 110 u) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, relativo a *“el incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de*

*atención a los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo”.*

Entre las **medidas de protección al consumidor** se encuentran:

- El derecho de éste a elegir suministrador previsto tanto en el artículo 58.e) como en el 57 bis b) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre.
- El derecho a tener un contrato con el comercializador en el que se especifique la información contemplada en el apartado e) del artículo 57 bis.
- El derecho del consumidor recogido en el artículo 57 bis h) relativo a que las condiciones generales serán equitativas y transparentes. Se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los clientes, por ejemplo, una documentación contractual excesiva. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos.
- El derecho de disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Dicho derecho se encuentra recogido en el artículo 57 bis j).

La obligación del comercializador contemplada en el artículo 81.2 n) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, para el suministro a consumidores finales de disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente

El Acuerdo de Incoación fue notificado a GALP ENERGÍA el 25 de mayo de 2015 según consta acreditado en el procedimiento (folio 1102).

### **TERCERO. Alegaciones de GALP ENERGÍA**

Por escrito de 11 de junio de 2015, con entrada en el Registro de la CNMC el día 12 siguiente, GALP ENERGÍA formuló alegaciones en los términos que se resumen a continuación.

En su Alegación Primera (“Contexto histórico en el que se enmarcan los hechos”), se expone que el Grupo Galp Energía comenzó la comercialización de gas natural y de electricidad para usos domésticos en España en mayo de 2010, como consecuencia de la adquisición de la cartera doméstica del Grupo Gas Natural y la obligada desinversión de esta compañía como consecuencia de su fusión con el Grupo Unión Fenosa.

Desde mayo de 2010 hasta noviembre de 2011 se prestó apoyo a GALP ENERGÍA por parte de Gas Natural mediante unos contratos de servicios

transitorios en virtud de los cuales el Grupo Gas Natural se encargaba de la gestión comercial (captación y gestión de clientes) y de la gestión documental (custodia y puesta a disposición) de los documentos acreditativos de las contrataciones efectuadas hasta el momento en las que el Grupo Galp Energía pudiera efectuar esas labores de forma autónoma.

En fecha 1 de noviembre de 2011, finalizada la prestación de servicios por parte de Gas Natural, tuvo lugar la migración de datos de los sistemas informáticos de dicho grupo a los sistemas informáticos del Grupo Galp Energía. Dicha migración se produjo de forma masiva y caótica, impidiendo el adecuado tratamiento y gestión de los datos y clientes migrados. Por otro lado, la ejecución de los servicios no fue eficiente, por lo que GALP ENERGÍA sufrió una serie de ineficiencias y problemáticas que afectaron a su primera etapa en el suministro doméstico debido a la falta de accesibilidad y tratamiento de los datos e informaciones migrados.

De esa problemática, prosigue GALP ENERGÍA, se dio traslado a la Dirección de Competencia de la extinta Comisión Nacional de Competencia, aportando información exhaustiva. A efectos probatorios, designa los archivos de la Subdirección de Industria y Competencia de la Dirección de Competencia de la CNMC en que fue presentado escrito de GALP ENERGÍA con la referencia “VC/0003 Aportación de Información”.

En cuanto a la entonces CNE, el Grupo Galp Energía solicitó una reunión que tuvo lugar el 9 de julio de 2013, en la que se expusieron las incidencias experimentadas en distintas áreas y, en lo que aquí respecta, en contratación y activación de contratos, facturación y atención al cliente. Asimismo, se expusieron las medidas correctoras aplicadas: cambio de dirección y equipos, paralización de la comercialización activa del grupo hasta la estabilización de los procesos, denuncia de los contratos con empresas comisionistas de fuerzas de ventas, implementación de nuevos controles y requisitos en los procesos de captación de clientes, revisión y redefinición de los procesos de atención al cliente, etc. Adjunta a su escrito como Documento 1 la presentación efectuada a la CNE en fecha 9 de julio de 2013.

Prosigue GALP ENERGÍA que en esa línea ha seguido trabajando y muestra su sorpresa por el hecho de que, tras más de dos años, se le notifique la incoación de procedimiento sancionador. Añade que, en cualquier caso, a la vista del contexto temporal en que se producen los hechos que se imputan, tales hechos no se corresponden con “prácticas cometidas de forma sistemática” por parte de GALP ENERGÍA sino con una problemática ya explicada a la CNE que afectaba de forma frontal a los sistemas y procesos del Grupo y con causa en la deficiente ejecución de los servicios de apoyo y asistencia a la rama de comercialización doméstica del Grupo.

En su Alegación Segunda (“Prescripción de los hechos”), GALP ENERGÍA alega lo siguiente:

Respecto de las supuestas infracciones relacionadas en el «Antecedente Primero» del Acuerdo de Incoación, correspondientes todas ellas a contrataciones de suministro de gas natural efectuadas durante los ejercicios 2011 y 2012, se encuentran prescritas por aplicación del artículo 117 de la Ley 34/1997. Atendiendo a la calificación de los hechos como infracción grave, contenida en el Acuerdo de Incoación, resulta claro que a la fecha 25 de mayo de 2015 ha transcurrido el plazo de dos años establecido en aquel precepto para las faltas graves.

Respecto a los hechos contemplados en el «Antecedente Segundo», que refleja una casuística de contrataciones duales (luz y gas), alega que deben entenderse prescritas todas las relativas a contrataciones de gas por el transcurso del referido plazo de dos años. Respecto a las contrataciones de suministro eléctrico, GALP ENERGÍA alega que tanto el artículo 95 de la Ley 54/1997 como el artículo 74.3 de la nueva Ley 24/2013 establecen un plazo de prescripción de tres años para las infracciones graves. En consecuencia, prosigue, de los dieciséis casos relacionados bajo dicho Antecedente deberían quedar fuera del procedimiento todas aquellas contrataciones relativas a gas natural, por el transcurso de dos años, así como todas las contrataciones de suministro eléctrico efectuadas con fecha 25 de mayo de 2012 o anterior, al producirse la prescripción por el transcurso de tres años.

Respecto del «Antecedente Tercero», que se refiere a once casos sobre contratación de energía eléctrica, alega igualmente GALP ENERGÍA la prescripción por el transcurso de tres años de todos aquellos casos de contrataciones de fecha 25 de mayo o anterior.

En su Alegación Tercera [“Presunta infracción consistente en incumplir los requisitos de buen funcionamiento del servicio de atención al cliente, remitiendo a éstos en muchos casos a un teléfono de pago (902)”], la imputada manifiesta lo siguiente:

Si bien tanto la Ley del Sector de Hidrocarburos como la normativa reguladora del sector eléctrico disponen, efectivamente, la obligación de implementar y mantener un número de teléfono gratuito, tales obligaciones fueron introducidas en el ordenamiento jurídico mediante el Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se trasponen Directivas en materia de mercados interiores de electricidad y de gas, y dicha norma establece en su disposición adicional primera, para el sector eléctrico, que: “*En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley, las empresas comercializadoras deberán poner a disposición de los consumidores el servicio de atención telefónica y el número de teléfono, a que hace referencia la disposición transitoria vigésima de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico*”. En relación con el sector gasista, la disposición adicional segunda del mismo Real Decreto-ley, cuyo texto transcribe, establece igualmente un plazo de tres meses para la instalación del mismo servicio en protección de los consumidores de gas natural.

Por tanto, concluye GALP ENERGÍA, el cumplimiento de tal obligación es solamente exigible a partir de la fecha del 30 de junio de 2012. En consecuencia, el hecho de disponer de un número de atención al cliente de tarificación especial 902 no resultará sancionable siempre que a partir de la fecha de 30 de junio de 2012 se hubiere habilitado y se dispusiera de un número de atención telefónica gratuito. De otro modo, alega GALP ENERGÍA, se quebraría el principio de irretroactividad de las normas sancionadoras no favorables.

A fin de cumplir con esta nueva obligación, prosigue GALP ENERGÍA, procedió a habilitar como número gratuito el 800 009 109, y se remite al listado de comercializadores publicado por la CNMC, a cuyo efecto indica los enlaces correspondientes para el sector del gas natural y sector eléctrico.

En su Alegación Cuarta (“Retroactividad en el ejercicio de la potestad sancionadora”), GALP ENERGÍA alega que la CNMC ejerce la potestad sancionadora en virtud del apoderamiento legal recibido al respecto por parte de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (artículo 29.2), cuya entrada en vigor se produjo al día después de su publicación en el BOE, esto es, el 6 de junio de 2013. GALP ENERGÍA sugiere que, en atención al principio constitucional de irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables, se suscitarían dudas acerca de la legalidad del ejercicio de la potestad sancionadora para la inspección y sanción de hechos acaecidos con anterioridad a la asunción de dicha potestad por el órgano administrativo correspondiente.

#### **CUARTO. Actuaciones complementarias de instrucción**

El 16 de febrero de 2016, mediante diligencia del Instructor, se incorporaron al expediente las cifras de clientes de los sectores de gas natural y eléctrico, suministrados por la sociedad imputada a esta Comisión, a los efectos de ponderar adecuadamente la relevancia de los comportamientos imputados.

Asimismo, el 16 de febrero de 2016, y a los efectos de la cuantificación de la sanción, se incorporó al expediente el depósito de las cuentas anuales para el ejercicio 2014 de la empresa GALP ENERGÍA ESPAÑA, SAU, obtenido mediante nota expedida por el Registro Mercantil de Madrid el 16 de febrero de 2016.

#### **QUINTO. Propuesta de Resolución del Instructor**

El 22 de febrero de 2016 el Instructor del procedimiento formuló Propuesta de Resolución proponiendo el archivo de parte de las actuaciones practicadas.

Dicha Propuesta de Resolución fue notificada a GALP ENERGÍA el 1 de marzo de 2016, confiriendo a esta empresa un plazo de alegaciones de quince días de

conformidad con lo previsto en el artículo 19 del Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

El Instructor propuso imponer a GALP ENERGÍA una sanción de 100.000 euros, declarando que es responsable de la infracción prevista en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, por incumplimiento de la medida de protección a los consumidores consistente en mantener a disposición de los mismos, un teléfono gratuito, según el artículo 45.1 l) de la misma Ley.

En cambio, la Propuesta descartó la responsabilidad de GALP ENERGÍA en los restantes hechos descritos en el Acuerdo de Incoación:

- La comisión de prácticas tendentes a la captación de clientes vulnerando el derecho de los consumidores a elegir suministrador de gas natural y de electricidad mediante la realización de cambios de suministrador sin consentimiento así como incumpliendo los requisitos de buen funcionamiento del servicio de atención al cliente.
- La puesta a disposición de los consumidores de un teléfono gratuito en el sector gasista.

Tal conclusión se alcanzó por los siguientes motivos:

- Las conductas relativas al sector gasista habrían prescrito por transcurso del plazo de dos años establecido en el artículo 117 de Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, para la prescripción de las infracciones graves.
- Para las conductas relativas al sector eléctrico no resultaría de aplicación el tipo infractor indicado en el Acuerdo de Incoación, el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, sino el del artículo 62.4 de la misma Ley: *“incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes”*. En vista de que este último tipo tiene la consideración de leve, las conductas relativas al sector eléctrico estarían asimismo prescritas por transcurso del plazo establecido en el artículo 67 de la Ley 54/1997 (un año).

## **SEXTO. Alegaciones de GALP ENERGÍA a la Propuesta de Resolución**

Con fecha 18 de marzo de 2016 se recibieron alegaciones de GALP ENERGÍA a la Propuesta de Resolución. El escrito siguió el orden que, a efectos expositivos, había empleado el Acuerdo de Incoación (Contratos de Gas, Contratos Duales y Contratos de Electricidad). Asimismo, el escrito partió de la delimitación del objeto del procedimiento efectuada por dicha Propuesta de Resolución, a tenor de la cual los hechos imputados habían quedado limitados a la ausencia de teléfono gratuito de atención al cliente.

Con arreglo a dicho orden, y con relación a la señalada ausencia de teléfono gratuito de atención al cliente, las alegaciones de GALP pueden sintetizarse del modo siguiente:

- Que los once asuntos relativos a la contratación de gas estarían prescritos, como señala asimismo la Propuesta de Resolución del instructor.
- Que de los dieciséis asuntos del bloque relativo a contratos duales, seis asuntos se encontrarían afectados por la conducta típica. De ellos, algunos se refieren al contrato Confortgas, no afectado por la obligación de teléfono gratuito, al no tratarse de un suministro gasista (apartado 2.6 del Acuerdo de Incoación). En otro caso, tampoco existe incumplimiento al estar fechadas las comunicaciones en un momento anterior a la obligación de disponer de tal teléfono gratuito (apartados 2.8 y 2.14). En cambio, el caso previsto en el apartado 2.4 del Acuerdo incurre efectivamente en conducta típica.
- Que de los once asuntos del bloque tercero (suministro eléctrico), tres de ellos estarían afectados por la conducta típica. De los anteriores, el previsto en el apartado 3.3 del Acuerdo de Incoación, la denuncia no habría citado la fuente de la que procede la información sobre el teléfono 902 facilitado por GALP. En el apartado 3.9, los hechos se habrían cometido por Madrileña Red de Gas, y no por GALP. En cambio, GALP ENERGÍA señala no tener nada que alegar a la tipicidad de la conducta relatada en el apartado 3.11 del Acuerdo de Incoación.
- Que en vista de que la imputación ha quedado reducida a dos casos aislados del sector eléctrico, está ausente la sistematicidad en la conducta que denunciaba el Acuerdo de Incoación, de modo que la incoación del procedimiento no estaría justificada.
- Que la obligación de disponer de teléfono gratuito legalmente prevista es indiscutible. Sin perjuicio de ello, la Propuesta de Resolución propone la imposición de una sanción, no tanto por no disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente, sino por no dar a éste la adecuada publicidad. Pero tal razonamiento del Instructor vulneraría el principio de tipicidad. Y ello porque el artículo 45.1.l) de la Ley 54/1997 no concreta cuál debe ser la publicidad adecuada que deba darse al teléfono gratuito, a diferencia de lo previsto en la actual Ley 24/2013. En tal sentido, GALP alega que difundió suficientemente su número de teléfono gratuito en medios tales como el Listado de Comercializadores que publica la CNMC. Sin perjuicio de lo anterior, GALP reconoce que durante un tiempo se deslizó un número 902 en sus facturas, lo cual constituiría, en cualquier



caso, una infracción leve por incumplimiento de cualquier requisito exigible en las facturas.

- Que el principio de proporcionalidad exige ponderar la sanción impuesta, en vista de que la imputación se habría quedado limitada a dos casos.

### **SÉPTIMO. Remisión de la Propuesta de Resolución a la Sala**

Con fecha 21 de marzo de 2016, el Director de Energía remitió a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentos y alegaciones que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 19.3 del Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

### **OCTAVO. Acuerdo de Recalificación de la Sala**

Con fecha 4 de abril de 2016 la Sala adoptó Acuerdo de Recalificación de los hechos objeto del procedimiento sancionador incoado a GALP ENERGÍA ESPAÑA, SAU por la vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de energía eléctrica y de gas natural, así como por el incumplimiento de otras medidas de protección del consumidor.

El Acuerdo, notificado a GALP el 6 de abril de 2016, le concedió el plazo de 15 días previsto en el artículo 20.3 del Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora a fin de que realizase las alegaciones que estimase convenientes.

El Fundamento de Derecho II del Acuerdo se refirió a la facultad de recalificación de que dispone la Sala, con base en el artículo 20.3 del Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, en los siguientes términos:

El artículo 20.3 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora (aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto) atribuye al órgano competente para resolver el procedimiento sancionador la facultad de recalificar los hechos determinados en la instrucción del procedimiento, como consecuencia de la diferente valoración jurídica que dicho órgano haga de los mismos respecto a la valoración efectuada por el órgano instructor:

En la resolución no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en la fase de instrucción del procedimiento, salvo los que resulten, en su caso, de la aplicación de lo previsto en el número 1 de este artículo [sobre actuaciones complementarias], con independencia de su diferente valoración jurídica. No obstante, cuando el órgano competente para resolver considere que la infracción reviste mayor gravedad que la determinada en la propuesta de resolución, se notificará al inculpado para que aporte cuantas alegaciones estime convenientes, concediéndosele un plazo de quince días.

De acuerdo con este precepto, cuando –como resultado de esa diferente valoración jurídica– el órgano competente para resolver aprecie mayor gravedad en los hechos que la apreciada por el órgano instructor, ha de ponerlo de manifiesto al imputado, confiriéndole plazo de alegaciones.

El Fundamento de Derecho IV del Acuerdo de Recalificación se refirió tanto a la calificación de la Propuesta de Resolución como a la valoración de la misma por la Sala. En esencia, dicho Fundamento IV del Acuerdo, tras efectuar las consideraciones oportunas, llegó a la conclusión de que los hechos relativos al sector gasista no habían prescrito, al formar parte de una única infracción continuada. De otro lado, los hechos relativos al sector eléctrico no debían calificarse como leves (art. 62.4 de la Ley 54/1997), sino como graves, en aplicación del tipo previsto en el artículo 61.a) 23 de esta última Ley, de modo que tampoco habrían prescrito.

Dicho Fundamento de Derecho IV del Acuerdo de Recalificación se expresó en este punto en los términos siguientes:

En vista de que los comportamientos anteriores se cometieron tanto en la contratación del suministro de gas natural como en la del suministro eléctrico, de manera continuada, cabe extraer las siguientes consecuencias:

- Contratos de suministro de gas natural: Los hechos no han prescrito por el transcurso de dos años hasta la fecha del Acuerdo de Incoación al formar parte todos ellos de una infracción continuada en los términos anteriormente expuestos.
- Contratos de suministro de electricidad: Los hechos no constituyen meros incumplimientos leves de requisitos de contratación y apoderamiento de clientes, sino una infracción grave debido al fraude en la contratación y la defectuosa atención al consumidor, que viene tipificada en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997. Tales hechos, calificados como graves, tampoco habrían prescrito, tal y como se ha señalado anteriormente.

En particular, el Fundamento de Derecho IV proporcionó el detalle de los distintos supuestos objeto de denuncia (apartados IV.3, IV.4 y IV.5).

El Fundamento de Derecho V del Acuerdo de Recalificación consideró que, según lo expuesto en el Fundamento IV anterior, GALP ENERGÍA era responsable de sendas infracciones que afectaban tanto al sector eléctrico como al sector gasista.

Con relación al sector eléctrico, el Fundamento de Derecho V señaló que, de los hechos que obran en el expediente, resultaban ciertas prácticas llevadas a cabo por GALP que conducían a la calificación de la conducta como grave. El tenor del Acuerdo en este punto fue como sigue:

#### **Para el caso del sector eléctrico**

De los hechos que obran en el expediente, resultan las siguientes prácticas llevadas a cabo por GALP ENERGÍA en el sector de electricidad.

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos fraudulentos, sin contar con el debido consentimiento,
- emitió facturas a consumidores pese a no haber aportado al expediente el soporte documental relativo a la contratación con dicho cliente,
- no resolvió eficazmente las reclamaciones planteadas por los clientes afectados,
- no atendió con celeridad peticiones de baja del suministro o de desistimiento del contrato en los casos de dichos clientes,
- amenazó con cortes de suministro a dichos clientes,
- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio en caso de esos clientes, de modo que tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió en muchos casos a esos clientes a teléfonos de pago.

Como se ha explicado en el apartado IV, tales hechos exceden de una infracción leve en materia de contratación. Baste decir que, en trece casos denunciados GALP ni siquiera ha llegado a aportar un contrato. Y los indicios de fraude en su práctica comercial resultan evidentes a tenor del expediente. En vista de ello, GALP ENERGÍA ha afectado al derecho de los consumidores a elegir suministrador y ha incumplido sus obligaciones en materia de protección del consumidor. Así procede referirse de modo principal a los artículos 44.2 y 45.1 I) de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, (actualmente artículos 44 y 46.1 o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre). Todo ello sin perjuicio claro está de las medidas de protección al consumidor establecidas en el Anexo 1 de la Directiva 2009/72/CE.

En atención a ello, los hechos deben calificarse con el tipo vigente en el momento en que se cometieron, previsto en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997:

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 los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

En lo relativo al sector gasista, el Acuerdo efectuó un razonamiento similar, que se expresó en los siguientes términos:

#### **Para el caso del sector del gas natural**

Entre otras cuestiones, de las denuncias que figuran en el expediente, y cuyo contenido se ha detallado pormenorizadamente, resultan las siguientes prácticas llevadas a cabo por GALP ENERGÍA en el sector de gas natural:

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos fraudulentos, sin contar con el debido consentimiento,

- emitió facturas a consumidores pese a no haber aportado al expediente el soporte documental relativo a la contratación con dicho cliente,
- no resolvió eficazmente las reclamaciones planteadas por los clientes afectados,
- no atendió con celeridad peticiones de baja del suministro o de desistimiento del contrato en los casos de dichos clientes,
- amenazó con cortes de suministro a dichos clientes, motivando el pago de facturas injustificadas para evitar el corte,
- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio en caso de esos clientes, de modo que tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió en muchos casos a esos clientes a teléfonos de pago.

La descripción anterior encaja en el tipo grave previsto en el artículo 110.u) de la Ley 34/1998, vigente en el momento de los hechos:

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

Así procede referirse de modo principal a los artículos 58 e), 57 bis [apartados b), e), h) y j)] y 81. 2 n) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre. Todo ello sin perjuicio claro está de las medidas de protección al consumidor establecidas en el Anexo 1 de la Directiva 2009/73/CE.

En atención a lo anterior, el Fundamento de Derecho V del Acuerdo propuso imponer una sanción de 200.000 euros para cada uno de los sectores, siendo el importe total de la sanción propuesta de 400.000 euros.

## **NOVENO. Alegaciones de GALP ENERGÍA al Acuerdo de Recalificación**

Por escrito de 22 de abril de 2016, presentado ese mismo día por correo administrativo, y con entrada en la CNMC con fecha 27 de abril de 2016, GALP ENERGÍA efectuó alegaciones al Acuerdo de Recalificación que se pueden sintetizar en los siguientes términos:

### **Alegación Primera: Alegaciones frente al Fundamento de derecho III “Hechos y precalificación del Acuerdo de Incoación”**

La primera alegación distingue las dos imputaciones efectuadas, consistentes en la vulneración del derecho a la libre elección de suministrador y en el incumplimiento de los requisitos de funcionamiento del servicio de atención al cliente:

Por lo que se refiere a la primera imputación (vulneración del derecho a la libre elección de suministrador), GALP se remite a la división de los asuntos objeto del expediente en tres grupos (contratos de gas; contratos duales y contratos de electricidad). Con relación a tales tres bloques, GALP alega:

- Que, con relación a los contratos de gas natural, se acredita el consentimiento en diez de los once casos.
- Que, con relación a los contratos duales, se acredita el consentimiento en diez de las dieciséis denuncias.
- Que, sobre los contratos eléctricos, se acredita el consentimiento en diez de los once casos denunciados.

En vista de ello, quedaría vacío de contenido, según GALP la imputación consistente en la comisión de prácticas tendentes a la captación de clientes, vulnerando el derecho a la libre elección del suministrador, mediante cambios sin consentimiento.

En cuanto a la segunda imputación (incumplimiento de requisitos del correcto funcionamiento del servicio de atención al cliente), GALP aduce que se trata de una imputación genérica (folio 1412):

[...] la afirmación es genérica porque no se efectúa en el presente procedimiento ningún esfuerzo, obligado por otra parte, para estudiar detalladamente y caso por caso, el ajuste de los hechos al tipo infractor invocado. Sí se efectúa una exégesis individualizada [...] de las 38 reclamaciones formuladas, pero limitada a recoger las afirmaciones vertidas por parte de los reclamantes sin un mayor análisis o actividad probatoria.

En particular, señala GALP ENERGÍA que no puede invocarse el hecho de que se acojan pretensiones de algunos clientes en sus reclamaciones “*como si el viejo lema* «el cliente siempre tiene razón» fuera una norma de Derecho Positivo”.

Se alega también por GALP la falta de precisión del Acuerdo sobre qué deba considerarse un buen nivel de servicio.

### **Alegación Segunda: Alegaciones frente al Fundamento de derecho IV “Calificación de la Propuesta de resolución y valoración de la misma por la Sala de Supervisión Regulatoria”**

La presente alegación se divide, a su vez, en dos: la valoración de la Propuesta de Resolución por la Sala; y alegaciones frente a la continuidad infractora.

Por lo que se refiere a la primera alegación, sobre la Valoración de la Propuesta de Resolución por la Sala, GALP alega, en esencia, lo siguiente:

- Que discrepa de la interpretación efectuada por la Sala, en esencia, porque no puede afirmarse que la actuación de GALP sea homogénea con relación a las 38 denuncias presentadas.
- Que no se comparte la calificación de los hechos que se realiza con relación al sector eléctrico, pues no existe justificación a las siguientes prácticas que se imputan a GALP:
  - Obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos fraudulentos: Alega GALP que la falta de consentimiento queda desmentida con la documental que se aporta, además de que no cabe dudar de la veracidad de los soportes aportados invirtiendo la carga de la prueba.
  - Emitió facturas a consumidores pese a no haber aportado al expediente el soporte de la contratación: GALP alega que, con la prueba que se aporta, queda acreditado el soporte documental.
  - No resolvió eficazmente reclamaciones planteadas por los clientes: GALP alega que no tiene posibilidad de examinar en qué casos sucedió, ni la Sala argumenta en qué consiste una resolución ‘eficaz’.
  - No atendió con celeridad peticiones de baja de suministro o de desistimiento de dichos contratos: GALP realiza alegaciones similares a las del caso anterior.
  - Amenazó con cortes de suministro a clientes: GALP alega que no se identifica en qué casos concretos sucedió este hecho.
  - Dilató de forma injustificada la desactivación del cambio en caso de esos clientes, de modo que tardaron meses e incluso más de un año, en ciertos casos, hasta la solución definitiva: GALP alega que, en defecto de plazos legales o de una especificación de los plazos que se consideran justificados, no cabe considerar que exista infracción por este hecho.
  - Remitió en muchos casos a clientes a teléfonos de pago: GALP alega que al no especificarse los casos, se le genera indefensión.
- Que la descripción de su conducta se realiza de forma genérica, “sin mayor esfuerzo tipificador ni motivador” (folio 1417).
- Que discrepa de la calificación efectuada con arreglo a los tipos previstos en la Ley de Hidrocarburos y la del Sector Eléctrico:

- Que, con relación a la aplicación del artículo 110.u) de la Ley 34/1998, considera que la Sala no efectúa un estudio detallado de los hechos relativos a las denuncias ni sobre las vigencias normativas. Dicho tipo tuvo vigencia a partir del 1 de abril de 2012, por lo que “su aplicación no sería correcta en aquellos casos en que los hechos se cometieron con anterioridad a esa fecha” (folio 1417). Además, las obligaciones sobre el teléfono gratuito de atención al cliente comenzaron el 30 de junio de 2012.
- Que, con relación a la aplicación del artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, considera que se cometieron infracciones leves, y no graves, como se han calificado por la Sala. A ello hay que añadir lo relativo a las vigencias que se indicó más arriba.
- Que un principio de especialidad obliga a calificar las conductas cometidas en el sector eléctrico como leves y, en particular:
  - Incumplimiento de las obligaciones de formalización de los contratos de suministro o incumplimiento de los requisitos de contratación y apoderamiento con clientes: GALP considera que este precepto sería aplicable a los cambios de suministrador sin contar con el debido consentimiento, o al de emitir facturas a consumidores respecto de los cuales no se ha aportado contrato.
  - Incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con comercializadores y clientes para llevar a cabo el cambio de comercializador: GALP considera que este tipo sería aplicable a la imputación consistente en no atender con celeridad peticiones de baja del suministro.

Por lo que se refiere a la segunda alegación, sobre ausencia de continuidad infractora, GALP señala, en esencia:

- Que la existencia de una infracción continuada debe acreditarse más allá de las “meras especulaciones o suposiciones vertidas en forma de afirmación por la Sala” (folio 1419):
  - Que la cifra de 38 denuncias ha de ponerse en contexto, pues GALP tiene una cartera total de 62.790 clientes (26.744 clientes eléctricos y 36.046 clientes gasistas durante el segundo semestre de 2012), a lo que hay que unir que, de las 38 denuncias, finalmente habría “solo 9 o 10 casos «sospechosos» de haber podido incurrir en algún tipo de infracción” (folio 1420).

- Que el hecho de que las denuncias tengan origen en diversas fuentes confirma la falta de homogeneidad de los hechos.
- Que no puede alegarse la coincidencia espacio temporal de las denuncias, situándola a mediados de 2012, para después sostener la no prescripción de los hechos al situarlos en julio de 2013.
- Que se discrepa con la calificación de los hechos con arreglo a los preceptos sancionadores elegidos, de modo que no existiría tampoco coincidencia en dicho precepto sancionador.
- Que, frente al criterio de la Sala sobre el modus operandi homogéneo de GALP, dicho modus operandi fue heterogéneo, y distinto para cada una de las 38 denuncias. Los hechos quedarían limitados a casos aislados: “lo que tenemos aquí son varios casos, 10 a lo sumo, individuales, aislados, poco representativos” (folio 1421).
- Que la Sala acude forzosamente al instituto de la continuidad infractora para salvar la circunstancia de que los hechos estarían prescritos en la fecha del Acuerdo de incoación.

**Alegación Tercera: Alegaciones frente a los Fundamentos de Derecho IV.3, IV.4 y IV.5 (Reclamaciones sobre vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de gas natural así como el incumplimiento de otras medidas de protección del consumidor).**

GALP alega con relación a los Fundamentos señalados del Acuerdo de Recalificación que constituyen, en realidad, una mera descripción de hechos, sin valoraciones ni calificación jurídica.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación GALP efectúa consideraciones específicas sobre cada uno de los supuestos. Algunas de tales consideraciones han sido tenidas en cuenta en la exposición de hechos del Antecedente Primero. Por razones expositivas, se deja para un apartado posterior de esta Resolución sobre consideración de las alegaciones de GALP ENERGÍA, la valoración particularizada de dichas alegaciones que GALP efectúa caso por caso.

**Alegación Cuarta: Alegaciones frente al Fundamento de Derecho V. Calificación de los incumplimientos cometidos por Galp Energía**

En esta alegación, GALP ENERGÍA distingue entre la calificación de hechos relativa al sector eléctrico y la efectuada en el sector de hidrocarburos.

Con relación a la calificación de los hechos relativos al sector eléctrico, GALP alega:



- Que dicha calificación es incorrecta en tanto vulnera el principio de especialidad.
- Que los casos en que GALP no ha aportado contrato quedan reducidos a cinco, en lugar de los trece indicados en el Acuerdo de Recalificación.
- Que esos cinco casos se debieron a una mala praxis de empresas contratadas por GALP: “No nos encontramos ante un plan preconcebido para la contratación fraudulenta, sino, en su caso, ante la mala praxis de unos comerciales individuales pertenecientes a empresas con las que mi mandante ha cortado cualquier relación. No negamos que Galp Energía España, S.A.U pueda tener algún tipo de responsabilidad sobre estos casos aislados, pero una responsabilidad a lo sumo in eligendo, nunca una responsabilidad por prácticas comerciales fraudulentas en base a una pretendida unidad de acción o plan preconcebido” (folio 1434).

Con relación a la calificación de los hechos relativos al sector gasista, GALP alega:

- Que ha quedado rebatida mediante los documentos ahora aportados sobre prestación del consentimiento.
- Que queda asimismo rebatida la unidad de actuación.
- Que los hechos han prescrito por el transcurso del plazo de dos años.

### **DÉCIMO.- Informe de la Sala de Competencia.**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 21.2 de la citada Ley 3/2013, de 4 de junio, 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 de este procedimiento los siguientes:

### **Primero. Sector gasista**

**Primero.1.** De los hechos que obran en el expediente resulta la comisión por parte de GALP ENERGÍA de prácticas tendentes a la captación de clientes mediante métodos abusivos o fraudulentos, o sin que quede acreditado el debido consentimiento. Asimismo, resulta el incumplimiento de la obligación de correcto

funcionamiento del servicio de atención al cliente, no proporcionando un buen nivel de servicio y de tramitación de reclamaciones, así como remitiendo a consumidores a teléfonos de pago (902).

**Primero. 2.** Las conductas se cometieron de forma sistemática estando en vigor el artículo 110.u) de la Ley 34/1998, se prolongaron, al menos, hasta julio de 2013, e incluyeron las siguientes prácticas llevadas a cabo por GALP ENERGÍA:

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos abusivos o fraudulentos,
- obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante contratos en los cuales no queda acreditado el consentimiento del consumidor,
- emitió facturas a consumidores respecto de cuyos suministros no ha aportado contrato,
- dirigió requerimientos de pago con amenazas de cese de suministro, así como recargos e intereses por demora en casos de clientes sobre cuyos suministros no ha aportado contrato de suministro,
- no prestó un correcto servicio de atención al cliente de diversos modos,
- no atendió peticiones de desistimiento del contrato formuladas por clientes tras conocer la irregular contratación,
- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio, de modo que los clientes tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió a clientes a teléfonos de pago con posterioridad a la exigencia de poner a disposición de los clientes teléfonos gratuitos,
- no resolvió eficazmente reclamaciones planteadas por clientes.

**Primero. 3.** Lo anterior resulta de los siguientes hechos que obran en el expediente y que han sido denunciados, los cuales, o bien han sido reconocidos por GALP ENERGÍA o bien no se han desvirtuado por dicha compañía:

**Primero. 3.1.- Obtuvo el consentimiento mediante métodos de venta abusivos o fraudulentos, haciéndose pasar por otra compañía o mediante engaño. En particular,**

- Antecedente Primero I.4 (folios 105 a 138): Obtuvo los datos del cliente por el procedimiento de efectuar una llamada diciendo ser de otra compañía (folio 105). En sus alegaciones al Acuerdo de Recalificación, GALP no negó tales hechos y se limitó a señalar que, por razón de la empresa que efectuó la captación, “se adoptaron determinadas medidas de seguridad respecto a este caso” (folio 1424).

- Antecedente Primero II.1 (folios 313 a 320 y 1426): Dos comerciales de GALP ENERGÍA, mediante engaño, obtuvieron firmas, una antigua factura de gas y DNI (folio 314). Al respecto de esta contratación, GALP señaló que se realizó por una entidad con la que posteriormente cesó su relación comercial, en vista de sus estándares de calidad no satisfactorios (folio 1425), sin desmentir que los hechos sucediesen del modo denunciado.
- Antecedente Primero II.2 (folios 321 a 328): En el bloque de viviendas del interesado se presentó una persona que, mediante engaño, obtuvo firmas, una antigua factura de gas y un DNI, todo ello antes de recibir la interesada en su domicilio una factura de GALP (folio 322). GALP no negó este hecho en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, limitándose a señalar que la captación se efectuó por una empresa (folio 1426) con la que más tarde resolvió su relación comercial “como consecuencia de no estar satisfechos con sus estándares de calidad alcanzados por la misma” (folio 1423).
- Antecedente Primero II.3 (folios 329 a 336): En el domicilio del interesado se presentaron unas personas que decían ser inspectores de Industria, solicitándole firmas para justificar la visita realizada, así como su última factura de gas y DNI, todo ello antes de recibir una factura de GALP (folio 330). GALP no negó este hecho en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, limitándose a señalar que la captación se efectuó por una empresa (folio 1426) con la que más tarde resolvió su relación comercial “como consecuencia de no estar satisfechos con sus estándares de calidad en las contrataciones” (folio 1425).
- Antecedente Primero II.4 (folios 337 a 435): El 10 de abril de 2012 el particular recibió una visita de una persona que se hizo pasar por su comercializadora de gas y de electricidad, GAS NATURAL FENOSA, por lo que le facilitó las correspondientes facturas, aunque se negó a firmar el contrato al comprobar que en el encabezamiento figuraba la empresa GALP ENERGÍA (folio 337). Obra en el expediente un contrato dual (gas natural y electricidad), con los datos del denunciante, aportado por GALP, pero sin firmar por el cliente (folios 426 y 427). A pesar de ello, GALP dirigió al interesado facturas (folios 350, 351, 383, 394, 397) y requerimientos de pago amenazando con cortes de suministro y recargos (folios 354, 355, 358, 359, 367, 368, 392, 395). Los pagos se atendieron, pese a señalar el consumidor su disconformidad con los mismos (folios 340 y 414). Con relación a estos hechos GALP alegó lo siguiente: “Dado el alto número de contrataciones fraudulentas obtenidas como consecuencia de la actividad comercial de los agentes pertenecientes a [...] Galp Energía ha procedido a rescindir el Contrato de Fuerzas de Ventas que mantenía con esta compañía” (folio 1426).
- Antecedente Primero II.5 (folios 436 a 460): Se ha denunciado la práctica de GALP ENERGÍA consistente en simular una conversación telefónica

para justificar la fraudulenta obtención de los datos del cliente (folios 443 y 453).

- Antecedente Primero II.7 (folios 500 a 510): Un comercial de GALP ENERGÍA obtuvo la firma haciéndose pasar por un comercial de una compañía distinta (folio 500). A pesar de ello, GALP remitió facturas obrantes a los folios 506 y 508, pese a que en el expediente obra una comunicación en la que afirmó no disponer de contrato (folio 510). El escrito de GALP de alegaciones al Acuerdo de Recalificación acompaña copia del contrato, pero no desmiente expresamente la denuncia (folio 1427).
- Antecedente Primero II.8 (folios 511 a 530): GALP ENERGÍA no informó al consumidor sobre el cambio de compañía, sino que le indicó que vendrían los mismos recibos de su compañía habitual pero con un descuento. Asimismo, GALP no dejó copia de los documentos sobre la contratación y obtuvo el número de cuenta bancario sin habérselo proporcionado el cliente (folio 522). A los folios 517 y 518 obran facturas remitidas por GALP pese a que obra una comunicación en el expediente en que afirmó no disponer de contrato (folio 529). El escrito de GALP de alegaciones al Acuerdo de Recalificación acompaña copia del contrato, pero no desmiente expresamente los hechos objeto de denuncia (folio 1427).
- Antecedente Primero II.9 (folios 531 a 549): Un comercial que solicitó al denunciante factura de gas natural “para comprobar que estaba bien hecha” y le hizo firmar un papel para justificar que había realizado la visita. Posteriormente comenzaron a llegarle facturas de GALP (folio 538). El escrito de GALP de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, sin negar expresamente tales hechos, aportó copia del contrato (folio 1427).
- Antecedente Primero II.10 (folios 550 a 575): Se denuncia que GALP ENERGÍA obtuvo el cambio a su favor en un contrato dual, sin facilitar copia de la documentación relativa a la supuesta contratación y sin disponer de un soporte indubitado relativo a la contratación, al no reconocerse la firma del supuesto titular por el hijo del interesado (folios 550 y 575).
- Antecedente Primero II.11 (folios 576 a 609): La denuncia señala que se obtuvo el consentimiento de la esposa del interesado, siendo este último titular del suministro, por el procedimiento de recabar su firma en un papel, supuestamente para confirmar la visita, sin ser informada en ningún momento de que se firmaba a otros efectos (folio 576). La denuncia añade que en el contrato, el lugar donde debería figurar la firma del interesado aparece “borrado con tipex” (folios 576, 579 y 580). Asimismo, donde firmó su esposa “para justificar la visita (una sola vez) han copiado la firma para ponerla en unos cuantos sitios más” (folios 576, 579 y 580). GALP alegó que la captación se efectuó mediante una de las empresas con las que rescindió su relación comercial, de modo que, ante la posibilidad de que

la contratación fuera irregular “procedimos a la anulación de toda la facturación de servicios y al cese de la energía” (folio 1428).

- Antecedente Primero II.12 (folios 610 a 627): Se denuncia que GALP obtuvo el consentimiento mediante el método consistente en recabar la firma en un contrato sin el logotipo de GALP ENERGÍA y con el logotipo de una compañía comercializadora distinta, sin informar que se estuviera consintiendo el cambio de comercializador, y sin que el particular reconozca como suya una de las firmas (folio 627). Con relación a esta contratación GALP alegó que se efectuó por una de las empresas con las que más tarde cesó su relación comercial (folio 1428).
- Al folio 1426 GALP ENERGÍA reconoce haber empleado a una empresa involucrada en un “alto número de casos de contrataciones fraudulentas” como consecuencia de su actividad comercial.

**Primero. 3.2.- Obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante contratos en los cuales no queda debidamente acreditado el consentimiento del consumidor. En particular,**

- Antecedente Primero.I.1 (folios 1 a 10 y folios 1423 y 1493): GALP efectuó una contratación telefónica en la cual, al minuto 12 y 25 segundos, la clienta afirma “no me estoy enterando de nada” (folio 1493). Sin perjuicio de ello, GALP giró a la interesada facturas fechadas entre el 15 de febrero y el 13 de mayo de 2012 (folio 1).
- Antecedente Primero. I.2 (folios 11 a 62): Obra en el expediente un contrato aportado por la interesada (folios 38 y 39) para denunciar su falsedad (folio 36). En los folios 44, 45 y 46 la interesada aporta DNI para cotejo de la firma, que no coincide con la del contrato, y certificado de empadronamiento del que resulta que, en la fecha de la contratación, no residía en el domicilio donde supuestamente se firmó el contrato. A pesar de ello, obran requerimientos de pago emitidos por GALP a los folios 16, 17, 19, 20. El cliente efectuó pagos a favor de GALP ENERGÍA para evitar cortes de suministro (folios 12, 16, 17, 21, 42).
- Antecedente Primero I.5 (folios 139 a 144): Al folio 144 obra una comunicación de GALP en la que se reconoce que “la contratación no se llevó a cabo”. Dicha contratación tuvo lugar con una persona distinta del titular del suministro. A pesar de ello, obra al folio 142 una factura girada por GALP al titular con el que no contrató.
- Antecedente Primero I.6 (folios 145 a 199): El contrato aportado por GALP ENERGÍA (folios 189 y 190) contiene una firma que difiere de la que figura en la reclamación y en la fotocopia del DNI de la interesada (folios 198 y 199), sin perjuicio de lo cual dirigió al consumidor facturas (de 902,22 euros y de 665,37 euros) y un requerimiento de pago, con amenaza de baja de suministro y recargos (folios 161, 162, 169, 170, 173).

- Antecedente Primero I.7 (folios 200 a 218): El contrato aportado por GALP ENERGÍA (folio 209 y 210) contiene una firma que no coincide con la que aparece en la reclamación (folio 200) ni en la fotocopia de DNI del interesado (folio 203). Con relación a estos hechos, GALP alegó: “Ante la apariencia de irregularidad en la contratación, Galp Energía procedió a la eliminación de los datos comerciales de este cliente y a la anulación de la facturación efectuada” (folio 1424).
- Antecedente Primero I.8 (folios 219 a 274): GALP obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante un contrato cuya firma no resulta indubitada. Dicho asunto dio lugar a una sanción de la AEPD a GALP ENERGÍA de 50.000 euros que obra en el expediente (folios 261 a 274), sin perjuicio de lo cual dirigió a la interesada facturas (folios 222, 231, 233), requerimientos de pago (folios 227, 228, 229) y un aviso de retirada de contador por impago (folio 230). Con relación a este contrato GALP alegó: “el contrato fue captado por la compañía de fuerzas de ventas [...] con la que Galp Energía rescindió la colaboración comercial como consecuencia de no estar satisfechos con sus estándares de calidad en las contrataciones” (folio 1425).
- Antecedente Primero I.9 (folios 275 a 284): Se denuncia que GALP no contó indubitadamente con el consentimiento, al estar el suministro a nombre de un hermano del interesado fallecido antes del cambio a favor de GALP ENERGÍA (folio 276).
- Antecedente Primero II.6 (folios 461 a 499): La interesada ha denunciado la falsedad de la firma que obra en el contrato, afirmando que GALP suplantó su identidad (folio 468). Los hechos se denunciaron ante la OMIC, la cual remitió la denuncia a la CNE. La interesada se ratificó en la veracidad de su denuncia mediante escrito de 8 de julio de 2014, tras tener a la vista el contrato aportado por GALP (folio 499). A pesar de ello, GALP le dirigió las facturas obrantes a los folios 469 y 472, aunque consta en el expediente que afirmó no disponer de soporte contractual (folio 495).
- Antecedente Primero II.7 (folios 500 a 510): Al folio 500, la denuncia señala que la firma se obtuvo mediante engaño, haciéndose pasar el comercial de GALP por un empleado de Gas Natural Fenosa. Además, el cliente asegura haber solicitado la resolución del contrato al darse cuenta del engaño, lo cual no fue atendido.
- Antecedente Primero II.9 (folios 531 a 549): Al folio 538 se denuncia que “Me informaron en la puerta de mi casa unos comerciales que les dejara la factura de gas natural para comprobar que estaba bien hecha y como fue así me dijeron que tenía que firmar un papel para dar la conformidad que lo habían mirado y justificarlo a su empresa”. Dicha denuncia se ve confirmada a la vista del folio 1471 con un supuesto contrato firmado por la interesada, en el cual figuran firmas que difieren entre sí, aunque una de ellas es similar a la obrante al folio 538. A pesar de las dudas de la contratación, GALP dirigió requerimientos obrantes a los folios 540 y 541,

aunque consta en el expediente que afirmó no disponer de contrato (folio 547).

- Antecedente Primero II.13 (folios 628 a 662): La firma que obra en el contrato dual (folios 651 y 653) no coincide con la que aparece en la copia del DNI adjunto a la reclamación (folio 629). Los hechos fueron denunciados ante la Comisaría de Policía de Ciudad Lineal y recogidos en el atestado 26481/12, de 12 de diciembre de 2012 (folio 630). El 26 de noviembre de 2012 la propia GALP ENERGÍA solicitó al cliente una copia de su DNI para comprobar si la firma es auténtica o se puede considerar un alta fraudulenta (folio 635). Con relación a estos hechos GALP alegó: “Ante la probabilidad de contratación irregular Galp Energía procedió a anular los servicios” (folio 1428).

**Primero. 3.3.- Sin disponer del oportuno contrato, dirigió facturas y requerimientos de pago a consumidores. En particular,**

- Antecedente Primero I.4 (folios 105 a 138): Las facturas figuran en los folios 109, 110, 113, 115, 116. También obran requerimientos de pago en los folios 111 y 117, pese a la ausencia de contrato (folio 138).
- Antecedente Primero II.1 (folios 313 a 320): En particular, folio 314.
- Antecedente Primero II.2 (folios 321 a 328): En particular, folio 322.
- Antecedente Primero II.3 (folios 329 a 336): En particular, folio 330.

**Primero. 3.4.- Prestó un incorrecto servicio de atención al consumidor. En particular,**

- Antecedente Primero I.2 (folios 11 a 62): GALP ENERGÍA dificultó atender un requerimiento de pago que el cliente deseaba efectuar voluntariamente a fin de facilitar el cambio a otra compañía comercializadora distinta de GALP (folio 13 y 14). GALP no ha desmentido lo anterior. Al folio 55 obra una comunicación de GALP que señala: “Nuestra compañía quiere disculparse por las molestias ocasionadas [...]”
- Antecedente Primero I.3 (folios 63 a 104): GALP no entregó copia del soporte contractual al cliente (folio 66). La comunicación obrante al folio 89 no ha desvirtuado lo anterior, aunque la comunicación de la CNE obrante al folio 86 mencionaba tal hecho de la denuncia.
- Antecedente Primero I.5 (folios 139 a 144): GALP no atendió a la revocación nº 400914-104 solicitada el 16 de julio de 2012 (folio 139). Aunque la comunicación de la CNE obrante al folio 143 señaló tal circunstancia, la contestación de GALP no desvirtuó tal hecho denunciado (folio 144).

- Antecedente Primero I.7 (folios 200 a 218): GALP ENERGÍA no entregó copia del contrato a solicitud del cliente (folio 201 y 202), el cual ha denunciado el cliente como falso (folio 218). Aunque al folio 204 de la comunicación de la CNE a GALP se hace constar que al cliente no se le facilitó el contrato, la contestación de GALP a dicha comunicación no acreditó que el contrato hubiese sido facilitado (folio 206).
- Antecedente Primero II.5 (folios 436 a 460): El particular envió relleno de “anulación del presente contrato y derecho de desistimiento” sin que ello fuese atendido (folio 453). Denuncia asimismo que no le fue facilitada copia de la supuesta grabación por la que consintió el cambio de comercializador a favor de GALP (folio 443). El escrito de GALP obrante a los folios 457 y ss. no desvirtúa tales concretas denuncias.
- Antecedente Primero II.10 (folios 550 a 575): GALP ENERGÍA no contactó con el consumidor en respuesta a sus reclamaciones ni le facilitó copia del contrato dual (folio 552), pese a la documentación que obra en el expediente sobre quejas ante el servicio de atención al cliente de GALP en las que se denunciaba una contratación sin consentimiento con el padre del interesado, aquejado de alzheimer (folio 561), solicitando la baja inmediata y la cancelación de la deuda y proporcionando datos de contacto del interesado (folio 560 a 562). Las comunicaciones de GALP obrantes a los folios 568 y 570 no desvirtúan lo anterior, y ello a pesar de que la comunicación de la CNE de 1 de julio de 2013 (folio 567) le requirió acreditar “las actuaciones realizadas para solucionar las reclamaciones por parte de su servicio de atención al cliente, tanto las telefónicas como las realizadas por escrito, y en particular el detalle del procedimiento seguido para tramitar sus reclamaciones [...]”.
- Antecedente Primero II.11 (folios 576 a 609): En una oficina presencial de GALP ENERGÍA se le indica al consumidor que no se le puede prestar ayuda y que debe poner una reclamación por escrito y mandarla por correo (folio 576). Las comunicaciones de GALP obrantes al folio 600 y 606 no desvirtúan lo anterior, a pesar de que la comunicación de la CNE de requerimiento de información a GALP sobre tal denuncia puso de manifiesto tales hechos (folio 597), y requirió información sobre “actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente” (folio 599).
- Antecedente Primero II.13 (folios 628 a 662): GALP ENERGÍA informó al consumidor de que no disponía de contrato de suministro con dicha compañía, pese a lo cual le emitió facturas y un requerimiento de pago de 8 de octubre de 2012 (folio 628). El registro de actuaciones con relación a esta reclamación que obra a los folios 649 y 650 no desvirtúa lo anterior.



**Primero 3.5.- Dilató de forma injustificada la regularización, de modo que algunos clientes tardaron meses e incluso más de un año, hasta la solución definitiva, como sucedió en los siguientes ejemplos:**

- Antecedente Primero I.2: El 15 de mayo de 2012 tuvo lugar el cambio de suministrador a favor de GALP ENERGÍA (folio 55). Por escrito de 11 de julio de 2013 GALP indicó que en julio de 2013 había liquidado la deuda por dicha irregular contratación, generando nuevos documentos relativos al suministro de energía (folio 55 y folios 57 a 62).
- Antecedente Primero I.4: El 11 de junio de 2012 se activó un suministro a favor de GALP debido a un cambio de comercializador (folio 133). En comunicación de 16 de julio de 2013, GALP informa de la facturación definitiva al cliente por consumo de suministro (consumo de gas) hasta el 2 de julio de 2013 (folio 133). A los folios 134 a 137 obran sendas facturas por consumo de gas de 10 de julio de 2013.
- Antecedente Primero I.7: En comunicación de 30 de agosto de 2013 GALP ENERGÍA señaló que el contrato relativo a esta reclamación se activó el 11 de julio de 2012 y se desactivó el 1 de noviembre de 2012 (folio 209).
- Antecedente Primero I.9: El 11 de abril de 2012 se activó un suministro a favor de GALP debido a un cambio de comercializador (folio 281). El contrato se desactivó el 4 de febrero de 2013. Pese a la desactivación, GALP ENERGÍA sostiene en comunicación de 14 de agosto de 2013, la existencia de deudas pendientes por el consumo de gas entre el 26 de noviembre de 2012 y el 4 de febrero de 2013 (folio 281).
- Antecedente Primero II.4: En comunicación de 15 de julio de 2013, GALP señaló que el suministro de gas se dio de alta con esa compañía el 23 de abril de 2012 y se dio baja con fecha 7 de junio de 2013 (folio 418). En este caso, el cliente aseguró haberse negado a firmar un contrato al descubrir que GALP simuló ser otra empresa para obtener su consentimiento (folio 337). GALP aportó al expediente un contrato sin firmar (folio 426, particularmente).
- Antecedente Primero II.7: Según comunicación de GALP de 16 de julio de 2013, el contrato de gas se activó en fecha 11 de abril de 2012 y se desactivó el 21 de junio de 2012 (folio 504).
- Antecedente Primero II.8: Según comunicación de GALP de 2 de octubre de 2013, el contrato de suministro de gas se activó el 24 de abril de 2012 y se dio de baja el 11 de abril de 2013 (folio 529).

**Primero. 3.6.- Remitió a clientes a teléfonos de pago. En particular,**

- Antecedente Primero I.1 (folios 1 a 10): Facturas que remiten a un número de atención al cliente 902 de 11 de diciembre de 2012 (folio 7 y 10).

- Antecedente Primero I.2: Facturas de 10 de julio de 2013 que remite a un número de atención al cliente 902 (folios 57 a 62).
- Antecedente Primero I.3 (folios 63 a 104): La comunicación fechada el 6 de enero de 2014 remite al cliente a un número 902 (folio 73). También obran facturas que remiten a un número de atención al cliente 902 de 14 de septiembre de 2012 (folio 91), 13 de noviembre de 2012 (folio 93), 13 de julio de 2012 (folio 95), 15 de mayo de 2013 (folio 97), 11 de marzo de 2013 (folio 100) y 12 de enero de 2013 (folio 103).
- Antecedente Primero I.4 (folios 105 a 138): Sendas facturas que remiten a un número de atención al cliente 902 de 10 de julio de 2013 (folio 134 y 136).
- Antecedente Primero I.6 (folios 145 a 199): Facturas que remiten a un número de atención al cliente 902 de 28 de julio de 2012 (folio 183) y de 29 de julio de 2012 (folio 185).
- Antecedente Primero I.7 (folios 200 a 218): Facturas que remiten a un número de atención al cliente 902 de 10 de noviembre de 2012 (folios 207 y 208).
- Antecedente Primero I.8 (folios 219 a 274): Facturas que remiten a un número de atención al cliente 902 de 24 de abril de 2013 (folio 240 y 242).
- Antecedente Primero I.10 (folios 285 a 297): Facturas en que se remite a un número de atención al cliente 902 obrantes al folio 286 (14 de septiembre de 2012), 294 (5 de diciembre de 2012).
- Antecedente Primero I.11: Facturas en que se remite a un número de atención al cliente 902 obrantes al folio 305 (9 de agosto de 2012), 311 (26 de octubre de 2012).
- Antecedente Primero II.4 (folios 337 a 435): GALP remitió al consumidor a números de pago 902 en sendas comunicaciones de 31 de julio de 2012 (folio 387), 29 de agosto de 2012 (folio 398) y 7 de septiembre de 2012 (folio 410), así como en requerimientos de pago de 16 de agosto de 2012 (folio 392) y de 27 de agosto de 2012 (folio 395). El hecho fue expresamente reconocido por GALP ENERGÍA como incurso en conducta típica en su escrito de alegaciones a la Propuesta de Resolución (folio 1329).
- Antecedente Primero II.9 (folios 531 a 549): Comunicación de 6 de julio de 2012, relativa al suministro de gas y electricidad, obrante al folio 536.
- Antecedente Primero II.13 (folios 628 a 662): Comunicaciones fechadas en noviembre de 2012 y obrantes a los folios 634, 635 y 636.

**Primero. 3.7.- No resolvió eficazmente reclamaciones de clientes. En particular,**

- Antecedente Primero I.1 (folios 1 a 10): GALP no atendió sendas reclamaciones de 28 de mayo de 2012 (nº 400717052) y de 15 de junio de 2012 (folios 1 y 2). La comunicación de 11 de julio de 2013 de GALP no acredita haber resuelto tales reclamaciones (folio 5), a pesar de que la comunicación anterior la CNE le requirió información sobre “actuaciones realizadas para solucionar la reclamación” (folio 4).
- Antecedente Primero I.5 (folios 139 a 144): GALP no contestó a las reclamaciones efectuadas tras enviar una solicitud de revocación de 16 de julio de 2012 no atendida (folio 139). La comunicación de GALP ENERGÍA de 11 de octubre de 2013 no desvirtúa lo anterior al no informar sobre resolución de reclamaciones en este caso (folio 144).
- Antecedente Primero I.6 (folios 145 a 199): GALP ENERGÍA no atendió a las reclamaciones nº 400655561, sobre solicitud de duplicado de contrato, y 40081325, en la cual la denunciante indicó que no procedía al pago por no existir contrato (folios 145, 146, 165, 166). La comunicación de GALP obrante al folio 179 y 180, aunque afirma genéricamente haber atendido dichas reclamaciones, no acredita haber remitido copia del contrato, ni acredita haber anulado la deuda tal como se solicitó; al contrario, dicha comunicación se refiere a la “regularización de la facturación procediendo a realizar rectificación en base a las lecturas correctas”. Con relación a esta denuncia, la firma del supuesto contrato con la reclamante (folios 189 y 190) no coincide de forma evidente con la que aparece en la reclamación y en la fotocopia de DNI de la interesada (folios 198 y 199).
- Antecedente Primero I.7 (folios 200 a 218): El cliente señala que GALP no resolvió la reclamación efectuada (folio 201) que obra al folio 202 (“Cliente denuncia la contratación fraudulenta [...]”). Las comunicaciones de GALP de 16 de julio (folio 206) y 30 de agosto de 2013 (folio 209) no acreditan haber resuelto dicha reclamación, pese a emitirse en contestación a una comunicación de la CNE que hizo constar tales hechos (folio 204) y requirió información sobre las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente (folio 205).
- Antecedente Primero II.5 (folios 436 a 460): No se atendieron las reclamaciones del cliente al haberse emitido facturas con posterioridad a las mismas (folio 453). La comunicación de GALP obrante al folio 437 reconoce la demora en la atención a reclamaciones (“Queremos reiterarle nuestras más sinceras disculpas por los perjuicios ocasionados, así como en la demora en la resolución de sus reclamaciones”).

## **Segundo. Sector eléctrico**

**Segundo. 1.** De los hechos que obran en el expediente resulta la comisión por parte de GALP ENERGÍA de prácticas tendentes a la captación de clientes mediante métodos abusivos o fraudulentos, o sin que quede acreditado el debido consentimiento. Asimismo, resulta el incumplimiento de la obligación de correcto

funcionamiento del servicio de atención al cliente, no proporcionando un buen nivel de servicio y de tramitación de reclamaciones, así como remitiendo a consumidores a teléfonos de pago (902).

**Segundo. 2.** Las conductas se cometieron de forma sistemática estando en vigor el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, se prolongaron, al menos, hasta octubre 2013, e incluyeron las siguientes prácticas llevadas a cabo por GALP ENERGÍA:

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos abusivos o fraudulentos,
- obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante contratos en los cuales no queda acreditado el consentimiento del consumidor,
- emitió una factura a un consumidor respecto de cuyo suministro no ha aportado contrato,
- no prestó un correcto servicio de atención al cliente, de diversos modos,
- no atendió peticiones de desistimiento del contrato formuladas por clientes tras conocer la irregular contratación,
- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio, de modo que los clientes tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió a clientes a teléfonos de pago,
- no resolvió eficazmente reclamaciones planteadas por clientes.

**Segundo. 3.** Lo anterior resulta de los siguientes hechos que obran en el expediente y que bien han sido reconocidos o bien no han sido desvirtuados por GALP ENERGÍA:

**Segundo. 3.1.- Obtuvo el consentimiento mediante métodos de venta abusivos o fraudulentos, haciéndose pasar por otra compañía o mediante engaño. En particular,**

- Antecedente Primero II.1 (folios 313 a 320 y 1426): Dos comerciales de GALP ENERGÍA, mediante engaño, obtuvieron firmas, una antigua factura de gas y DNI (folio 314). Al respecto de esta contratación, GALP señaló que se realizó por una entidad con la que posteriormente cesó su relación comercial, en vista de sus estándares de calidad no satisfactorios (folio 1425), sin desmentir que los hechos sucediesen del modo denunciado.
- Antecedente Primero II.2 (folios 321 a 328): En el bloque de viviendas del interesado se presentó una persona que, mediante engaño, obtuvo firmas, una antigua factura de gas y un DNI, todo ello antes de recibir la interesada en su domicilio una factura de GALP (folio 322). GALP no negó

este hecho en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, limitándose a señalar que la captación se efectuó por una empresa (folio 1426) con la que más tarde resolvió su relación comercial “como consecuencia de no estar satisfechos con sus estándares de calidad alcanzados por la misma” (folio 1423).

- Antecedente Primero II.3 (folios 329 a 336): En el domicilio del interesado se presentaron unas personas que decían ser inspectores de Industria, solicitándole firmas para justificar la visita realizada, así como su última factura de gas y DNI, todo ello antes de recibir una factura de GALP (folio 330). GALP no negó este hecho en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, limitándose a señalar que la captación se efectuó por una empresa (folio 1426) con la que más tarde resolvió su relación comercial “como consecuencia de no estar satisfechos con sus estándares de calidad en las contrataciones” (folio 1425).
- Antecedente Primero II.4 (folios 337 a 435): El 10 de abril de 2012 el particular recibió una visita de una persona que se hizo pasar por su comercializadora de gas y de electricidad, GAS NATURAL FENOSA, por lo que le facilitó las correspondientes facturas, aunque se negó a firmar el contrato al comprobar que en el encabezamiento figuraba la empresa GALP ENERGÍA (folio 337). Obra en el expediente un contrato dual (gas natural y electricidad), con los datos del denunciante, aportado por GALP, pero sin firmar por el cliente (folios 426 y 427). A pesar de ello, GALP dirigió al interesado facturas (folios 350, 351, 383, 394, 397) y requerimientos de pago amenazando con cortes de suministro y recargos (folios 354, 355, 358, 359, 367, 368, 392, 395). Los pagos se atendieron, pese a señalar el consumidor su disconformidad con los mismos (folios 340 y 414). Con relación a estos hechos GALP alegó lo siguiente: “Dado el alto número de contrataciones fraudulentas obtenidas como consecuencia de la actividad comercial de los agentes pertenecientes a [...] Galp Energía ha procedido a rescindir el Contrato de Fuerzas de Ventas que mantenía con esta compañía” (folio 1426).
- Antecedente Primero II.5 (folios 436 a 460): El particular denuncia la práctica de GALP ENERGÍA consistente en simular una conversación telefónica para justificar la fraudulenta obtención de los datos del cliente (folios 443 y 453).
- Antecedente Primero II.7 (folios 500 a 510): Un comercial de GALP ENERGÍA obtuvo la firma haciéndose pasar por un comercial de una compañía distinta (folio 500). A pesar de ello, GALP remitió facturas obrantes a los folios 506 y 508, pese a que en el expediente obra una comunicación en la que afirmó no disponer de contrato (folio 510). El escrito de GALP de alegaciones al Acuerdo de Recalificación acompaña copia del contrato, pero no desmiente expresamente la denuncia (folio 1427).

- Antecedente Primero II.8 (folios 511 a 530): GALP ENERGÍA no informó al consumidor sobre el cambio de compañía, sino que le indicó que vendrían los mismos recibos de su compañía habitual pero con un descuento. Asimismo, GALP no dejó copia de los documentos sobre la contratación y obtuvo el número de cuenta bancario sin habérselo proporcionado el cliente (folio 522). A los folios 517 y 518 obran facturas remitidas por GALP pese a que obra una comunicación en el expediente en que afirmó no disponer de contrato (folio 529). El escrito de GALP de alegaciones al Acuerdo de Recalificación acompaña copia del contrato, pero no desmiente expresamente los hechos objeto de denuncia (folio 1427).
- Antecedente Primero II.9 (folios 531 a 549): Un comercial que solicitó al denunciante factura de gas natural “para comprobar que estaba bien hecha” y le hizo firmar un papel para justificar que había realizado la visita. Posteriormente comenzaron a llegarle facturas de GALP (folio 538). El escrito de GALP de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, sin negar expresamente tales hechos, aportó copia del contrato (folio 1427).
- Antecedente Primero II.10 (folios 550 a 575): Se denuncia que GALP ENERGÍA obtuvo el cambio a su favor en un contrato dual, sin facilitar copia de la documentación relativa a la supuesta contratación y sin disponer de un soporte indubitado relativo a la contratación, al no reconocerse la firma del supuesto titular por el hijo del interesado (folios 550 y 575).
- Antecedente Primero II.11 (folios 576 a 609): La denuncia señala que se obtuvo el consentimiento de la esposa del interesado, siendo este último titular del suministro, por el procedimiento de recabar su firma en un papel, supuestamente para confirmar la visita, sin ser informada en ningún momento de que se firmaba a otros efectos (folio 576). La denuncia añade que en el contrato, el lugar donde debería figurar la firma del interesado aparece “borrado con tipex” (folios 576, 579 y 580). Asimismo, donde firmó su esposa “para justificar la visita (una sola vez) han copiado la firma para ponerla en unos cuantos sitios más” (folios 576, 579 y 580). GALP alegó que la captación se efectuó mediante una de las empresas con las que rescindió su relación comercial, de modo que, ante la posibilidad de que la contratación fuera irregular “procedimos a la anulación de toda la facturación de servicios y al cese de la energía” (folio 1428).
- Antecedente Primero II.12 (folios 610 a 627): Se denuncia que GALP obtuvo el consentimiento mediante el método consistente en recabar la firma en un contrato sin el logotipo de GALP ENERGÍA y con el logotipo de una compañía comercializadora distinta, sin informar que se estuviera consintiendo el cambio de comercializador, y sin que el particular reconociera como suya una de las firmas (folio 627). Con relación a esta contratación GALP alegó que se efectuó por una de las empresas con las que más tarde cesó su relación comercial (folio 1428).

- Antecedente Primero III.2 (folios 747 a 754, folio 1429): Con anterioridad a recibir facturación de GALP ENERGÍA se personaron en el domicilio del denunciante dos comerciales que dijeron ser de IBERDROLA, firmando con ellos unos documentos para el cambio de condiciones de comercialización con la misma empresa, pero no para el cambio de comercializador (folio 748). Con relación a tal contratación, GALP ENERGÍA no ha aportado contrato, y afirmó haberse realizado por una de las compañías con las que más tarde cesó su relación comercial (folio 1429).
- Antecedente Primero III.5 (folios 790 a 813, folio 1429): Un comercial que dijo trabajar para IBERDROLA le indicó a la interesada, de 81 años de edad, que la facturación de dicha compañía “viene de Bilbao, y que tiene unos gastos de unos 7 euros mensuales, unos 80 al año, y que ahora esta facturación se puede realizar desde Valladolid”, de modo que le pidió una factura de IBERDROLA y le “hace firmar el nuevo contrato” (folio 801). Con relación a dicha contratación, GALP señaló: “Ante la sospecha de que la contratación pudiera ser irregular, Galp Energía procedió a anular toda la contratación [y facturación]”
- Antecedente Primero III.6 (folios 814 a 830, folio 1431): Se denuncia el método de contratación de GALP ENERGÍA consistente en que dos comerciales “vestidos de técnicos de Gas Natural Unión Fenosa pidieron puerta por puerta a cada vecino una factura de luz/gas alegando que tenían que revisarla para cobrarnos de manera adecuada con la nueva tarifa en vigor. Dicha factura fue escaneada con un móvil, al parecer. Al mismo tiempo fotografiaron nuestra documentación y se nos pidió dejar un mensaje de voz diciendo el nombre de la tarifa contratada” (folio 814). GALP, pese a no negar la existencia contratación, afirmó que se anuló la contratación de servicios de valor añadido, y que el contrato fue conseguido por una de las empresas sospechosas de haber efectuado contrataciones fraudulentas (folio 1431).
- Al folio 1426 GALP ENERGÍA reconoce haber empleado a una empresa involucrada en un “alto número de casos de contrataciones fraudulentas” como consecuencia de su actividad comercial.

**Segundo. 3.2.- Obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante contratos en los cuales no queda debidamente acreditado el consentimiento del consumidor. En particular,**

- Antecedente Primero II.6 (folios 461 a 499): La interesada ha denunciado la falsedad de la firma que obra en el contrato, afirmando que GALP suplantó su identidad (folio 468). Los hechos se denunciaron ante la OMIC, la cual remitió la denuncia a la CNE. La interesada se ratificó en la veracidad de su denuncia mediante escrito de 8 de julio de 2014, tras tener a la vista el contrato aportado por GALP (folio 499). A pesar de ello,

GALP le dirigió la factura obrante al folio 482, aunque consta en el expediente que afirmó no disponer de soporte contractual (folio 495).

- Antecedente Primero II.7 (folios 500 a 510): Al folio 500, la denuncia señala que la firma se obtuvo mediante engaño, haciéndose pasar el comercial de GALP por un empleado de Gas Natural Fenosa. Además, el cliente asegura haber solicitado la resolución del contrato al darse cuenta del engaño, lo cual no fue atendido. A pesar de lo anterior, GALP le remitió las facturas obrantes a los folios 506 y 508, pese a que obra en el expediente que en cierto momento reconoció la ausencia de contrato (folio 510).
- Antecedente Primero II.13 (folios 628 a 662): La firma que obra en el contrato dual (folios 651 y 653) no coincide con la que aparece en la copia del DNI adjunto a la reclamación (folio 629). Los hechos fueron denunciados ante la Comisaría de Policía de Ciudad Lineal y recogidos en el atestado 26481/12, de 12 de diciembre de 2012 (folio 630). El 26 de noviembre de 2012 la propia GALP ENERGÍA solicitó al cliente una copia de su DNI para comprobar si la firma es auténtica o se puede considerar un alta fraudulenta (folio 635).
- Antecedente Primero III.7 (folios 831 a 897): La firma que figura en el contrato obrante a los folios 840 a 845, no se corresponde con la que figura a los folios 864, 870, 871, 874, 882. El denunciante presentó denuncia sobre los hechos en la Comisaría de Policía de Valladolid Las Eras, con atestado nº 4375/12 (folio 855).
- Antecedente Primero III.8 (folios 898 a 943): La firma que figura en el contrato a los folios 908 y 909 no se corresponde con la firma del particular obrante a los folios 927 (con copia del DNI del interesado) y folios 989 a 900. La AEPD sancionó a GALP ENERGÍA en el ámbito de sus competencias, por estos hechos, con multa de 50.000 euros (folios 929 a 943).

**Segundo. 3.3.- Sin disponer del oportuno contrato, dirigió una factura a un consumidor. En particular,**

- Antecedente Primero III.2 (folios 747 a 754): Factura obrante al folio 748.

**Segundo. 3.4.- Prestó un incorrecto servicio de atención al consumidor. En particular,**

- Antecedente Primero II.5 (folios 436 a 460): El particular envió relleno el impreso de “anulación del presente contrato y derecho de desistimiento” sin que ello fuese atendido (folio 453). Denuncia asimismo que no le fue facilitada copia de la supuesta grabación por la que consintió el cambio



de comercializador a favor de GALP (folio 443). El escrito de GALP obrante a los folios 457 y ss. no desvirtúa tales concretas denuncias.

- Antecedente Primero II.10 (folios 550 a 575): GALP ENERGÍA no contactó con el consumidor en respuesta a sus reclamaciones ni le facilitó copia del contrato dual (folio 552), pese a la documentación que obra en el expediente sobre quejas ante el servicio de atención al cliente de GALP en las que se denunciaba una contratación sin consentimiento con el padre del interesado, aquejado de alzheimer (folio 561), solicitando la baja inmediata y la cancelación de la deuda y proporcionando datos de contacto del interesado (folio 560 a 562). Las comunicaciones de GALP obrantes a los folios 568 y 570 no desvirtúan lo anterior, y ello a pesar de que la comunicación de la CNE de 1 de julio de 2013 (folio 567) le requirió acreditar “las actuaciones realizadas para solucionar las reclamaciones por parte de su servicio de atención al cliente, tanto las telefónicas como las realizadas por escrito, y en particular el detalle del procedimiento seguido para tramitar sus reclamaciones [...]”.
- Antecedente Primero II.11 (folios 576 a 609): En una oficina presencial de GALP ENERGÍA se le indica al consumidor que no se le puede prestar ayuda y que debe poner una reclamación por escrito y mandarla por correo (folio 576). Las comunicaciones de GALP obrantes al folio 600 y 606 no desvirtúan lo anterior, a pesar de que la comunicación de la CNE de requerimiento de información a GALP sobre tal denuncia puso de manifiesto tales hechos (folio 597), y requirió información sobre “actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente” (folio 599).
- Antecedente Primero II.13 (folios 628 a 662): GALP ENERGÍA informó al consumidor de que no disponía de contrato de suministro con dicha compañía, pese a lo cual le emitió facturas y un requerimiento de pago de 8 de octubre de 2012 (folio 628). El registro de actuaciones con relación a esta reclamación que obra a los folios 649 y 650 no desvirtúa lo anterior.
- Antecedente Primero III.1 (folios 725 a 746): El particular señala que GALP ENERGÍA no atendió eficazmente sus llamadas efectuadas desde el 25 de mayo hasta el 25 de septiembre de 2012, sobre la falta de prestación de consentimiento para la contratación (folio 725). Asimismo, GALP no proporcionó al cliente una copia del contrato (folio 725). Al folio 746 obran las siguientes afirmaciones de GALP: “Nuestra compañía quiere disculparse en caso de que la atención dispensada por el Servicio de Atención al Cliente no hubiera sido suficientemente efectiva y correcta”.
- Antecedente Primero III.3 (folios 755 a 767): La denuncia solicita “sancionar a esta empresa [GALP] por la mala atención al usuario”. El cliente señala asimismo que se le dio de alta en el suministro eléctrico por una confusión de CUPS de la propia GALP ENERGÍA (folio 755). Al folio 758 GALP señaló

“que en referencia a este punto de suministro, existen diversas incidencias, en cuanto error en la asociación de CUPS”.

- Antecedente Primero III.6 (folios 814 a 830): GALP ENERGÍA no facilitó a la interesada el teléfono del departamento responsable de la irregular contratación, ni le permitió hablar con un superior, ni le facilitó información más allá de los propios datos personales del cliente, ni le proporcionó copia del contrato (folios 814 y 815). La comunicación de GALP de 30 de agosto de 2013 obrante al folio 825 no desmiente lo anterior, a pesar de que se emitió en contestación a un requerimiento de información de la CNE relativo a la irregular contratación (folios 819 a 821).
- Antecedente Primero III.7 (folios 831 a 897): Se denuncia que el servicio de atención al cliente de GALP ENERGÍA no permitió al cliente hablar con un responsable de dicho servicio, ni le proporcionó copia del supuesto contrato, ni atendió a sus demandas, lo que obligó al interesado a remitir un burofax de 27 de agosto de 2012, entre otras gestiones (folio 852 a 854). La respuesta de GALP al requerimiento de información de la CNE no desmiente lo anterior (folios 838 y 839).

**Segundo 3.5.- Dilató de forma injustificada la regularización, de modo que algunos clientes tardaron meses e incluso más de un año, hasta la solución definitiva, como sucedió en los siguientes ejemplos:**

- Antecedente Primero II.1: En comunicación de 14 de agosto de 2013 GALP ENERGÍA informó de que el contrato de suministro de electricidad se activó el 31 de mayo de 2012 y se desactivó el 18 de octubre de 2012 (folio 319).
- Antecedente Primero II.7: Según comunicación de GALP de 16 de julio de 2013, el contrato de electricidad se activó en fecha 16 de abril de 2012 y se desactivó el 3 de agosto de 2012 (folio 504).
- Antecedente Primero II.8: Según comunicación de GALP de 2 de octubre de 2013, el contrato de suministro de electricidad se activó el 25 de junio de 2012 y se dio de baja el 23 de abril de 2013 (folio 529).
- Antecedente Primero III.1: El contrato se activó el 21 de mayo de 2012 y la regularización definitiva de la facturación tuvo lugar mediante dos facturas de 17 de octubre de 2012 y una tercera factura de 31 de octubre de 2012 (folios 738 a 744).
- Antecedente Primero III.2: El contrato se activó el 24 de mayo de 2012 y el último ingreso en la cuenta del cliente correspondiente a la regularización de la facturación tuvo lugar el 1 de noviembre de 2012 (folio 753).
- Antecedente Primero III.4: El contrato se activó el 30 de mayo de 2012 (folio 786), y la última actuación de GALP con relación a dicho contrato

tuvo lugar el 8 de agosto de 2013 (folio 787), aunque GALP ENERGÍA remitió al cliente una factura a finales de 2013 (folio 789), como la propia comercializadora ha confirmado (folio 1429).

- Antecedente Primero III.5: El contrato se activó el 31 de mayo de 2012 (folio 811) y la última actuación de GALP con relación a dicho contrato, consistente en la cancelación de la deuda y el bloqueo de los datos del cliente, tuvo lugar el 8 de agosto de 2013 (folio 812).

### **Segundo. 3.6.- Remitió a clientes a teléfonos de pago. En particular,**

- Antecedente Primero II.4 (folios 337 a 435): GALP remitió al consumidor a números de pago 902 en sendas comunicaciones de 31 de julio de 2012 (folio 387), 29 de agosto de 2012 (folio 398) y 7 de septiembre de 2012 (folio 410), relativas al suministro de electricidad y gas.
- Antecedente Primero II.9 (folios 531 a 549): Comunicación de 6 de julio de 2012, relativa al suministro de gas y electricidad, obrante al folio 536.
- Antecedente Primero II.13 (folios 628 a 662): Comunicaciones fechadas en noviembre de 2012 y obrantes a los folios 634, 635 y 636.
- Antecedente Primero III.1 (folios 725 a 746): Requerimientos de pago fechados en agosto de 2012 y en enero de 2014 (sic) (esta última, presuntamente, de agosto de 2012): folios 732, 733 y 734, pese a la reconocida ausencia de contrato (folio 738).
- Antecedente Primero III.3 (folios 755 a 761): Facturas de suministro de energía eléctrica fechadas entre el 28 de noviembre de 2012 y el 3 de julio de 2013 que obran a los folios 761 a 767. En ellas figura como número de “atención al cliente” un 902.
- Antecedente Primero III.7 (folios 831 a 897): Sendas comunicaciones de GALP emitidas con relación a una reclamación del cliente ante la OMIC y fechadas el 23 y el 26 de julio de 2012 informan sobre un teléfono 902 (folios 889 y 893).
- Antecedente Primero III.9: facturas obrantes a los folios 968 y 971.
- Antecedente Primero III.11 (folios 988 a 1012): Comunicaciones de GALP de noviembre de 2012 (folios 986, 988, 994, 996, 1002) y de octubre de 2013 (folio 1012). El hecho fue expresamente reconocido como incurso en la conducta típica por GALP ENERGÍA mediante escrito de Alegaciones a la Propuesta de Resolución (folio 1330). A ello hay que unir la factura obrante al folio 990 y la factura de ajuste del folio 992.

### **Segundo. 3.7.- No resolvió eficazmente reclamaciones de clientes. En particular,**

- Antecedente Primero II.5 (folios 436 a 460): No se atendieron las reclamaciones del cliente al haberse emitido facturas con posterioridad a las mismas (folio 453). La comunicación de GALP obrante al folio 437 reconoce la demora en la atención a reclamaciones (“Queremos reiterarle nuestras más sinceras disculpas por los perjuicios ocasionados, así como en la demora en la resolución de sus reclamaciones”).
- Antecedente Primero III.6 (folios 814 a 830): GALP no atendió la reclamación nº 400819858 de 20 de junio de 2012 ni la nº 400896672 de 11 de julio de 2012 (la cual se presentó al no haberse atendido la reclamación anterior) (folios 814 y 815). Las comunicaciones de GALP obrantes a los folios 823 a 825, remitidas por GALP en contestación a un requerimiento de información de la CNE que hizo expresa referencia a ellas (folio 820), no informa sobre la solución a dichas reclamaciones.

### **Tercero. Teléfonos de pago**

Resulta probado, que el número de teléfono con cifras iniciales 902 es un teléfono no gratuito para el consumidor.

En relación con el carácter no gratuito de los números 902 debe dejarse constancia de que el artículo 2 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, establece la aprobación del Plan Nacional de numeración telefónica, recogido como anexo a dicho real decreto.

El apéndice del Plan Nacional de numeración telefónica atribuye las cifras iniciales 902 de los números nacionales de nueve cifras al denominado “servicio de llamadas de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado”.

A diferencia de las anteriores, las cifras iniciales 900, son atribuidas por el citado Plan Nacional de numeración al “servicio de cobro revertido automático”, gratuito para el llamante.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I. HABILITACIÓN COMPETENCIAL**

De acuerdo con el artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, y con el artículo 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC (aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto), corresponde al Director de Energía de la CNMC la instrucción de los procedimientos sancionadores relativos al sector energético.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3 b) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y el artículo 116.4 b) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, corresponde a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la imposición de las sanciones por las infracciones administrativas tipificadas en el 65.25 de la Ley 24/2013, y artículo 110 u) de la Ley 34/1998, materias objeto del presente procedimiento.

En concreto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria, previo informe de la Sala de Competencia, la resolución de este procedimiento.

## **II. PROCEDIMIENTO APLICABLE**

El procedimiento aplicable es el establecido en los artículos 127 a 138 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, así como en el artículo 11 y siguientes del Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto.

## **III. CONSIDERACIÓN DE LAS ALEGACIONES EFECTUADAS POR GALP ENERGÍA**

En el presente apartado distinguiremos, a efectos expositivos, diversos apartados.

### **1. Alegaciones sobre la calificación de los hechos y sobre la continuidad infractora presentes en el Acuerdo de Recalificación**

Con relación al Acuerdo de Recalificación, GALP ENERGÍA alega que contiene una exposición de hechos genérica sin valoración jurídica, de modo que no se ha precisado de modo suficiente la imputación.

La alegación de GALP no puede aceptarse por los siguientes motivos.

GALP señala que el Acuerdo de Recalificación utiliza términos imprecisos como la rapidez en la atención al cliente o en la resolución de reclamaciones.

Al respecto, debe señalarse que la propia GALP ha fijado los estándares de una rápida atención a una reclamación. En su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación reconoce que en 5 días resulta posible desactivar un suministro eléctrico sobre el que pesan dudas de irregularidad (folio 1429)<sup>16</sup>, y que en 11 días cabe desactivar un suministro gasista en la misma dudosa situación (folio 1428).

---

<sup>16</sup> En el folio 1426 afirma la posibilidad de desactivar un contrato eléctrico en un plazo también breve: 14 días.

En vista de ello, resulta obvio que situaciones que se prolongan durante varios meses, e incluso más de un año (siendo el tiempo medio de permanencia con GALP de los clientes objeto del expediente de seis meses), no se han atendido de modo rápido ni eficaz. Por otro lado, obra en el expediente el reconocimiento expreso de la demora de GALP en la atención de reclamaciones (folio 437).

Al respecto de la precisión de la imputación, el Fundamento IV del Acuerdo se refirió específicamente a la recalificación de los hechos y resumió de este modo las prácticas llevadas a cabo por GALP (folio 1345 y 1436):

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos fraudulentos, sin contar con el debido consentimiento,
- emitió facturas a consumidores pese a no haber aportado al expediente el soporte documental relativo a la contratación con dicho cliente,
- no resolvió eficazmente las reclamaciones planteadas por los clientes afectados,
- no atendió con celeridad peticiones de baja del suministro o de desistimiento del contrato en los casos de dichos clientes,
- amenazó con cortes de suministro a dichos clientes, motivando en algún caso el pago de facturas injustificadas para evitar el corte,
- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio en caso de esos clientes, de modo que tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió en muchos casos a esos clientes a teléfonos de pago.

A continuación (Fundamento IV.3), el Acuerdo describió pormenorizadamente cada una de las conductas de la cual resultaba la síntesis anterior. El Acuerdo hizo una cita exhaustiva de folios para la mejor localización de los hechos obrantes en el expediente de los cuales resultaba la nueva calificación. Así pues, el Acuerdo respetó escrupulosamente las formalidades exigibles y el derecho de defensa de GALP.

Asimismo, los folios 1345 a 1349 del Acuerdo efectuaron un análisis de la calificación procedente y motivaron las razones de la misma, añadiendo la justificación sobre la continuidad infractora. Las exigencias de motivación se cumplieron así más que sobradamente. Cuestión distinta es que GALP discrepe de tales calificaciones y apreciación de continuidad infractora.

Con relación a esto último, GALP alega, en esencia, que no puede existir continuidad infractora en vista de que los casos aquí considerados son pocos comparados con su cartera de clientes, que supera los [...] puntos de suministro. Alega además que los hechos tienen carácter leve, y no grave, para el caso del sector eléctrico.

Ambas cuestiones no pueden ser admitidas por las razones que a continuación se exponen.

La descripción de hechos probados es suficientemente elocuente sobre la gravedad de la actuación de GALP.

Más adelante en la presente Resolución, y también a propósito de la continuidad infractora, se hace un repaso de la conducta de GALP que habla por sí solo. A tal descripción procede remitirse. No cabe calificar como leve un conjunto de prácticas así, que excede con mucho el momento inicial de prestación del consentimiento y que se prolonga desde el momento de la contratación hasta el cese de la relación con ellos. Que GALP haya elegido mal a sus fuerzas comerciales, o a los técnicos de su servicio de atención al consumidor, no minora su responsabilidad.

La imputada ha señalado en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación que no pueden acogerse las pretensiones de los clientes como si el lema “el cliente siempre tiene razón” fuera una norma de Derecho Positivo.

Esta Sala asume que tal afirmación, de tono coloquial, se efectúa por GALP en términos de estricta defensa. Pero no puede dejar de señalarse que la misma parte de un completo desenfoco de lo sucedido en este caso. No se trata aquí de dar la razón al consumidor en cuestiones opinables, o como deferencia a los clientes. Lo acontecido es un hecho grave.

El argumento de GALP sobre la falta de continuidad infractora tampoco se puede aceptar. Dicho argumento, a tenor del cual la continuidad ha de apreciarse por comparación de los casos aquí denunciados con la cartera total de clientes de GALP, determinaría la imposibilidad de aplicar la continuidad en infracciones como ésta.

Acerca del relativamente reducido número de casos, debe aclararse que esta Comisión nunca había recibido un número tan elevado de denuncias contra un mismo comercializador en un espacio de tiempo tan breve.

Sin perjuicio de lo anterior, es irrelevante, a efectos de apreciar la continuidad infractora, la comparación entre las denuncias aquí consideradas y el número de clientes de GALP. Lo único relevante a efectos de analizar tal continuidad es si las denuncias que tuvieron entrada en la CNMC obedecen a un patrón común.

Y lo cierto es que tal patrón común existe de modo indiscutible. No puede hablarse de casos aislados o, como dice GALP, también de manera muy coloquial, de denuncias “cada una de su padre y de su madre”.

Es inconcebible que 38 denuncias de particulares, presentadas en un momento próximo en el tiempo, y que describen patrones de conducta tan similares, no sean veraces, o respondan todas ellas o en su gran parte a errores del cliente o defectos de interpretación por su parte.

Los indicios de práctica homogénea con arreglo a patrones comunes por parte de GALP son indiscutibles a tenor de los hechos. Baste señalar las siguientes coincidencias:

- **GALP empleó métodos de venta abusivos o fraudulentos, haciéndose pasar por otra compañía o mediante engaño:**
  - Se hizo pasar por otra compañía:
    - Obtuvo los datos del cliente por el procedimiento de efectuar una llamada diciendo ser de otra compañía (folio 105).
    - Unas personas que decían ser inspectores de Industria solicitaron firmas para justificar la visita realizada, así como la última factura de gas y el DNI (folio 330).
    - Una persona que se hizo pasar por la comercializadora GAS NATURAL FENOSA obtuvo facturas del cliente (folio 337).
    - Un comercial de GALP obtuvo su firma haciéndose pasar por un comercial de una compañía distinta (folio 500).
    - GALP obtuvo el consentimiento al recabar la firma en un contrato sin el logotipo de GALP ENERGÍA y con el logotipo de una compañía comercializadora distinta (folio 627).
    - Dos comerciales que dijeron ser de IBERDROLA obtuvieron firmas (folio 748).
    - Dos comerciales “vestidos de técnicos de Gas Natural Unión Fenosa pidieron puerta por puerta a cada vecino una factura de luz/gas alegando que tenían que revisarla para cobrarnos de manera adecuada con la nueva tarifa en vigor” (folio 814).
    - Un comercial que dice trabajar para IBERDROLA le indicó a la interesada que la facturación de esa compañía “viene de Bilbao, y que tiene unos gastos de unos 7 euros mensuales, unos 80 al año, y que ahora esta facturación se puede realizar desde Valladolid” (folio 801).
  - Obtuvo el consentimiento o firmas mediante engaño o falsedad:
    - Dos comerciales de GALP ENERGÍA, mediante engaño, obtuvieron firmas, una antigua factura de gas y DNI (folio 314).
    - En un bloque de viviendas se presentó una persona que, mediante engaño, obtuvo firmas, una antigua factura de gas y DNI (folio 322).
    - GALP ENERGÍA simuló una conversación telefónica para justificar la fraudulenta obtención de los datos del cliente (folios 443 y 453).



- GALP ENERGÍA no informó al consumidor sobre el cambio de compañía, sino que le indicaron que vendrían los mismos recibos de su compañía habitual pero con un descuento (folio 522).
  - Un comercial solicitó factura de gas natural “para comprobar que estaba bien hecha” y le hizo firmar un papel para justificar que había realizado la visita (folio 538).
  - GALP ENERGÍA obtuvo el cambio a su favor sin facilitar copia de la documentación relativa a la contratación y sin disponer de un soporte indubitado, al no reconocerse la firma del titular por el hijo del interesado (folios 550 y 575).
  - Se obtuvo el consentimiento por el procedimiento de recabar una firma en un papel, supuestamente para confirmar la visita, sin ser informada en ningún momento de que se firmaba a otros efectos (folio 576). La firma del contrato fue manipulada (folios 576, 579 y 580).
- **Actuó con negligencia al comprobar el consentimiento prestado:**
    - El contrato aportado por GALP ENERGÍA (folios 189 y 190) contiene una firma que difiere de la que figura en la reclamación y en la fotocopia del DNI de la interesada (folios 198 y 199).
    - El contrato aportado por GALP ENERGÍA (folio 209 y 210) contiene una firma que no coincide con la que aparece en la reclamación (folio 200) ni en la fotocopia de DNI del interesado (folio 203).
    - GALP obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante un contrato cuya firma no resulta indubitada. Dicho asunto dio lugar a una sanción de la AEPD a GALP ENERGÍA de 50.000 euros que obra en el expediente (folios 261 a 274).
    - GALP no contó indubitadamente con el consentimiento, al estar el suministro a nombre de un hermano del interesado fallecido antes del cambio a favor de GALP ENERGÍA (folio 276).
    - La firma que obra en el contrato dual (folios 651 y 653) no coincide con la que aparece en la copia del DNI adjunto a la reclamación (folio 629). Los hechos fueron denunciados ante la Comisaría de Policía de Ciudad Lineal y recogidos en el atestado 26481/12, de 12 de diciembre de 2012 (folio 630).
    - La firma que figura en el contrato obrante a los folios 840 a 845, no se corresponde con la que figura a los folios 864, 870, 871, 874, 882. El denunciante presentó denuncia sobre los hechos en la Comisaría de Policía de Valladolid Las Eras, con atestado nº 4375/12 (folio 855).

- La firma que figura en el contrato a los folios 908 y 909 no se corresponde con la firma del particular obrante a los folios 927 (con copia del DNI del interesado) y folios 989 a 900. La AEPD sancionó a GALP ENERGÍA en el ámbito de sus competencias, por estos hechos, con multa de 50.000 euros (folios 929 a 943).
- **Prestó un incorrecto servicio de atención al consumidor:**
  - No entregó documentación solicitada por el cliente:
    - No entregó copia del soporte contractual (folio 66).
    - No entregó copia del contrato (folio 201).
    - No entregó copia de una supuesta grabación (folio 443).
    - No facilitó copia de un contrato dual (folio 552).
    - No proporcionó al cliente una copia del contrato (folio 725).
    - No proporcionó copia del contrato (folios 814 y 815).
    - No proporcionó copia del supuesto contrato (folio 852 a 854).
  - No facilitó la anulación o el cambio de los contratos:
    - Dificultó atender un requerimiento de pago que el cliente deseaba efectuar voluntariamente a fin de facilitar el cambio a otra compañía comercializadora (folio 13 y 14).
    - No atendió a la revocación nº 400914-104 solicitada el 16 de julio de 2012 (folio 139).
    - No atendió una solicitud anulación del contrato y derecho de desistimiento (folio 453).
    - No atendió una solicitud de baja inmediata por estar aquejado de alzheimer el contratante (folio 560 a 562).
    - Se remitió a un consumidor a plantear la reclamación por escrito y mandarla por correo (folio 576).
    - Informó al consumidor de que no disponía de contrato de suministro con dicha compañía, pese a lo cual le emitió facturas y un requerimiento de pago (folio 628).
    - No facilitó a la interesada el teléfono del departamento responsable de la irregular contratación, ni le permitió hablar con un superior, ni le facilitó información más allá de los propios datos personales del cliente (folios 814 y 815).
    - No permitió al cliente hablar con un responsable de dicho servicio, ni atendió a sus demandas, lo que obligó al interesado a remitir un burofax (folio 852 a 854).

- No resolvió adecuadamente reclamaciones de los clientes:
  - Reclamaciones de 28 de mayo de 2012 (nº 400717052) y de 15 de junio de 2012 (folios 1 y 2).
  - Según folio 139.
  - Reclamaciones nº 400655561 y 40081325 (folios 145, 146, 165, 166).
  - Según folio 201.
  - Al folio 437 GALP reconoce la demora en la atención a reclamaciones.
- **Dilató de forma injustificada la regularización, resultando una media de más de seis meses en restablecer la situación. En algún caso, se acercó o incluso superó el año:**
  - De 15 de mayo de 2012 a julio de 2013 (folio 55 y folios 57 a 62).
  - De 11 de junio de 2012 a julio de 2013 (folio 133).
  - De 11 de abril de 2012 a 4 de febrero de 2013 (folio 281).
  - De 23 de abril de 2012 a 7 de junio de 2013 (folio 418).
  - De 24 de abril de 2012 a 11 de abril de 2013 (folio 529).
  - De 30 de mayo de 2012 (folio 786) a 8 de agosto de 2013 (folio 787).
  - De 31 de mayo de 2012 (folio 811) a 8 de agosto de 2013 (folio 812).
- **Remitió a clientes a teléfonos de pago, en los términos que detallan los Hechos Probados.**

Así pues, la conducta, de manera indiscutible, presentó una homogeneidad y gravedad fuera de toda duda.

A tal argumento ha opuesto GALP en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación que, la documentación y alegaciones que aportaba en ese momento, desvirtuaría la supuesta falta de consentimiento, de modo que la imputación debería limitarse a unos diez casos de los treinta y ocho iniciales.

Un análisis detallado de cada denuncia demuestra que, de ninguna manera los asuntos deben quedar reducidos a “unos diez”. Se analiza a continuación.

## 2. Alegaciones sobre los distintos grupos de denuncias

### 2.1. Contratos de gas natural

GALP ENERGÍA realiza alegaciones relativas a las once contrataciones de gas natural objeto de denuncia. GALP concluye que, en vista de que se acredita el consentimiento en nueve de los once casos denunciados, dichos nueve asuntos han de quedar al margen de este procedimiento.

La pretensión de GALP es inadmisibles. El hecho de que pudiera aceptarse la existencia de consentimiento en algún caso, pese a las dudas que se suscitan y a la tardía acreditación, no eximiría a GALP ENERGÍA del cumplimiento del resto de sus obligaciones legales con relación a dichos clientes, incluida la relativa al correcto funcionamiento del servicio de atención al consumidor.

Las alegaciones de GALP se pueden sintetizar, y contestar, del modo siguiente (para mayor comodidad, nos remitimos a la numeración empleada en la presente Resolución, en lugar de la empleada por GALP):

#### 1. Antecedente Primero I.1

GALP aporta locución telefónica en acreditación del consentimiento, lo que, según la empresa, desvirtúa la contratación fraudulenta (folio 1493).

La grabación, de deficiente calidad, es un ejemplo de mala praxis, y no puede aceptarse a los efectos de tener por acreditada la prestación de consentimiento.

Dicha grabación se prolongó durante 13 minutos y 24 segundos, en gran parte por las dificultades, dudas y reticencias mostradas por la consumidora, singularmente evidentes a la hora de facilitar los datos bancarios (07:03 a 10:40)<sup>17</sup>. Al principio de la grabación, la operadora de GALP le señala a la cliente que la llamada “es para aplicarle un descuento en la factura de gas” (00:13). En un momento dado de la conversación la operadora afirma: “Bueno, pues está de acuerdo, ¿verdad?, en contratar con Galp Energía España el suministro de gas para hacerle el descuento” (10:49). A lo que la cliente contesta “Muy bien” (10:55). Sin perjuicio de lo anterior, cuando se le leen las condiciones del contrato, la cliente llega a decir “no me estoy enterando de nada” (12:25), y “estoy muy mayor ya” (12:31).

En tales circunstancias no puede aceptarse que se haya prestado un correcto consentimiento. No se trata, como señala GALP ENERGÍA varias veces en su escrito de alegaciones, de considerar que el “cliente siempre tiene la razón”. Sin llegar a ese extremo, es claro que el cliente merece una protección frente a procedimientos abusivos de contratación. Y en este caso la escucha de la locución

---

<sup>17</sup> En el caso de las locuciones se hace referencia al minuto y segundo de la grabación en el que comienza la parte transcrita.

es suficiente para tomar conciencia del abuso cometido por GALP en este caso, con vulneración del derecho a la libre elección de suministrador.

## 2. Antecedente Primero I.2

GALP aporta un contrato firmado por la clienta, “quedando acreditada la veracidad de esta contratación” (folio 1423).

La alegación no se puede aceptar en modo alguno.

El contrato que ahora aporta GALP ya obraba en el expediente (folios 38 y 39). Y lo aportó la propia clienta para demostrar su falsedad. El folio 36 del expediente contiene una denuncia de la interesada de 12 de noviembre de 2012 que dice lo siguiente al respecto de este contrato:

Supuesto contrato (del que me siguen pasando facturas), del producto ConfortGas Básico consistente en la revisión y mantenimiento de la instalación de gas escrito y firmado por mí. Dicho contrato se ha conseguido gracias a la OMIC.

Y en prueba de sus afirmaciones relativas a la falsedad de la firma que figura en el contrato, la clienta aportó:

- Su DNI (folio 44) de modo que se pudiese comprobar que la firma que figura en el mismo, de forma muy evidente, no coincide con la de dicho contrato (señalados folios 38 y 39).
- Un certificado de empadronamiento de 6 de noviembre de 2012 que acredita que desde el 17 de agosto de 2009 no reside en la vivienda en la que supuestamente firmó el contrato (folios 45 y 46).

En consecuencia, no puede aceptarse tampoco que la fecha de última actuación relativa a esta denuncia –al igual que la anterior- (julio de 2013) no deba tenerse en cuenta a efectos de la prescripción de los hechos relativos al sector gasista.

## 3. Antecedente Primero I.3.

GALP aporta respecto de esta contratación una locución telefónica (folio 1496).

Existen dudas en relación con la locución presentada. No es verosímil que un cliente que ha prestado consentimiento telefónicamente presente reclamaciones ante la OMIC y ante la CNE, y solicite copia (sin obtenerla de GALP) de la supuesta locución. Además, sin perjuicio de que el consentimiento pudiera tenerse por obtenido, ello no exime a GALP del cumplimiento del resto de obligaciones exigidas con sus clientes. En particular, como se ha señalado en otras partes de esta Resolución, GALP no facilitó al consumidor copia del contrato de suministro, y le remitió a un número teléfono 902.

#### 4. Antecedente Primero I.4

GALP alega que la contratación de este suministro se realizó por una empresa “con la que Galp Energía rescindió su relación comercial al no estar conforme con los estándares de calidad alcanzados por la misma” (folio 1423). Añade que por tal motivo se adoptaron “medidas de seguridad con respecto a este caso”. A efectos de prescripción, se aclara que la desactivación del contrato tuvo lugar el 2 de julio de 2012, de modo que los hechos habrían prescrito.

Ninguna de esas alegaciones puede ser aceptada.

De la primera parte de las alegaciones resulta que GALP no ha desvirtuado las afirmaciones sobre la fraudulenta contratación, por mucho que se pueda tratar de un caso de culpa in eligendo.

Tampoco cabe aceptar la alegación de que los hechos relativos a esta denuncia concluyeron en julio de 2012. La propia documentación del expediente lo desmiente. Obra en dicho expediente una comunicación remitida el 17 de julio de 2013 en la que GALP ENERGÍA informó sobre la baja de los contratos y la emisión de facturas por consumo de gas (folio 133):

En fecha 10 de julio de 2013, se tramitó la baja del servicio de mantenimiento ConfortGas y, puesto que no se había hecho uso del servicio en la actual vigencia 2012/2013, se consideró procedente su anulación íntegra. Como resultado de la gestión, se compensaron los importes generados a favor del cliente, resultando una deuda por consumo de suministro de 21,92 €, correspondiente a la facturación emitida desde el 11 de junio hasta el 2 de julio de 2013, en concepto de consumo de gas.

El duplicado de las facturas, de 10 de julio de 2013, obra a los folios 134 a 137.

#### 5. Antecedente Primero I.5

Con relación a la presente denuncia, GALP aporta una locución de la cual resultaría la prestación del consentimiento (folio 1495).

De ningún modo puede aceptarse que dicha grabación acredite el consentimiento.

De entrada, la clienta que interviene en la conversación no es el titular del suministro (en particular: 00:36). Ello explica que GALP haya reconocido expresamente a esta Comisión que esta contratación “no se llevó a cabo” (escrito de 21 de octubre de 2013, folio 144):

En relación con la solicitud de copia de contrato, les comunicamos que, una vez realizadas las oportunas gestiones con nuestros proveedores de servicios de control

documental, no disponemos de soporte del contrato que el Sr. [...] nos solicita, puesto que no se llevó a cabo dicha contratación.

[...] en la actualidad, no existen facturas a nombre de [...], ni deuda unida a él.

Así pues, ha de prevalecer la primera declaración de GALP sobre la efectuada en el escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación, sobre existencia de contrato.

A ello ha de añadirse que en la conversación se aprecian diversas irregularidades. En ella se pide confirmación a la interlocutora de que “la compañía con la usted tiene el gas es Gas Natural Fenosa” (00:18). A continuación, tras señalarle la operadora de GALP el nombre de “la campaña de la que se va a beneficiar [Gas más ConfortGas]” (00:34), sin mencionar que se trata de una campaña de GALP ENERGÍA, dicha señora pregunta en estos términos: “¿o sea, que no es el Gas Fenosa?” (00:45). A lo que se le contesta “el gas va a tener el cincuenta por ciento de descuento, le he dicho el nombre de la campaña «Gas más ConfortGas»” (00:48). A lo que la clienta replica si el gas “va a ser igual” (00:58). Y se le contesta: “El gas va a ser el mismo de siempre, el suministro y todo” (01:00). A continuación se le leen los datos bancarios para pasar los recibos “con los descuentos y todo”. Para finalizar se le leen las condiciones legales.

En ningún momento de la grabación se le pregunta a la clienta si expresamente consiente en contratar con GALP ENERGÍA.

En definitiva, si bien ha de partirse, coincidiendo con GALP, de que la contratación no se llevó a cabo, con relación a esta locución: no se aclara a la persona que interviene en la conversación que el suministrador sería GALP ENERGÍA, y no Unión Fenosa. Y tampoco se le solicita, ni la señora presta, consentimiento expreso a la contratación a favor de GALP ENERGÍA.

## 6. Antecedente Primero I.6

Sobre la presente contratación GALP afirma que obra en el expediente copia del contrato en acreditación del consentimiento.

No cabe aceptar que exista consentimiento en este caso: Efectivamente obra en el expediente una copia de un contrato supuestamente firmado por la reclamante (folios 189 y 190). No obstante, puede comprobarse que la firma de ese contrato no coincide de forma evidente con la que aparece en la reclamación ni en la fotocopia de DNI de la interesada (folios 198 y 199).

## 7. Antecedente Primero I.7

GALP se limita a afirmar que la contratación se efectuó por una empresa contratada por dicha comercializadora. A lo que se añade: “Ante la apariencia de irregularidad en la contratación, Galp Energía procedió a la eliminación de los datos comerciales de este cliente y a la anulación de la facturación efectuada” (folio 1424).

Así pues, GALP no sólo no desvirtúa, sino que confirma implícitamente la irregular contratación denunciada.

#### 8. Antecedente Primero I.8

Con relación a esta denuncia, GALP alega que el contrato fue captado por una compañía de ventas “con la que Galp Energía rescindió la colaboración comercial como consecuencia de no estar satisfechos con sus estándares de calidad en las contrataciones”.

Esa alegación de GALP no desvirtúa el contenido de la denuncia, que ha de tenerse por acreditado.

#### 9. Antecedente Primero I.9

Con relación a esta contratación, GALP señala que se ha aportado al expediente el soporte contractual de la misma. Y añade que el contrato fue captado por una empresa con la que la imputada ha resuelto su relación, de modo que “en exceso de celo y en interés del cliente”, anuló servicios complementarios y dio por fallida la deuda.

Debe recordarse que la denuncia alegó en este caso que la firma debió haberse falsificado, pues el titular del contrato era el hermano del interesado, fallecido en 1995, indicio evidente de falsedad de la contratación. Las alegaciones de GALP ENERGÍA más que desvirtuar, confirman los indicios de falsedad de la firma.

#### 10. Antecedente Primero I.10

GALP alega que obra en el expediente la locución contractual con la contratación.

No debe olvidarse de que en este caso, como en el resto, se denunció la falta de consentimiento al cambio de comercializador. Sin perjuicio de que las dudas sobre la existencia de consentimiento en este caso, GALP no prestó una adecuada atención al consumidor, al alegar dicho cliente que no se atendieron sus reclamaciones, lo cual no ha sido desvirtuado por la imputada, que no ha justificado documentalmente la solución dada a dichas reclamaciones.

#### 11. Antecedente Primero I.11

GALP ENERGÍA alega con relación a esta denuncia que se ha aportado locución del consentimiento prestado, sin que se pueda dudar de su legitimidad.

Sin perjuicio de las dudas que ofrece la existencia de consentimiento, en vista de la existencia de una denuncia, GALP no quedaría con ello eximida del cumplimiento



de otras obligaciones con relación al cliente, y en particular de la adecuada atención al consumidor, sin remitir a clientes a números de teléfono de pago, en atención a las obligaciones de puesta a disposición de números de teléfono gratuitos vigente en esas fechas.

## **2.2. Contratos duales**

GALP alega que nueve casos de los dieciséis relativos a contratación dual deben quedar fuera del procedimiento. A continuación se justifican las razones por las que todos ellos deben mantenerse a efectos de la imputación.

### **1. Antecedente Primero II.1**

Sin perjuicio de que las alegaciones de GALP sobre la eventual prescripción o tipificación de esta conducta se contesten en otros lugares de esta Resolución, con relación a los hechos, GALP alega que la captación tuvo lugar mediante una empresa con la que ha resuelto su relación.

Esa alegación en nada desvirtúa los hechos denunciados.

### **2. Antecedente Primero II.2**

GALP se refiere a la contratación a través de una empresa elegida por GALP con la que no tiene relación, menciona las fechas durante las cuales los contratos se mantuvieron activos y añade: “A falta de poder localizar el soporte contractual acreditativo de la contratación, los hechos sería constitutivos respecto al sector eléctrico de una infracción [leve]” (folio 1426).

En definitiva, GALP no sólo no desvirtúa la denuncia sino que reconoce que no dispone de soporte sobre la presente contratación. Más adelante se analizan los motivos por los que la ausencia de soporte en una contratación en la que se ha denunciado la existencia de fraude no puede considerarse una infracción leve.

### **3. Antecedente Primero II.3**

GALP alega la captación mediante una de las empresas con las que ha finalizado su relación contractual.

No se desvirtúan, por tanto, los hechos denunciados.

### **4. Antecedente Primero II.4**

GALP alega con relación a esta denuncia que fue obtenido por una determinada sociedad contratada por ella, respecto de lo cual afirma lo siguiente (folio 1426):

[...] dado el alto número de casos de contrataciones fraudulentas obtenidas como consecuencia de la actividad comercial de los agentes pertenecientes a [...], S.L. Galp Energía ha procedido a rescindir el Contrato de Fuerzas de Ventas que mantenía con esta compañía y a cortar cualquier tipo de colaboración con la meritada sociedad.

Nada que señalar a tal reconocimiento expreso de culpa in eligendo.

#### 5. Antecedente Primero II.5

Con respecto a tal contratación, GALP aporta con su escrito una locución (folio 1494).

Nuevamente, la grabación suscita dudas. De entrada debe señalarse que el consumidor ha negado la realidad de la misma, afirmando que fue suplantado por otra persona (folio 443), y afirma que GALP habría reconocido la falsedad de tal conversación (folio 553). Y lo cierto es que obra en el expediente una comunicación de GALP en estos términos (folio 437):

Queremos reiterarle nuestras más sinceras disculpas por los perjuicios ocasionados, así como en la demora en la resolución de sus reclamaciones.

Además, en la conversación no se solicita ni se recibe el consentimiento expreso del consumidor para la contratación con GALP ENERGÍA. La primera parte de la conversación es una mera comprobación de datos del titular de los contratos y del suministro. A continuación, la operadora se limita a señalar: “pues ahora le leo el texto legal, ¿vale?, para aplicarle estos descuentos” (01:44). En cambio, el cliente sí llega a afirmar que, aunque esté atendiendo esa llamada, no quiere recibir más “información” por teléfono (02:46).

En esas condiciones es más que dudoso que exista consentimiento en este caso. A ello hay que añadir que el eventual consentimiento no eximiría a GALP ENERGÍA del cumplimiento del resto de obligaciones con relación al servicio de atención al cliente.

#### 6. Antecedente Primero II.6

GALP alega con relación a esta denuncia que, aunque se aporta documento contractual (documento 6 del escrito), la facturación se llevó a fallido porque se contrató con una de las antiguas empresas comerciales elegidas por GALP. GALP que la remisión a un teléfono de pago no fue irregular porque no se refiere a un suministro, sino al servicio de mantenimiento ConfortGas.

Las alegaciones sobre la existencia de soporte contractual válido no se pueden aceptar.

Resulta elocuente que al folio 495 obre una comunicación de GALP ENERGÍA en la que se afirma que no dispone de contrato sobre este suministro. En cambio, ahora GALP aporta un contrato. Sucede que dicho contrato ya obraba en el expediente (folio 465). Con relación al mismo, la interesada denunció su falsedad, afirmando que GALP suplantó su identidad (folio 468). Los hechos se denunciaron ante de la OMIC, la cual remitió la denuncia a la CNE. La interesada se ratificó en la veracidad de su denuncia mediante escrito de 8 de julio de 2014, tras tener a la vista el contrato aportado por GALP (folio 499).

#### 7. Antecedente Primero II.7

Con relación a este suministro GALP ENERGÍA aporta un contrato firmado por el consumidor que acreditaría el consentimiento.

Tampoco se puede aceptar que exista consentimiento válidamente prestado en este caso.

Al folio 500, la denuncia señala que la firma se obtuvo mediante engaño, haciéndose pasar el comercial de GALP por un empleado de Gas Natural Fenosa. Además, el cliente asegura haber solicitado la resolución del contrato al darse cuenta del engaño, lo cual no fue atendido. En nada desvirtúa lo anterior el contrato aportado por GALP, pues en ningún momento el cliente negó haber firmado un documento.

#### 8. Antecedente Primero II.8

Como acreditación del consentimiento, GALP aporta un contrato firmado por la interesada (documento 8 de su escrito).

En nada desvirtúa los hechos la aportación de tal documento. La denuncia no niega la existencia de contrato, lo que se afirma (folio 511 y ss.) es que dicho contrato se firmó mediante engaño:

En ningún momento me dijeron que era un cambio de compañía, sino que vendrían los mismos recibos de Endesa pero con un descuento [...]

No me dejaron copia de lo que firmé ni les di nº de cuenta banco pero la tienen.

Es significativo que, al folio 529, obre comunicación anterior de GALP en la que había manifestado no disponer de este contrato.

#### 9. Antecedente Primero II.9

Con relación a este suministro, GALP ENERGÍA aporta con su escrito de alegaciones copia de un contrato que acreditaría el consentimiento. GALP añade que procedió a la anulación del contrato y de la facturación generada.

La veracidad de este contrato no se puede aceptar.

Al respecto de esta contratación obran las siguientes afirmaciones de la denuncia al folio 538:

Me informaron en la puerta de mi casa unos comerciales que les dejara la factura de gas natural para comprobar que estaba bien hecha y como fue así me dijeron que tenía que firmar un papel para dar la conformidad que lo habían mirado y justificarlo a su empresa.

Posteriormente me empezaron a llegar facturas como que yo había contratado un seguro con ellos de gas que no fue así.

La comparación de los folios 1471 (contrato aportado por GALP) y 538 (reclamación de la interesada ante la OMIC de Valladolid) confirma la veracidad de tales alegaciones de la denuncia, por los siguientes motivos:

- El contrato aportado ahora por GALP, que obra al folio 1471, presenta cuatro firmas que difieren todas entre sí.
- Una de esas cuatro firmas (la situada más arriba en el contrato), difiere particularmente de las otras. En cambio, dicha concreta firma se asemeja a la firma de la interesada que obra al folio 538. Tal sería la firma recabada mediante engaño (citado folio 538). Las otras firmas, a primera vista, sin necesidad de un análisis detallado, presentan apariencia de ser una simulación, en vista de que difieren notoriamente de dicha firma del folio 538.

#### 10. Antecedente Primero II.10

Asegura GALP con respecto a esta denuncia que el contrato que obra en el expediente acredita la contratación.

De ningún modo se puede aceptar que exista consentimiento en este caso.

Recuérdese que, en este caso, la denuncia se debió a prácticas comerciales de GALP basadas en el engaño y la estafa y por hacer caso omiso a las reclamaciones que se le formulan (folios 550 y ss.). Se alegó también la falsedad de la firma del señalado contrato, la cual no se reconoció teniendo a la vista el contrato mencionado (folio 575).

También conviene recordar, por situar adecuadamente el contexto de esta reclamación, el contenido del siguiente documento del servicio de atención al cliente de GALP de 26 de abril de 2012 (folio 560):

Discrepancia en nueva contratación  
26.04.2012 [...]

Cliente muy enfadado reclama que han dado de alta una serie de servicios sin su consentimiento. Solicita la baja inmediata de los servicios de mantenimiento y la devolución de los importes correspondientes. El suministro de luz llamará a la compañía con la que quiere volver.

Ponerse en contacto con [...] (hijo titular) [...] tlf [...]

En el folio 561 se transcribe este otro extracto de conversación efectuada con el servicio de atención al cliente de GALP:

27.04.2012 09:58:20 [...]

Hijo de titular acude a oficina para denunciar que comercial contrató a su padre anciano y con alzheimer.

Exige la anulación del contrato y la devolución de las cuotas cobradas.

Tfno. Contacto [...]

A pesar de los fuertes indicios de fraude, GALP tardó más de cuatro meses en solucionar la situación.

#### 11. Antecedente Primero II.11

GALP afirma que esta contratación se efectuó por una de las empresas elegidas por ella como fuerza comercial. Ante la sospecha de contratación irregular, la facturación se anuló.

Dicho reconocimiento implícito de irregularidad coincide con lo denunciado. Al folio 576, la denuncia señaló lo siguiente:

Recibimos una carta, con la copia del contrato, comprobamos que efectivamente NO está firmado por mí, solo aparece la firma de mi mujer que supuestamente yo he autorizado. Creemos que tiene un montón de irregularidades, como ustedes podrán comprobar (adjunto copia), no solo donde dice que tiene que ir mi firma, está borrado con tipex, sino que donde mi mujer firmó, para justificar la visita (una sola vez) han copiado la firma para ponerla en unos cuantos sitios más.

#### 12. Antecedente Primero II.12

GALP alega que la contratación se realizó por una de esas empresas con las que más tarde cesó su relación. Ello llevó a la devolución de lo cobrado, pese a que se sostiene la regularidad del contrato.

GALP no sólo no desvirtúa lo afirmado en la denuncia sino que realiza un reconocimiento implícito de culpa in eligendo.

#### 13. Antecedente Primero II.13

En este caso GALP alega que el contrato es legítimo, sin que baste para negar su autenticidad la mera comprobación con la rúbrica que figura en el carné de identidad.

Esta Sala discrepa de lo anterior. La valoración de la prueba en este caso lleva a concluir la falsedad de la firma. Así resulta de forma notoria, con un mero examen superficial, de la comparación de la firma de ese contrato (folios 651 y 653) con la de la copia del DNI adjunto a la reclamación (folio 629), hecho que concuerda con las propias alegaciones del denunciante, que no ha reconocido la firma como propia.

#### 14. Antecedente Primero II.14

GALP alega que para el caso de esta contratación obra en el expediente la locución contractual, de manera que se habría acreditado el consentimiento.

No resulta verosímil que un consumidor que ha prestado consentimiento presente reclamaciones por ausencia del mismo ante la OMIC y ante la CNE. A ello hay que unir que, sin perjuicio de que tal consentimiento pudiera tenerse por efectuado, ello no eximiría a GALP del cumplimiento del resto de obligaciones en materia de protección del consumidor, y particularmente de la obligación de poner a disposición del cliente teléfonos gratuitos, o resolver eficazmente sus reclamaciones.

#### 15. Antecedente Primero II.15

Con relación a esta denuncia, GALP, aunque afirma que se realizó por una empresa elegida por ella con la que más tarde cesó su relación, asegura la existencia de contrato que acredita el consentimiento. Añade que no puede dudarse de la veracidad de la firma sin prueba alguna.

A pesar de las alegaciones de GALP, son indicios en contra de la veracidad de la firma el que el interesado haya presentado reclamaciones ante la CNE y ante la Junta Regional Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (folio 670 y ss.). A ello hay que unir que la existencia de un eventual consentimiento no exime a GALP del cumplimiento de sus obligaciones en materia de atención al cliente y, en particular, de resolver reclamaciones y proporcionar copia del contrato, así como la obligación de resolver eficazmente sus reclamaciones.

#### 16. Antecedente Primero II.16

GALP alega que no tiene relación contractual con dicha clienta, pues la misma habría contratado con otra compañía (Madrileña Suministro de Gas, SL).

La documentación que obra a los folios 690 a 724 contradice dichas afirmaciones de GALP. Por citar algún ejemplo, en los folios 699 y 700 figuran facturas giradas

por GALP a la interesada. Y en los folios 713 y 716 figuran, respectivamente, un requerimiento de pago y un aviso de corte de este suministro emitidos por GALP ENERGÍA a esta clienta.

### **2.3. Contratos de electricidad**

#### **1. Antecedente Primero III.1**

GALP alega que esta contratación se realizó a través de una compañía con las que cesó su relación comercial. En vista de ello, se anuló la contratación y la facturación. Sin perjuicio de ello, se aporta como documento 10 el soporte de la contratación.

Así pues, GALP aporta en este momento un contrato del que dijo no disponer (folio 738). Sin perjuicio de que pudiera tenerse por acreditado el consentimiento en este caso, ciertos indicios hacen dudar del mismo y, en particular, la propia denuncia del interesado y las sospechas de la propia GALP, en atención a la fuerza comercial que realizó la contratación. A ello hay que añadir que el eventual consentimiento obtenido por GALP no le exime de cumplir el resto de obligaciones con relación al cliente, y particularmente las relativas a poner a su disposición un teléfono gratuito o atender adecuadamente sus reclamaciones, o no dilatar su permanencia.

#### **2. Antecedente Primero III.2**

Con relación a esta denuncia, GALP alega que el contrato fue anulado, al haberse contratado por una empresa con la que posteriormente resolvió su relación comercial. Tampoco en este caso ha aportado GALP un tipo soporte documental de contrato.

No se hace ninguna valoración sobre el reconocimiento de culpa in eligendo de GALP ni sobre la falta de aportación de soporte contractual.

#### **3. Antecedente Primero III.3**

GALP alega que no tuvo lugar en este caso una contratación fraudulenta, sino un error en la grabación de los datos del contrato. Aunque GALP ENERGÍA afirma que adjunta a su escrito una locución que acredita la contratación con otro interesado distinto del denunciante, dicha locución no se ha aportado: las únicas locuciones obrantes en el CD entregado por GALP junto a su escrito son las cuatro ya mencionadas las cuales se han foliado con los números 1493 a 1496<sup>18</sup>. Sí aporta, en cambio, un contrato con el cliente distinto del denunciante.

---

<sup>18</sup> Grabaciones ES00611954Q; ES00746919V\_1; ES01557881E; ES53102609W

En cambio, en nada se ha desvirtuado lo relativo a esta denuncia en lo que se refiere al uso por GALP de métodos de contratación bajo engaño, y el deficiente trato al consumidor.

#### 4. Antecedente Primero III.4

GALP alega que no tuvo lugar en este caso una contratación irregular, pues existe un contrato que se adjunta como documento 12. La contratación se efectuó por una de las empresas de las que GALP prescindió después de los hechos. Añade que la factura que se emitió al cliente a finales de 2013 “debió tratarse de un retraso en entrega de una de las facturas físicas ya anuladas” (folio 1429). Añade que la contratación se efectuó a través de las empresas empleadas por GALP como fuerza comercial, con las que más tarde cesó su relación contractual.

En vista de tales alegaciones, debe tenerse por cierto que, como alegaba el interesado, GALP le emitió una factura a finales de 2013. A ello hay que añadir que, en nada se desvirtúa lo denunciado con la aportación del contrato por parte de GALP. El propio consumidor reconoció haber firmado documentos, si bien de ello no se le dejó copia, de modo que solicitó la anulación, lo cual no se atendió por parte de GALP (folios 768 a 780).

#### 5. Antecedente Primero III.5

GALP alega en relación con la contratación, que la misma ofrecía sospechas, en vista de la empresa a través de la cual se efectuó. Sin perjuicio de ello, aporta el soporte de la contratación.

De ninguna manera se puede aceptar que la aportación de un contrato del que GALP dijo en un principio no disponer (folio 811), desvirtúe lo denunciado. Aquí no se denunciaba la falta de contratación, sino la contratación mediante engaño (folios 790 a 805), al hacerse pasar GALP por otro suministrador (Iberdrola). Resulta conveniente recordar los hechos según se han denunciado (folio 801):

[el comercial] comunica que la facturación de Iberdrola viene de Bilbao, y que tiene unos gastos de unos 7 euros mensuales, unos 80 al año, y que ahora esta facturación se puede realizar desde Valladolid, la pide una factura de Iberdrola toma los datos de la misma, y la hace firmar el nuevo contrato, este individuo engaña a una persona mayor de 81 años y que representa a una empresa Iberdrola que es mentira.

#### 6. Antecedente Primero III.6

Con relación a esta denuncia, GALP alega ahora que el cliente ha reconocido su firma. El contrato se obtuvo a través de una de las empresas que suscitaron la sospecha de prácticas irregulares.



No puede aceptarse que ello baste para desvirtuar lo denunciado. El cliente ha reconocido la existencia de contratación, pero ha afirmado que una de sus firmas fue manipulada (folio 829):

La primera sí es mi firma, pero se me hizo creer que firmaba otra cosa con Fenosa [...]. La segunda NO es mi firma, es una falsificación burda y cutre, usted misma las puede comparar.

Conviene, asimismo, recordar los pormenores de la contratación (folio 814, con énfasis añadido):

Hace cerca de un mes y medio dos chicos vestidos de técnicos de Gas Natural Unión Fenosa pidieron puerta por puerta a cada vecino una factura de luz/gas alegando que tenían que revisarla para cobrarnos de manera adecuada con la nueva tarifa en vigor. Dicha factura fue escaneada con un móvil, al parecer. Al mismo tiempo fotografiaron nuestra documentación y se nos pidió dejar un mensaje de voz diciendo el nombre de la tarifa contratada [...] Me negué en principio a grabar el mensaje, pero el chico insistió en que era necesario para que sus superiores supieran a qué hora había estado allí [...]

En nada obsta a la responsabilidad de GALP el hecho de que la contratación se obtuviese por parte de una de las empresas a las que más tarde retiró su confianza, tal como afirma al folio 1431. A ello hay que unir que en este caso no se prestó un correcto servicio de atención al consumidor pues no se le facilitó los teléfonos que solicitaba, ni se atendió a sus reclamaciones.

#### 7. Antecedente Primero III.7

GALP alega que, sin perjuicio de que la captación proceda de una de las empresas que suscitaron sospechas, existe soporte documental en el expediente, del que no se puede dudar sin una mínima actividad probatoria.

No puede aceptarse lo indicado por GALP. La valoración de la prueba lleva a la Sala a la conclusión de que, de forma manifiesta, a primera vista, sin necesidad de un mayor análisis, las firmas de los contratos mencionados supuestamente firmados por el reclamante (folios 840 a 845) no coinciden con la firma del interesado que figura a los folios 864, 870, 871, 874, 882.

Debe señalarse asimismo, nuevo indicio, que el reclamante acompañó copia de la denuncia interpuesta el día 29 de agosto de 2012 ante el Cuerpo Nacional de Policía por falsificación de firma (folio 855 y 856).

#### 8. Antecedente Primero III.8

Señala GALP con relación a esta denuncia que el contrato se firmó por la esposa del interesado, de modo que no existe infracción más allá de la acreditación de la representación.

Así pues, GALP reconoce en este caso que no disponía de un soporte indubitado sobre la contratación, como resulta de la sanción de 50.000 euros impuesta a GALP por la AEPD que obra en el expediente. Además, prestó una deficiente atención al consumidor, como figura, en particular, en los hechos relatados en la resolución de la Agencia de Protección de Datos.

#### 9. Antecedente Primero III.9

GALP alega en este caso que la locución que obra en el expediente acredita el consentimiento. La imputada alega asimismo que no tiene relación con dicho consumidor.

No puede aceptarse lo alegado por GALP. En este caso, el cliente denunció que el suministro no debió activarse, pues no devolvió el contrato firmado (folio 944). Además resulta del expediente que GALP prestó una deficiente atención al consumidor, al no atender sus reclamaciones, y tardó en exceso en reponer la situación. Acerca de la supuesta falta de relación de dicho consumidor con GALP, baste remitirse a la abundante documentación que obra en el expediente y que acredita que Madrileña Gas era una empresa del Grupo Galp en tal fecha (por ejemplo, folio 948 o 950 y, singularmente, folio 954, cláusula 18: “A efectos de este contrato, son parte del Grupo Galp Energía las siguientes sociedades: Madrileña Suministro de Gas, S.L [...]”).

#### 10. Antecedente Primero III.10

GALP alega con relación a esta denuncia que la empresa que captó el contrato permite dudar genéricamente del consentimiento. Sin embargo, como en el resto de casos en esta situación, GALP anuló la contratación y la facturación.

#### 11. Antecedente Primero III.11

GALP alega la veracidad de la contratación relativa a esta denuncia.

Como ya se ha señalado, pese a las dudas que suscita la prestación del consentimiento, en vista de las denuncias presentadas por el interesado, ello no obstaría a otros incumplimientos, como el relativo a la excesiva demora en atender solicitudes del cliente. Así, en el folio 1011 el cliente informa a GALP en octubre de 2013 que desea rescindir el contrato. Sin embargo, en el folio 1008 se dice que el contrato de electricidad sigue activo a fecha 9 de julio de 2013.

### **3. Alegaciones sobre las obligaciones en materia de teléfono gratuito**

El escrito de alegaciones de GALP a la Propuesta de Resolución señaló, con relación a la obligación de disponer de teléfono gratuito, que tal exigencia, legalmente prevista, es indiscutible. Sin perjuicio de ello, la imputación se debería

no tanto a no disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente, como a no dar a éste la adecuada publicidad. Ello vulneraría el principio de tipicidad, pues el artículo 45.1.I) de la Ley 54/1997 no concreta cuál debe ser la publicidad adecuada que deba darse al teléfono gratuito, a diferencia de lo previsto en la actual Ley 24/2013. En tal sentido, GALP alega haber difundido su número de teléfono gratuito en medios tales como el Listado de Comercializadores que publica la CNMC. Sin perjuicio de lo anterior, GALP reconoce que durante un tiempo se deslizó un número 902 en sus facturas, lo cual constituiría, en cualquier caso, una infracción leve por incumplimiento de cualquier requisito exigible en las facturas.

La alegación de GALP ENERGÍA no puede aceptarse.

Los Hechos Probados de esta Resolución dan cuenta de los casos, acreditados documentalmente en el expediente, en que GALP remitió a los clientes a números de pago. Tales Hechos Probados tienen en cuenta documentos de la propia GALP ENERGÍA, posteriores a la obligación de puesta a disposición de un teléfono gratuito (30 de junio de 2012), y que se refieren a suministros de energía, y no a otro tipo de servicios. Los documentos reseñados en los hechos probados distinguen comunicaciones dirigidas a los clientes y facturas. Con ello se excluyen todas las posibles objeciones de GALP a estos hechos típicos.

La alegación de GALP de que, para tener por cumplida esta obligación basta con “disponer” de un teléfono, sin que sea preciso facilitarlo al cliente, no puede aceptarse en modo alguno. Bastaría la mera cita del artículo 45.1.I), cuya literalidad exige “puesta a disposición”:

Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Por otro lado, como pone de manifiesto la sociedad imputada en su escrito de alegaciones, el Real Decreto-ley 3/2012 establecía un plazo de tres meses desde la fecha de su entrada en vigor para la completa implementación de las medidas correspondientes y que dicho plazo finalizaba el 30 de junio de 2012. La disposición adicional primera, relativa al sector eléctrico:

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley, las empresas comercializadoras deberán poner a disposición de los consumidores el servicio de atención telefónica y el número de teléfono a que hace referencia la disposición transitoria vigésima de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.

Y la disposición adicional segunda, señaló lo siguiente con respecto al sector gasista:

Las empresas comercializadoras deberán realizar las adaptaciones necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 81.2.n) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos [el cual reitera la «puesta a disposición» del teléfono], antes de que transcurran tres meses desde la entrada en vigor del presente real decreto-ley.

Es difícilmente rebatible que hacer constar un concreto teléfono de contacto de GALP ENERGÍA en una comunicación personalizada a un cliente, relativa a un problema con su suministro, constituye un medio idóneo para incitar al cliente a hacer uso de tal teléfono de pago, por mucho que la empresa disponga de otros gratuitos sobre los que no informa al cliente en ese momento. Lo mismo sucede en el caso de las facturas, razón por la cual no puede aceptarse que la irregularidad en el caso de las facturas sea leve.

Tal hecho no sucedió en casos aislados, como sugiere GALP ENERGÍA en su escrito. Como resulta de los hechos probados, y a tenor exclusivamente de información obrante en el expediente, la indicación a clientes sobre números de pago tuvo lugar en todos estos casos que afectan a los suministros eléctrico y gasista:

- Antecedente Primero I.1: Folios 7 y 10.
- Antecedente Primero I.2: Folios 57 a 62.
- Antecedente Primero I.3: Folios 73, 91, 93, 95, 97, 100, 103.
- Antecedente Primero I.4: Folios 134 y 136.
- Antecedente Primero I.6: Folios 183 y 185.
- Antecedente Primero I.7: Folios 207 y 208.
- Antecedente Primero I.8: Folios 240 y 242.
- Antecedente Primero I.10: Folio 286 y 294.
- Antecedente Primero I.11: Folio 305 y 311.
- Antecedente Primero II.4: folio 387, 398, 410, 392, 395.
- Antecedente Primero II.9: folio 536.
- Antecedente Primero II.13: folios 634, 635 y 636.
- Antecedente Primero III.1: folios 732, 733 y 734.
- Antecedente Primero III.3: folios 761 a 767
- Antecedente Primero III.7: folios 889 y 893.
- Antecedente Primero III.9: folios 968 y 971.

- Antecedente Primero III.11: folios 986, 988, 994, 996, 1002, 1012.

## **VI. «MODUS OPERANDI» DE GALP ENERGÍA**

La forma de actuar de GALP ENERGÍA con relación a los hechos denunciados resulta de las propias denuncias, cuyo contenido o bien se ha confirmado expresamente por GALP en algún extremo, o bien no se ha desvirtuado por dicha compañía. Obra en el expediente numerosa documentación aportada por los denunciadores o por la propia GALP, muchas veces a requerimiento de la Comisión, que acredita tal forma de actuar.

Las denuncias, aunque se presentaron por personas físicas titulares de suministros situados en distintos lugares, presentan un contenido coincidente que permite describir una conducta de GALP ENERGÍA con unos caracteres bien definidos, comunes al sector eléctrico y al gasista.

Como resulta de los Antecedentes y de los Hechos Probados, GALP ENERGÍA, resumidamente, puso en práctica un conjunto de actuaciones tendentes a captar clientes de forma irregular y dilató excesivamente los procedimientos de baja instados por dichos clientes, vulnerando y obstaculizando el derecho a elegir del consumidor. Durante el tiempo en que se mantuvo la irregular relación entre cliente y compañía, el servicio de atención a los consumidores prestado por GALP fue defectuoso, lo que contribuyó a dilatar los procesos de baja y causó perjuicios y molestias injustificables a los clientes.

En particular, GALP ENERGÍA acudió a métodos abusivos o fraudulentos de contratación, incluyendo el engaño. Bastaría con decir que diversas denuncias mencionan el engaño de GALP consistente –hecho insólito- en hacerse pasar por otra compañía de suministro distinta, normalmente la antigua compañía del cliente. Junto a ello, en algún asunto en que el cliente ha aportado el DNI, se ha podido comprobar, de manera evidente, que la firma de dicho Documento y la del supuesto contrato no coinciden, algo que también ha señalado la Agencia Española de Protección de Datos en resoluciones que obran en el expediente.

La irregularidad de los métodos de contratación llega hasta el extremo de que a esta fecha, y después de tres escritos de alegaciones, GALP sigue sin aportar el soporte documental de cinco contrataciones objeto de denuncia por fraude (y ello sin perjuicio de que, en muchos casos, el soporte aportado no puede considerarse válido, según se acaba de aclarar caso por caso en el apartado anterior).

Durante el tiempo en que GALP ENERGÍA mantuvo relación con los clientes (pese a las señaladas circunstancias de la contratación) su actuación siguió siendo irregular. Así, emitió facturas a consumidores que han negado la existencia de contrato, sin que la empresa haya aportado el oportuno soporte. Otras veces, junto a las facturas, amenazó con cortes de suministro,

penalizaciones por demora e incluso retirada de contadores a los clientes. En algún caso, y mediante estos métodos intimidatorios, GALP logró el ingreso de cantidades a su favor, pese a que el cliente mantuvo en todo momento su discrepancia con la contratación.

GALP retuvo durante un tiempo excesivo a clientes irregularmente captados, debido, en gran parte, al deficiente funcionamiento del servicio de atención a consumidores que, en particular, dificultó las gestiones para la baja. En concreto, GALP no atendió con celeridad peticiones de desistimiento del contrato formuladas por clientes tras conocer la irregular contratación. También se ha denunciado la deficiente atención a reclamaciones, la falta de entrega al cliente de contratos solicitados por éste, o la falta de información precisa y puntual sobre la situación contractual entre el cliente y GALP. Además, en muchos casos, GALP remitió a los clientes a teléfonos de pago, algo abusivo y disuasorio, además de contrario a las Leyes sectoriales energéticas.

Es significativo que al folio 746 obren las siguientes afirmaciones de GALP: *“Nuestra compañía quiere disculparse en caso de que la atención dispensada por el Servicio de Atención al Cliente no hubiera sido suficientemente efectiva y correcta”*. Y al folio 437 GALP pide disculpas al consumidor por *“la demora en la resolución de sus reclamaciones”* (por ejemplo, folio 437). Son sólo algunos ejemplos de reconocimiento del defectuoso funcionamiento del servicio de atención al cliente.

Como resultado de todo lo anterior, según se ha señalado, GALP ENERGÍA dilató excesivamente la baja de los contratos de clientes cuyo consentimiento estaba en entredicho. Ello afecta a la libertad de los clientes para elegir suministrador, pues cambios incontestados de suministrador prolongan sus efectos en el tiempo obstaculizando o dificultando dicha libertad de elección. Además, el excesivo tiempo en solucionar tal situación irregular da muestra del deficiente funcionamiento del servicio de atención al consumidor de GALP, incapaz de dar una respuesta rápida a los clientes incluso en los casos en los que el consentimiento para el cambio de suministro a favor de GALP ENERGÍA estaba en cuestión.

En particular, puede estimarse el tiempo medio de resolución de la contratación irregular en más seis meses (en cómputo estimado en meses completos), como resulta de los siguientes cálculos<sup>19</sup>:

#### Antecedente Primero I

---

<sup>19</sup> Como ya se ha indicado, los criterios de cómputo empleados en esta Resolución para la estimación del tiempo de resolución de la irregular contratación son los siguientes: Como fecha inicial se considera la primera reclamación del consumidor o la recepción de la primera factura posterior al cambio. Como fecha final se tiene en cuenta el acto final que regulariza la situación que será, normalmente, y según los casos, la desactivación del contrato, la regularización de la facturación o la cancelación de la deuda.

RECLAMACIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
CUPS [...]	10 meses
CUPS [...]	12 meses
CUPS [...]	12 meses
CUPS [...]	4 meses
CUPS [...]	2 meses
CUPS [...]	3 meses
CUPS [...]	3 meses
CUPS [...]	5 meses
CUPS [...]	12 meses
CUPS [...]	5 meses
CUPS [...]	5 meses
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>6.6 meses</b>

### Antecedente Primero II

RECLAMACIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
CUPS [...]	5 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	1 mes
CUPS [...]	
CUPS [...]	3 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	18 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	17 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	8 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	5 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	5 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	4 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	4 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	3 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	12 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	6 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	3 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	8 meses
CUPS [...]	
CUPS [...]	9 meses
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>6.9 MESES</b>

### Antecedente Primero III

RECLAMACIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Cups [...]	5 meses
CUPS [...]	6 meses
CUPS [...]	2 meses
CUPS [...]	19 meses
CUPS [...]	15 meses
CUPS [...]	1 mes
CUPS [...]	1 mes
CUPS [...]	

CUPS [...]	
CUPS [...]	9 meses
CUPS [...]	9 meses
CUPS [...]	2 meses
CUPS [...]	4 meses
<b>TIEMPO MEDIO</b>	<b>6.6 meses</b>

Finalmente, si bien figuran en el expediente numerosas comunicaciones de GALP ENERGÍA relativas a los hechos denunciados, muchas de ellas aportadas a requerimiento de la Comisión, esas comunicaciones no desvirtúan los hechos probados. Se trata de escritos relativamente estandarizados en los que GALP ENERGÍA se limita, por lo general, a dar cuenta de la existencia o no de contrato (recordemos que en cinco casos ni siquiera lo ha aportado), de las fechas de activación y baja de los contratos, así como de posibles cantidades pendientes de liquidación. Sin embargo, nada dice GALP en esas comunicaciones que permita desvirtuar las denuncias en cuanto a los irregulares y abusivos métodos de contratación, al tiempo excesivo en tramitar la baja de los contratos o al deficiente funcionamiento del servicio de atención al consumidor, entre otras cuestiones.

## **V. TIPIFICACIÓN DE LOS HECHOS PROBADOS**

Como se ha analizado pormenorizadamente, GALP ENERGÍA es responsable de sendas infracciones que afectan tanto al sector gasista como al eléctrico. Dichas infracciones, que afectan a la protección del consumidor como bien jurídico protegido, deben calificarse del siguiente modo:

### **Para el sector del gas natural**

Entre otras cuestiones, de las denuncias que figuran en el expediente, y cuyo contenido se ha detallado pormenorizadamente, resultan las siguientes prácticas llevadas a cabo por GALP ENERGÍA en el sector de gas natural:

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos abusivos o fraudulentos,
- obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante contratos en los cuales no queda acreditado el consentimiento del consumidor,
- emitió facturas a consumidores respecto de cuyos suministros no ha aportado contrato,
- dirigió requerimientos de pago con amenazas de cese de suministro, así como recargos e intereses por demora en casos de clientes sobre cuyos suministros no ha aportado contrato de suministro,
- no prestó un correcto servicio de atención al cliente de diversos modos,
- no atendió peticiones de desistimiento del contrato formuladas por clientes tras conocer la irregular contratación,



- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio, de modo que los clientes tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió a clientes a teléfonos de pago con posterioridad a la exigencia de poner a disposición de los clientes teléfonos gratuitos,
- no resolvió eficazmente reclamaciones planteadas por clientes.

La descripción anterior encaja en el tipo grave previsto en el artículo 110.u) de la Ley 34/1998, vigente en el momento de los hechos:

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

Así procede referirse de modo principal a los artículos 58 e), 57 bis [apartados b), e), h) y j)] y 81. 2 n) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre. Todo ello sin perjuicio de las medidas de protección al consumidor establecidas en el Anexo I de la Directiva 2009/73/CE.

El artículo 58.e) de la Ley 34/1998, vigente en el momento de los hechos, contiene el derecho de los consumidores a elegir suministrador de gas natural:

e) Los consumidores finales, que son los que adquieren gas para su propio consumo y tendrán derecho a elegir suministrador. En el caso de que accedan directamente a las instalaciones de terceros se denominarán Consumidores Directos en Mercado.

Por su parte, el artículo 57 bis, también vigente en el momento de los hechos, se añadió por el Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, de transposición de las Directivas de los mercados eléctrico y gasista, e incorporó los derechos de los consumidores en relación con el suministro<sup>20</sup>.

Con ello se dio cumplimiento en el orden interno a las exigencias de la Directiva 2009/73/CE, como se dijo, la cual, como la Directiva de Mercado eléctrico, tiene como uno de sus principales fines la protección del consumidor<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista.

<sup>21</sup> Entre otros, cabe citar el considerando 48: “Los intereses de los consumidores deben constituir el núcleo de la presente Directiva y la calidad del servicio debe ser una responsabilidad central de las empresas de gas natural. Es necesario reforzar y garantizar los derechos existentes de los consumidores, y se debe prever un mayor grado de transparencia. La protección de los consumidores debe garantizar que todos los consumidores, en el ámbito comunitario más amplio

En concreto, dicho nuevo artículo 57 bis incorporó, entre otros, los derechos de los consumidores consistentes en elegir libremente un suministrador, disponer de un contrato de suministro con un determinado contenido, recibir protección frente a métodos abusivos de venta o disponer de medios eficaces de resolución de reclamaciones:

Los consumidores tendrán los siguientes derechos:

[...]

b) Elegir el suministrador para la compra del gas natural.

[...]

e) Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique:

1.º la identidad y la dirección del suministrador,

2.º los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial,

3.º el tipo de servicio de mantenimiento que se ofrezca,

4.º la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento,

5.º la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes,

6.º los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada,

7.º el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo dispuesto en el párrafo j),

8.º la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en este párrafo e), claramente comunicada mediante las facturas o los sitios de Internet de las compañías de gas natural, y

9.º las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, debe comunicarse esta información antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

[...]

h) Poder escoger libremente el modo de pago, de forma que no se produzca ninguna discriminación indebida entre consumidores. Los sistemas de pago anticipado serán justos y reflejarán adecuadamente el consumo probable. Cualquier diferencia en las condiciones reflejará los costes que suponen para el

---

posible, se beneficien de un mercado competitivo. Los Estados miembros o, cuando un Estado miembro así lo haya dispuesto, las autoridades reguladoras deben velar por que se apliquen los derechos de los consumidores”.

proveedor los distintos sistemas de pago. Las condiciones generales serán equitativas y transparentes. Se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los clientes, por ejemplo, una documentación contractual excesiva. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos.

[...]

j) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.

[...]

El mismo Real Decreto-ley 13/2012 añadió el artículo 81.2.n) de la Ley 34/1998, sobre las obligaciones vigentes para los comercializadores en materia de servicio de atención al cliente:

n) Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista una seguridad de que la solicitud del ciudadano ha tenido entrada. Los prestadores comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Tales derechos del artículo 57 bis de la Ley 34/1998 (y la obligación del artículo 81.2.n) supusieron la transposición al orden interno del contenido esencial del citado Anexo I de la Directiva 2009/73/CE, el cual establece un elenco de medidas de protección del consumidor entre las que figuran las de elegir libremente un suministrador, disponer de un contrato con un contenido preciso, estar protegido frente a métodos abusivos de contratación o disponer de mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones, entre otras medidas.

### **Para el sector eléctrico**

Los hechos acreditados en el expediente demuestran que GALP ha incumplido las obligaciones de protección del consumidor, en particular, vulnerando su derecho a la libre elección de suministrador, así como mediante un incorrecto funcionamiento del servicio de atención al consumidor, remitiendo a clientes a teléfonos de pago. Del expediente resultan las siguientes prácticas llevadas a cabo por GALP ENERGÍA en el sector de electricidad:

- obtuvo el consentimiento de clientes para la contratación mediante métodos abusivos o fraudulentos,
- obtuvo el cambio de suministrador a su favor mediante contratos en los cuales no queda acreditado el consentimiento del consumidor,
- emitió una factura a un consumidor respecto de cuyo suministro no ha aportado contrato,
- no prestó un correcto servicio de atención al cliente de diversos modos,
- no atendió peticiones de desistimiento del contrato formuladas por clientes tras conocer la irregular contratación,
- dilató de forma injustificada la desactivación del cambio, de modo que los clientes tardaron meses e incluso más de un año en ciertos casos, hasta la solución definitiva,
- remitió a clientes a teléfonos de pago con posterioridad a la exigencia de poner a disposición de los clientes teléfonos gratuitos,
- no resolvió eficazmente reclamaciones planteadas por clientes.

Como se indicó en el Acuerdo de Recalificación de esta Sala, tales hechos deben calificarse como infracción grave en materia de protección del consumidor, sin que pueda considerarse que la conducta de GALP se limite a una mera irregularidad leve en materia de contratación. La actuación de GALP excede con mucho el momento de la contratación, ya de por sí irregular.

En concreto, catorce denuncias se refieren a engaños cometidos por GALP para obtener cambios de suministro: en seis casos GALP se hizo pasar por una compañía distinta. En cinco casos, recabó firmas de clientes sin informarles de que se emplearían para justificar un cambio de suministrador que el cliente no consintió. También se han acreditado engaños consistentes en recabar firmas proporcionando informaciones falsas o inexactas, para persuadir al consumidor. Junto a lo anterior, en cinco contrataciones los clientes han aportado documentos que acreditan que GALP falseó o manipuló firmas en los contratos. Además, en tres casos denunciados (dos contratos duales y uno eléctrico) los clientes niegan la existencia de contrato y GALP no ha llegado a aportar un soporte contractual.

GALP considera que lo anterior constituye una infracción leve del artículo 62.4 de la Ley 54/1997 (*“El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes”*). Sin embargo, a juicio de la Sala, los hechos descritos no pueden considerarse leves. Los casos de engaño o de manipulación de firma exceden con mucho incumplimientos formales o de carácter leve. Tampoco puede considerarse que la ausencia de contrato, unida a la denuncia del cliente sobre la falta de contratación, sea una irregularidad leve. Cuestión distinta sería que la existencia de contratación fuese pacífica y reconocida por las partes, pese a que la empresa pudiera no disponer

de contrato, o que el contrato incumpliese requisitos formales entre los que cabe concebir, a título de hipótesis, el incumplimiento de contenido mínimo exigible, o que dicho contenido fuese inexacto o abusivo (por ejemplo, en condiciones de renovación, o en precios y tarifas aplicables).

A eso hay que añadirle el conjunto de prácticas no exclusivamente atinentes al hecho de la contratación en las que ha incurrido GALP, y consistieron en la no atención a solicitudes de baja, falta de solución de reclamaciones, falta de entrega de contratos solicitados por los consumidores o dilatación excesiva de la tramitación de las bajas de suministro, entre otras muchas conductas que se han descrito con detalle. Sin olvidar que GALP remitió a consumidores eléctricos a teléfonos de pago, de forma contraria a lo que dice la Ley.

En vista de ello, GALP ENERGÍA ha afectado al derecho de los consumidores a elegir suministrador y ha incumplido sus obligaciones en materia de protección del consumidor.

Así procede referirse de modo principal a los artículos 44.2 y 45.1 I) de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, (actualmente artículos 44 y 46.1 o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre). Todo ello sin perjuicio de las medidas de protección al consumidor establecidas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y en el Anexo I de la Directiva 2009/72/CE<sup>22</sup>.

En particular, el artículo 44.2 de la Ley 54/1997, vigente en el momento de los hechos, reconoce el derecho de los consumidores a elegir suministrador, en los siguientes términos:

2. Los consumidores finales de electricidad tendrán derecho a elegir suministrador pudiendo contratar el suministro:

a) Con las correspondientes empresas de comercialización. En este caso podrán contratar la energía y el peaje de acceso a través del comercializador.

Los consumidores de último recurso definidos en el artículo 10.1 tendrán derecho además a contratar el suministro con empresas comercializadoras de último recurso al precio máximo que se determine.

b) Con otros sujetos del mercado de producción cuya actividad no resulte incompatible. Estos consumidores directos en mercado contratarán la energía con el sujeto y el correspondiente contrato de peaje a las redes directamente con el distribuidor al que estén conectadas sus instalaciones.

Y el artículo 45.1.I) de la misma Ley establece la obligación de los comercializadores de disponer de un servicio de atención a consumidores:

---

<sup>22</sup> Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

[...] Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Como se dijo, dichas obligaciones persisten en los artículos 44<sup>23</sup> y 46.1.o)<sup>24</sup> de la vigente Ley 24/2013.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 110 ter del Real Decreto 1955/2000 se refiere a los requisitos mínimos de los contratos suscritos con clientes domésticos, señalando que, junto a la identidad de la suministradora y duración del contrato, el contrato deberá contener el procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador, entre otra información.

La obligación relativa a que las compañías comercializadoras dispongan de un correcto servicio de atención al cliente se incorporó a nuestro ordenamiento mediante el Real Decreto-ley 13/2012, ya citado, cuya finalidad fue incorporar a

---

<sup>23</sup> Art. 44.1: “c) Elegir su suministrador, pudiendo contratar el suministro con:

1.º Las correspondientes empresas de comercialización. En este caso, podrán contratar la energía y el acceso a través del comercializador. Con independencia del modo de representación elegido, el comercializador será responsable, en todo caso, del cumplimiento de las obligaciones previstas en el párrafo d) del artículo 46.1 de esta ley.

Cuando el consumidor haya contratado el peaje de acceso a través del comercializador conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el distribuidor no podrá en ningún caso exigir el pago del peaje de acceso directamente al consumidor.

Los consumidores a los que se refiere el artículo 43.2 tendrán derecho, además, a contratar el precio voluntario para el pequeño consumidor o la tarifa de último recurso, según corresponda, con empresas comercializadoras de referencia al precio que por orden del Ministro de Industria, Energía y Turismo se determine.

2.º Otros sujetos del mercado de producción. Estos consumidores directos en mercado contratarán la energía en el mercado de producción y el correspondiente contrato de acceso a las redes directamente con el distribuidor al que están conectadas sus instalaciones o con el distribuidor de la zona en caso de estar conectado a la red de transporte”.

<sup>24</sup> Art. 46.1.o): “Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia”.

nuestro Derecho las previsiones de las Directivas en materia de mercados energéticos.

En particular, la Directiva 2009/72/CE, o Directiva del mercado eléctrico, tuvo como uno de sus principales objetivos la protección de los consumidores de electricidad<sup>25</sup>. Al respecto cabe citar, entre otros, el considerando 51:

Los intereses de los consumidores deben constituir el núcleo de la presente Directiva y la calidad del servicio debe ser una responsabilidad central de las empresas eléctricas. Es necesario reforzar y garantizar los derechos existentes de los consumidores, y se debe prever un mayor grado de transparencia. La protección de los consumidores debe garantizar que todos los consumidores, en el ámbito comunitario más amplio posible, se beneficien de un mercado competitivo. Los Estados miembros o, cuando un Estado miembro así lo haya dispuesto, las autoridades reguladoras deben velar por que se apliquen los derechos de los consumidores.

A fin de dotar de eficacia a lo anterior, el artículo 37.1.n) de la Directiva señaló la obligación de los reguladores energéticos de garantizar la efectividad de la aplicación de las medidas de protección del consumidor, incluidas las señaladas en el anexo de la Directiva.

n) contribuir a garantizar, junto con otras autoridades pertinentes, la efectividad y aplicación de las medidas de protección de los consumidores, incluidas las establecidas en el anexo;

Y dicho anexo de la Directiva 2009/72/CE contiene el elenco completo de las “Medidas de protección del Consumidor” que los Estados miembros debían garantizar. Entre dichas medidas figura la de disponer de un contrato con el comercializador, con un contenido determinado:

- a) Tengan derecho a un contrato con el prestador del servicio de electricidad en el que se especifique:
- la identidad y la dirección del suministrador;
  - los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial;
  - el tipo de servicio de mantenimiento propuesto;
  - la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento;
  - la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la terminación de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, la resolución del contrato sin costes;

---

<sup>25</sup> Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE.

- los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada;
- el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo dispuesto en la letra f);
- la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en la presente letra, claramente comunicada mediante las facturas o los sitios de Internet de las empresas de electricidad.

Las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, esta información deberá comunicarse antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

Figura asimismo la de recibir información transparente sobre precios, tarifas o condiciones aplicables al contrato:

- c) Reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de electricidad.

Como es obvio, se prohíben los métodos de venta abusivos:

[...] Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos.

Asimismo, se exige a las empresas que dispongan de medios eficaces para resolver las reclamaciones de los clientes:

- f) Dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de electricidad. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación. Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión deberán ajustarse a los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.

En el presente caso, GALP ENERGÍA no ha respetado el derecho a la libre elección de suministrador por parte de los consumidores, y ha incumplido las obligaciones en materia de servicio de atención al cliente.

En atención a ello, los hechos deben calificarse con el tipo vigente en el momento en que se cometieron, previsto en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997:



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 los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

## VI. CARÁCTER CONTINUADO DE LA INFRACCIÓN

De los hechos que obran en el expediente resulta la continuidad infractora que se prevé en el artículo 4.6.2º del Reglamento de Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto:

Asimismo, será sancionable, como infracción continuada, la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos administrativos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

Al respecto de la continuidad infractora, la jurisprudencia ha establecido que la misma viene caracterizada por los siguientes elementos (entre otras, Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de junio de 2013. Rec. 1947/2010):

- 1.- Pluralidad de hechos diferenciales.
- 2.- Concurrencia de un dolo unitario que transparenta una unidad de resolución y propósito que vertebra y da unión a la pluralidad de acciones de suerte que estas pierden su sustancialidad para aparecer como ejecución parcial y fragmentada de una sola y única programación de los mismos.
- 3.- Realización de las diversas acciones en unas coordinadas espacio-temporales próximas, indicador de su falta de autonomía.
- 4.- Unidad del precepto penal o administrativo sancionador violado, de suerte que el bien jurídico atacado es el mismo en todas.
- 5.- Unidad de sujeto activo y
- 6.- Homogeneidad en el modus operandi por la idéntica o parecida utilización de métodos, instrumentos o técnicas de actuación afines.

En el presente caso, esas notas que caracterizan la continuidad están presentes fuera de toda duda:

1) *Existe una pluralidad de hechos diferenciales*: En concreto, se han recibido 38 denuncias relativas a la actuación de GALP en lo relativo a la contratación y la atención a clientes en gas y en electricidad.

2) *Dolo unitario, unidad de resolución y propósito que vertebra y da unión a la pluralidad de acciones*: Las anteriores denuncias, aunque con origen en diversas fuentes (la propia Comisión, órganos ministeriales, distintos órganos de las Comunidades Autónomas, etc.) tienen en común el referirse a una contratación

irregular o fraudulenta, mediante engaño, así como sucesivas actuaciones de GALP tendentes a dilatar las consecuencias de tal irregular contratación, con un incorrecto funcionamiento del servicio de atención al consumidor.

3) *Coincidencia en coordenadas espacio-temporales próximas*: Las actuaciones infractoras tienen lugar en fechas definidas (en esencia, las denuncias se presentaron a mediados de 2012, aunque sus efectos se prolongaron hasta 2013).

4) *Unidad del precepto sancionador violado, de suerte que el bien jurídico atacado es el mismo en todas*: El precepto violado es, en el caso del gas natural, el artículo 110.u) de la Ley 34/1998, y en el caso del sector eléctrico, el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997. Ambos preceptos se refieren, en esencia, a la adecuada protección del consumidor, lo cual incluye su derecho a la elección del suministrador y el correcto funcionamiento del servicio de atención al cliente. De ese modo, el bien jurídico protegido es el mismo en ambos sectores (gas y electricidad).

5) *Unidad de sujeto activo*: La conducta resulta imputable a GALP ENERGÍA.

6) *Homogeneidad en el modus operandi por la idéntica o parecida utilización de métodos, instrumentos o técnicas de actuación afines*: Según lo indicado, el modus operandi de GALP ENERGÍA se caracterizó por la contratación de modo irregular, sin que GALP haya aportado soporte documental de tal supuesta contratación en ciertos casos, o proporcionando un soporte que no resulta indubitado, a lo que se añade la falta de adecuada atención a las reclamaciones de los consumidores, remitiéndolos, en ciertos casos, a números de pago, y dilatando excesivamente la solución a dicha irregular contratación.

La obligada aplicación del artículo 4.6 del Reglamento de Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora ha sido afirmada, asimismo, en Sentencia del Tribunal Supremo de 13 de noviembre de 2013:

La realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos administrativos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión, debe ser objeto de una repuesta punitiva única y no de tantas cuantos actos ilícitos se hayan cometido, conforme previene el artículo 4.6 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora. Cuestión distinta es que dicha respuesta única pueda tomar nota de la repetición y continuidad en el tiempo de los actos ilícitos para modular la intensidad de la sanción que el conjunto de todos ellos merezca.

La continuidad infractora tuvo lugar en ambos sectores (gas y electricidad).

A tenor de la jurisprudencia, la continuidad delictiva puede resultar beneficiosa para el infractor, pues se le impone una única sanción, si bien la fecha que debe tomarse a efectos de la prescripción es la de cese de esa conducta. Así lo

establece la Sentencia de la Audiencia Nacional de 17 diciembre 2014 (Rec. 234/2013):

Ahora bien, una vez que se llega a tal conclusión [existencia de continuidad], la consecuencia obligada es que la infracción no ha prescrito, repárese en que la calificación de la infracción como continuada en principio beneficia al demandante pues se le impone una única sanción y lo que no cabe es pretender la aplicación de un régimen mixto en el que, por un parte, en lo que le beneficia se le sanciona como autor de una única infracción y, al tiempo, se declara la prescripción como si estuviésemos ante varias infracciones. Teniendo en cuenta lo anterior, si tenemos en cuenta que la infracción cesó en la semana 46 del año 2011 y que el acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador se comunicó en la 5 semana del año 2012 es claro que no habían transcurrido los dos años de prescripción establecidos en la norma para la infracciones graves -STS 2 de junio de 2009 (Rec. 6191/2006 ) y 23 de abril de 2013 (Rec. 4406/2011 )- donde se dice con claridad que el plazo de prescripción “no se inicia en tanto en cuanto no cese la conducta infractora”.

En el mismo sentido se pronuncia la Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de junio de 2013 (Cas. 1647/2010):

Retomando la cuestión de la prescripción en relación con la infracción continuada, en un supuesto como el de autos en que la infracción ha consistido no en la mera adopción del acuerdo, sino en su puesta en práctica continuadamente durante un periodo de tiempo largo, no puede entenderse que ha prescrito porque si el término de la prescripción comienza a correr desde el día en que se comete la infracción, no ha empezado a correr si la infracción no ha cesado.

En este caso resulta más beneficioso para GALP ENERGÍA la aplicación de la continuidad infractora (cuyos requisitos concurren indubitadamente), que la sanción separada de la “decena de casos” que la propia GALP califica como “supuestamente irregulares”. (folio 1432).

Al deberse calificar como grave la conducta de GALP ENERGÍA en el ámbito eléctrico, los hechos no habrían prescrito a fecha de la Incoación ni siquiera aunque se tomase cada uno de ellos individualmente. Y ello porque la fecha de solución definitiva de la contratación irregular de los suministros eléctricos tuvo lugar después de mayo de 2012 (en particular, folios 738, 753, 789, 812, 825, 838, 906, 966, 1008 y 1011). Sin perjuicio de ello, la continuidad infractora de GALP se prolongó hasta 2013. Baste señalar, como meros ejemplos, que la propia GALP ha aportado documentos en los que figura que en agosto de 2013 realizó actuaciones sobre denuncias relativas a la contratación de suministros eléctricos (folios 787, 812).

Es, por tanto, evidente que la conducta, en lo relativo al sector eléctrico, no habría prescrito por el transcurso del plazo de tres años establecido en el artículo 67.3 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre.

Con relación al sector gasista, los hechos tampoco habrían prescrito. Y ello porque la conducta única que afectó a dicho sector habría cesado, como pronto, en el caso más favorable para la imputada, en julio de 2013<sup>26</sup>. Tal circunstancia resulta, entre otros, de los siguientes hechos que figuran en el expediente:

- Antecedente Primero I.2 (coincidente con el Punto 1.2 del Acuerdo de Incoación): Por escrito de 11 de julio de 2013 GALP indicó que en julio de 2013 había liquidado la deuda por una irregular contratación, generando nuevos documentos relativos al suministro de energía (folios 55 a 62).
- Antecedente Primero I.3 (coincidente con el Punto 1.3 del Acuerdo de Incoación): Por escrito de 22 de julio de 2013 GALP indicó que un contrato objeto de denuncia seguía activo en tal fecha (folio 89).
- Antecedente Primero I.4 (coincidente con el Punto 1.4 del Acuerdo de Incoación): En comunicación de 16 de julio de 2013 (folio 133), GALP informa de la facturación definitiva al cliente por consumo de suministro (consumo de gas) hasta 2 de julio de 2013. A los folios 134 a 137 obran sendas facturas por consumo de gas de 10 de julio de 2013.

También son relevantes, a efectos de descartar la prescripción, las actuaciones por parte de GALP ENERGÍA a 31 de mayo y a junio de 2013 con relación a las denuncias por irregular contratación del suministro de gas natural:

- Antecedente Primero I.8 (coincidente con el Punto 1.8 del Acuerdo de Incoación): Por comunicación de GALP ENERGÍA de 28 de junio de 2013 se informó al cliente sobre la cancelación de la deuda y el bloqueo de sus datos personales (folios 236 y 248).
- Antecedente Primero II.5 (coincidente con el Punto 2.5 del Acuerdo de Incoación): La comunicación de 24 de septiembre de 2013 de GALP ENERGÍA informa sobre la cancelación de la deuda relativa a un contrato dual, lo cual se trasladó al cliente mediante comunicación de 28 de junio de 2013 (folio 436 a 438).
- Antecedente Primero II.15 (coincidente con el Punto 2.15 del Acuerdo de Incoación): La comunicación de 14 de agosto de 2013 de GALP ENERGÍA

---

<sup>26</sup> Otros hechos hacen pensar que la conducta se prolongó hasta octubre de 2013. El Antecedente Primero I.4 hace referencia a la cancelación de una deuda debida a una contratación irregular de gas comunicada mediante escrito de GALP de octubre de 2013. Dicha comunicación se emitió después de remitir GALP facturas al cliente que están fechadas el 10 de julio de 2013. En el Antecedente Primero II.6, la comunicación de GALP ENERGÍA de 2 de octubre de 2013, recibida en la CNE el 9 de octubre siguiente, hace referencia a la cancelación de la deuda de un contrato dual sobre el que no se disponía de soporte (folio 495).

(folio 681) informa sobre la emisión de facturas por consumo de gas de fechas 31 de mayo de 2013 y 1 de junio de 2013 (folios 686 y 688).

En vista de que los comportamientos anteriores se cometieron tanto en la contratación del suministro de gas natural como en la del suministro eléctrico, de manera continuada, cabe extraer las siguientes consecuencias:

- Contratos de suministro de gas natural: Los hechos no han prescrito por el transcurso de dos años hasta la fecha del Acuerdo de Incoación (mayo de 2015) al formar parte todos ellos de una infracción continuada que se prolongó, como poco, hasta julio de 2013.
- Contratos de suministro de electricidad: Los hechos constituyen una infracción grave debido al fraude en la contratación y la defectuosa atención al consumidor, que viene tipificada en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, y que se prolongó hasta 2013. Tales hechos tampoco habrían prescrito por el transcurso de tres años hasta la fecha de la incoación (mayo de 2015), como se ha señalado anteriormente.

## VII. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN.

### 1) 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 pasivo al que se impute su comisión. 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 es reconocida por la Jurisprudencia y se desprende igualmente del artículo 130.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según el cual *“Sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aun a título de simple inobservancia”*.

Este precepto debe ser necesariamente interpretado a la luz de la doctrina jurisprudencial, según la cual *“la acción u omisión calificada de infracción administrativa ha de ser, en todo caso, imputable a su autor, por dolo o imprudencia, negligencia o ignorancia inexcusable”* (entre otras, Sentencias del Tribunal Supremo de 22 de abril de 1991, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, de 12 de mayo de 1992, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, y 23 de febrero de 2012, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª).

En todo caso, el elemento subjetivo que la culpabilidad supone se refiere a la acción en que la infracción consiste y no a la vulneración de la norma, tal y como ha declarado reiteradamente la Jurisprudencia. Así, la Sentencia del Tribunal Supremo de 30 enero 1991 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7ª), en su Fundamento de derecho 4, indica:

“Por último en cuanto a la alegada ausencia de intencionalidad de incumplir las disposiciones legales, referidas en la resolución sancionadora, y a la necesidad del dolo o culpa como elemento de la infracción administrativa, debe señalarse, que, sin negar este elemento, no puede afirmarse que el dolo o la culpa deban entenderse como acto de voluntad directamente referido a la vulneración de la norma que define el tipo de falta, sino que con lo que debe relacionarse dicha voluntad, como elemento del dolo o culpa, es con la conducta y el resultado de ella que dicha norma contempla como supuesto del tipo de falta.

No es que se quiera vulnerar la norma, sino que se quiera realizar el acto que la norma prohíbe.”

## 2) Examen de las circunstancias concurrentes en el presente caso

La culpabilidad de GALP en el presente caso queda acreditada fuera de toda duda razonable. Como se ha señalado, la actuación de GALP responde a unas prácticas relativas a la contratación en los sectores de electricidad y de gas natural que se caracterizaron por tener origen en contrataciones irregulares.

Tales contrataciones llegaron, en extremo, a la suplantación de las firmas de los clientes, o al engaño, haciéndose pasar los servicios comerciales de GALP por comerciales de otras compañías de suministro. En otros casos, GALP incurrió, como poco, en imprudencia o negligencia inexcusable. Nos referimos a los supuestos en los que los clientes han aportado un Documento de Identidad al expediente del que resulta que la firma del mismo no coincide con la de los soportes documentales de que disponía GALP, y ello pese a mediar reclamación del cliente denunciando la irregular contratación. No cabe aceptar que tal comportamiento sea admisible en una compañía suministradora de las dimensiones y capacidad económica de GALP.

Algunas de dichas contrataciones fraudulentas han sido reconocidas por la propia GALP. Su escrito de alegaciones al Acuerdo de Recalificación habla de una decena de supuestos.

GALP ha justificado la infracción en que la actuación fraudulenta se habría debido a *“la mala praxis de unos comerciales individuales pertenecientes a empresas con las que mi mandante ha cortado cualquier relación”* (folio 1434). Al respecto, al folio 1426 obra lo siguiente:

Dado el alto número de contrataciones fraudulentas obtenidas como consecuencia de la actividad comercial de los agentes pertenecientes a [...] Galp

Energía ha procedido a rescindir el Contrato de Fuerzas de Ventas que mantenía con esta compañía.

Lo anterior no obsta a la responsabilidad de GALP. No se extenderá esta Resolución en la cuestión pacífica, que la propia GALP acepta, sobre la aplicación a dicho supuesto del instituto de la culpa in eligendo y la culpa in vigilando (folio 1434):

No negamos que Galp Energía España, S.A.U pueda tener algún tipo de responsabilidad sobre estos casos aislados, pero una responsabilidad a lo sumo in eligendo.

Tampoco pueden aceptarse a efectos de la ausencia de culpabilidad las alegaciones de GALP sobre la migración de datos desde los sistemas informáticos de Gas Natural a los de GALP. A tenor de la imputada, tal migración habría tenido lugar en fecha 1 de noviembre de 2011, finalizada la prestación de servicios por parte de Gas Natural, en fecha anterior a los hechos objeto de imputación, referidos a contrataciones efectuadas a mediados de 2012 y que prolongaron sus efectos hasta 2013. A ello habría que añadir que las dificultades de orden interno de la empresa imputada no pueden considerarse a efectos de valorar su culpabilidad.

Lo mismo debe señalarse con respecto al servicio de atención al consumidor. Una compañía con el volumen de negocio de GALP debe aplicar unos estándares de calidad en la atención al consumidor que han de superar con mucho los exigibles con carácter general. En cambio, resulta del expediente que los servicios de atención al cliente de GALP ENERGÍA no tramitaron adecuadamente solicitudes de baja, no atendieron eficazmente reclamaciones, o no facilitaron la documentación de la contratación a solicitud de los clientes, entre otras actuaciones.

Ello redundó en una dilatación excesiva de los plazos de desactivación y baja de los contratos controvertidos, obstaculizando de forma muy significativa al derecho de los consumidores a elegir suministrador. Tal actuación es imputable a GALP ENERGÍA aun a título de falta de diligencia inexcusable. Dicha falta de diligencia se ha llegado a reconocer por la propia GALP. Al folio 746 obran las siguientes afirmaciones de GALP:

Nuestra compañía quiere disculparse en caso de que la atención dispensada por el Servicio de Atención al Cliente no hubiera sido suficientemente efectiva y correcta.

Y también obran en el expediente comunicaciones de GALP en las que la empresa pide disculpas al consumidor por "*la demora en la resolución de sus reclamaciones*" (por ejemplo, folio 437).

Debe asimismo considerarse que la conducta de GALP en materia de obligación de puesta a disposición de un teléfono gratuito merece la calificación de negligencia culpable. Y ello atendiendo al sobrado margen de tiempo que el legislador otorgó a las sociedades obligadas para la completa implantación de una medida de protección al consumidor que, según lo señalado, deriva de la transposición de la Directiva de Mercados Energéticos de 2009, y por tanto eran ya conocidas.

Dichas Directivas no fueron traspuestas a la legislación española hasta el Real Decreto-ley 13/2012. Este Real Decreto-ley como se ha expuesto antes, estableció un plazo de 3 meses desde su entrada en vigor para el completo establecimiento del servicio de atención telefónico gratuito a los consumidores finales, plazo que resultaba suficiente para la adopción de las medidas necesarias a tal objetivo: Bastaba con la contratación de dicho servicio con un operador, y la puesta en conocimiento de los consumidores de su existencia y disponibilidad, incluyendo tal información en los modelos de factura de suministro.

Tales medidas no fueron adoptadas por GALP ENERGÍA, según se expone en los Hechos Probados, ya que, a largo del segundo semestre de 2012, y bien entrado el año 2013, siguió emitiendo comunicaciones que no contemplan la disponibilidad del número gratuito. En el caso de las facturas, se menciona dicho número exclusivamente a los efectos de urgencias.

No excusa la negligencia de GALP ENERGÍA la serie de circunstancias expuestas en sus alegaciones, relativas a su inicio en mayo de 2010 de su actividad en España como comercializadora de gas natural y electricidad para usos domésticos, como consecuencia de la adquisición de la cartera doméstica del grupo Gas Natural por la obligada desinversión de esta compañía tras su fusión con el grupo Unión Fenosa.

De entre dichas circunstancias GALP ENERGÍA destaca que habiendo sido contratado con Gas Natural la prestación de servicios transitorios para la gestión comercial y documental, que se prolongaron hasta noviembre de 2011, la ejecución de tales servicios no fue eficiente y la migración de datos del sistema informático de dicho grupo al sistema informático de GALP ENERGÍA fue masiva y caótica, dándose lugar a ineficiencias en la primera etapa de GALP ENERGÍA como comercializador de suministro doméstico, debido, según alega, a la falta de accesibilidad y tratamiento de los datos e informaciones migrados.

La irrelevancia de tales circunstancias en relación con el incumplimiento de las obligaciones de disponibilidad para sus consumidores finales de un teléfono gratuito desde el 30 de junio de 2012 es evidente. Cualesquiera que fueran las dificultades de la llamada «migración de datos», que GALP ENERGÍA dice haber sufrido en un primer momento, lo cierto es que todas las comunicaciones y facturas de 2012 y 2013 reseñadas son relativas a suministros y consumidores perfectamente identificados por GALP ENERGÍA, que han formulado



reclamaciones directas a dicha sociedad y que, según resulta del contenido de sus denuncias y de las propias comunicaciones de la sociedad imputada en el curso de las diligencias previas practicadas, habrían sido contactados directamente por los comerciales de GALP ENERGÍA.

## VIII.- SANCION QUE SE PROPONE

### Para el caso del sector del gas natural

De acuerdo con el artículo 113 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, la sanción que lleva aparejada la comisión de una infracción grave es la imposición de una multa de hasta 6.000.000 €.

Por su parte, la Ley de Hidrocarburos contiene también los criterios específicos que deberán ser tenidos en cuenta a la hora de imponer las sanciones correspondientes a las infracciones cometidas en el sector. Así, el artículo 113.3 establece que *“La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a criterios de proporcionalidad y a las circunstancias especificadas en el artículo anterior.”*

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 112, estas circunstancias son las siguientes:

“Para la determinación de las correspondientes sanciones se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

- 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 a usuarios.
- d) El grado de participación y el beneficio obtenido.
- e) La intencionalidad o reiteración en la comisión de la infracción.
- f) La reiteración por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.”

Con respecto a estas circunstancias, es evidente que la conducta de GALP ENERGÍA no ha implicado un peligro para la vida o salud de las personas, la seguridad de las cosas o el medio ambiente, ni la existencia de perjuicios en la continuidad y regularidad del suministro.

Por otra parte, se ha tenido en consideración que el expediente sancionador, aun cuando revela una práctica susceptible de poder afectar a una generalidad indeterminada de consumidores, se constrañe a las denuncias que obran en el expediente sobre contratación y deficiente atención a los consumidores, vulnerando las medidas de protección establecidas para los mismos en la

normativa vigente. Este número de casos representa un porcentaje bajo en proporción al volumen de clientes domésticos de la comercializadora<sup>27</sup>. Ello justifica que se imponga una sanción cuyo importe se sitúe en el umbral inferior de las infracciones graves, y dentro de éste, en una cuantía que no alcanza el límite superior correspondiente a las faltas leves.

En razón de las circunstancias concurrentes, se considera procedente proponer una multa de **200.000 (doscientos mil) euros**.

### **Para el caso del sector eléctrico**

Los hechos objeto del procedimiento se producen bajo la vigencia de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.

El artículo 64 de esta Ley 54/1997 prevé la imposición de una multa de hasta 6.000.000 de euros por las infracciones graves.

Conforme a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, el principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable implica la aplicación íntegra de la Ley que, globalmente, sea más beneficiosa para el infractor en función de las circunstancias del caso<sup>28</sup>, lo que procede tener en cuenta a los efectos del presente procedimiento.

A este respecto, la nueva Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, prevé en su artículo 67 una multa no inferior a 600.001 de euros ni superior a 6.000.000 de euros; si bien, indica que la sanción no podrá superar el 10% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto infractor o de la cifra consolidada de la matriz. Por lo demás, las infracciones muy graves pueden llevar aparejadas determinadas sanciones accesorias que se especifican en el artículo 68.1, sanciones no contempladas en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre.

---

<sup>27</sup> A lo largo del segundo semestre de 2012, el número de clientes osciló entre los [...] puntos de suministro gasista en el mes de junio y los [...] puntos de suministro gasista en el mes de diciembre del mismo año, habiendo alcanzado en el mes de septiembre la cifra de [...] suministros.

<sup>28</sup> En su Sentencia 75/2002, de 8 de abril, el Tribunal Constitucional concluye que “*el principio de retroactividad de la ley penal más favorable, además de no conceder derecho de carácter constitucional susceptible de amparo (SSTC 8/1981, de 30 de marzo, y 15/1981, de 7 de mayo), supone la aplicación íntegra de la ley más beneficiosa, incluidas aquellas de sus normas parciales que puedan resultar perjudiciales en relación con la ley anterior, que se desplaza en virtud de dicho principio, siempre que el resultado final, como es obvio, suponga beneficio para el reo, ya que en otro caso la ley nueva carecería de esa condición de más beneficiosa que justifica su aplicación retroactiva, doctrina que había sido apuntada en el ATC 471/1984, de 24 de julio, y que ha resultado confirmada, más recientemente, en la STC 21/1993, de 18 de enero, F. 5*”.

A la vista de lo expuesto, se considera más beneficiosa la aplicación de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, que tiene un límite máximo más bajo, que no tiene límite mínimo, y que no prevé sanciones accesorias.

El artículo 63 de esta Ley 54/1997, de 27 de noviembre, determina las circunstancias que deben tenerse en cuenta para la graduación de las sanciones:

- “1. El peligro resultante de la infracción para la vida y salud de las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente.
2. La importancia del daño o deterioro causado.
3. Los perjuicios producidos en la continuidad y regularidad del suministro.
4. El grado de participación en la acción u omisión tipificada como infracción y el beneficio obtenido de la misma.
5. La intencionalidad en la comisión de la infracción y la reiteración en la misma.
6. La reincidencia por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.”

Con respecto a estas circunstancias, es evidente que la conducta de GALP ENERGÍA no ha implicado un peligro para la vida o salud de las personas, la seguridad de las cosas o el medio ambiente, ni la existencia de perjuicios en la continuidad y regularidad del suministro.

Por otra parte, se ha tenido en consideración que el expediente sancionador, aun cuando revela una práctica susceptible de poder afectar a una generalidad indeterminada de consumidores, se constrañe a los casos de contratación irregular en los términos que se han expuesto así como de deficiente atención a los consumidores, vulnerando las medidas de protección establecidas para los mismos en la normativa vigente (en total 29 puntos de suministro). Este número de casos representa un porcentaje bajo en proporción al volumen de clientes domésticos de la comercializadora<sup>29</sup>. Ello justifica que se imponga una sanción cuyo importe se sitúe en el umbral inferior de las infracciones graves, y dentro de ése, en una cuantía que no alcanza el límite superior correspondiente a las faltas leves.

En razón de las circunstancias concurrentes, se considera procedente proponer una multa de **200.000 (doscientos mil) euros**.

### **Multa resultante**

---

<sup>29</sup> A lo largo del segundo semestre de 2012, el número de clientes osciló entre los [...] puntos de suministro eléctrico en el mes de junio y los [...] puntos de suministro eléctrico en el mes de diciembre del mismo año, habiendo alcanzado en el mes de septiembre la cifra de [...] suministros eléctricos.

A la vista de todo cuanto antecede, procede imponer una multa **de 400.000 (cuatrocientos mil) euros**.

Dicha cuantía de multa mantiene los mismos criterios de proporcionalidad que la contenida en la Propuesta de Resolución notificada a GALP. Esta última propuso imponer una multa de 100.000 euros por la falta de puesta a disposición de un teléfono gratuito en el caso del sector eléctrico. La presente Resolución, además de dicha infracción, considera sancionable la falta de puesta a disposición de dicho teléfono también para los consumidores del sector de gas natural, así como la infracción de las medidas de protección al consumidor consistentes en la vulneración de su derecho a la libre elección de suministrador y de la obligación de correcto funcionamiento del servicio de atención al consumidor, tanto en el sector gasista como en el eléctrico.

Esta cuantía se encuentra dentro del límite del 10% del importe neto de la cifra de negocios del sujeto infractor, cifra que fue de 4.375.313.000 euros en el ejercicio 2014<sup>30</sup>.

A ello habría que añadir que no sólo se encuentra en el límite del 10%, sino que es insignificante en comparación con dicha cifra de negocio del sujeto infractor (0,0091%).

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Declarar que la empresa GALP ENERGÍA ESPAÑA, SAU es responsable de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo en el artículo 110.u) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

**SEGUNDO.-** Declarar que la empresa GALP ENERGÍA ESPAÑA, SAU es responsable de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.

**TERCERO.-** Imponer a la citada empresa una sanción consistente en el pago de una multa de **cuatrocientos mil (400.000) euros**, por la comisión de las infracciones señaladas en los anteriores apartados de este Resuelve.

---

<sup>30</sup> Cuentas anuales depositadas por la empresa en el Registro Mercantil.

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.