

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA SOCIEDAD IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. POR INCUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

(SNC/DE/069/23)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 23 de mayo de 2024

En el ejercicio de la función de resolución de procedimientos sancionadores establecida en el artículo 73.3 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente Resolución:

I. ANTECEDENTES

Primero. Actuaciones previas.

La OMIC de la Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta trasladó a esta Comisión denuncia de D.^a [CONFIDENCIAL] a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (IBERDROLA CLIENTES) por cambio de comercializador sin consentimiento (CUPS de electricidad: [CONFIDENCIAL], en los siguientes términos.

- El 15 de junio de 2022 se queda sin suministro eléctrico y de gas sin causa justificada.
- Un consumidor vecino [CONFIDENCIALIDAD] solicita el 13 de mayo de 2022 un cambio de comercializador de ambos suministros a IBERDROLA CLIENTES vía telefónica; dicho consumidor no dispone de los CUPS de su vivienda, e IBERDROLA CLIENTES procede a buscarlos en su base de datos y le señala que realizarán el cambio solicitado.

Este consumidor vecino comienza a recibir dos facturas por el suministro de electricidad y dos facturas por el suministro de gas, correspondientes a su anterior compañía, TOTALENERGIES, y a IBERDROLA CLIENTES, y tras comprobar los CUPS, observa que los que constan en la facturación de IBERDROLA CLIENTES no se corresponden con su vivienda; por este motivo, el 13 de junio de 2022 da de baja los contratos para seguir con su anterior comercializadora.

- Tras comprobar que el corte de suministro y de gas afecta solo a su vivienda, la denunciante contacta con ENERGYA VM, que le informa que consta de baja desde el 13 de mayo de 2022 por un cambio de comercializador, y le ofrece solicitar una nueva alta, pero advirtiéndole de que puede tardar entre diez y quince días en tener los suministros activos, además de que debe abonar los derechos de reenganche a la red.

La reclamante también llama a IBERDROLA CLIENTES, que le responde que no tiene contrato con ellos, no le facilitan ninguna solución y se desentienden de la reclamación, a pesar de que fueron los causantes de lo ocurrido al no comprobar los datos al realizar la contratación con su vecino.

- El 15 de junio de 2022 solicita el alta nueva con ENERGYA VM, pero tarda 15 días en disponer de los suministros, y ha perdido las condiciones que tenía en su contrato de 2019 con ENERGYA VM, que podía disfrutar hasta el 26 de octubre de 2022, y se le han triplicado el importe de las facturas. Los CUPS se corresponden con la vivienda habitual familiar y desarrollo de actividad empresarial.

Al escrito de denuncia se adjuntan las actuaciones realizadas por la OMIC tras recibir la reclamación y copia de la siguiente documentación:

- Factura de gas emitida por ENERGYA VM a nombre de la denunciante, de fecha 3 de junio de 2022.
- Documentación emitida por la comercializadora TOTALENERGIES, a nombre del consumidor que contrató con IBERDROLA CLIENTES, y en la que constan los CUPS [CONFIDENCIALIDAD], de electricidad y gas, respectivamente.
- Factura de electricidad emitida el 27 de mayo de 2022 por IBERDROLA CLIENTES a nombre del otro consumidor para el CUPS [CONFIDENCIALIDAD].
- Declaración censal a nombre de la reclamante.

Tras la apertura de un periodo de información previa para el esclarecimiento de los hechos, con fecha 20 de septiembre de 2023 se requirió a IBERDROLA CLIENTES para que remita respuesta a las siguientes cuestiones:

- Documentación sobre los hechos descritos en la denuncia, en particular, el documento contractual u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor, incluida la grabación de la conversación telefónica, sobre cuya base se han procedido a realizar los cambios de comercializador a favor de IBERDROLA CLIENTES, así como copia de los documentos que le solicitaron al contratante como requisito para realizar la contratación.

- Información sobre la fecha y el lugar donde se realizó la actividad comercial y la posterior contratación con el consumidor, así como la grabación previa en caso de llama telefónica.
- Explicación sobre el procedimiento de calidad para verificar las contrataciones, particularmente si IBERDROLA CLIENTES realizó alguna comprobación adicional respecto a la titularidad del CUPS objeto de la denuncia.
- Explicación sobre el motivo del error en la asignación de los CUPS en la contratación con su cliente, explique el motivo de este error.
- Información sobre si solicitó la baja de los contratos a la distribuidora y si realizó alguna comprobación sobre la titularidad de los CUPS antes de la petición, así como si informó al consumidor de la suspensión de los suministros como consecuencia de la baja de los contratos.
- Remisión de las comunicaciones mantenidas con la distribuidora y los respectivos archivos XML.
- Remisión de copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja en los contratos y en su caso, en los servicios de mantenimiento que correspondan.
- Información de si IBERDROLA CLIENTES tuvo conocimiento de que había un error en los CUPS contratados y la respuesta que facilitó, así como el procedimiento seguido para resolver la incidencia.

Con fecha 4 de octubre de 2023 IBERDROLA CLIENTES contestó al citado requerimiento aportando la información solicitada (dos grabaciones de la contratación telefónica del 12 de mayo de 2022 realizadas a D. [CONFIDENCIALIDAD], así como copia de los contratos de suministros de electricidad y gas y certificados de firma digital), y, en lo relativo a los CUPS mencionados, informó de lo siguiente:

- Una vez recibida la reclamación de D. [CONFIDENCIALIDAD] a través de la OMIC tuvo constancia de que existía un error y que los CUPS asignados no correspondían al reclamante sino a su vecina y que el problema que origina la reclamación es una divergencia entre la correspondencia de las direcciones físicas de los clientes con las obrantes en sus bases de datos en su momento, las cuales señala que fueron corregidas.
- Las contrataciones se han realizado telefónicamente, según se acredita en la grabación aportada, y posteriormente, un agente comercial contacta con el cliente para verificar la aceptación de la contratación. Además, el cliente acepta la presente contratación de forma digital.
- Han comprobado que el agente intenta que el titular no solicite la baja del suministro dado que se va a proceder a la retirada de los contadores de gas y luz correspondientes, y ante la insistencia del consumidor, finalmente el agente tramita la baja.
- Remite copia de las comunicaciones mantenidas con las distribuidoras I-DE, REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U. y NORTEGAS ENERGIA DISTRIBUCIÓN, S.A. y aporta los archivos XML respectivos, señalando que tras la recepción de la reclamación de su consumidor a través de la OMIC de la

Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta, se procedió a contactar con las empresas distribuidoras de gas (NORTEGAS ENERGIA DISTRIBUCION, S.A.) y electricidad (I-DE, Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U.) respectivamente para verificar la dirección de suministro, ya que la que constaba para los CUPS de electricidad [CONFIDENCIALIDAD]

- Remite copia de las facturas generadas e informa del historial de comunicaciones con la denunciante y con el consumidor que realizó la contratación, así como las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente, señalando que para que este incidente no suponga ningún coste para ambos, se procedió a anular la totalidad de las facturas emitidas durante este periodo en ambos contratos, de forma que ninguno de los afectados tenga que asumir gasto alguno por los suministros de gas y electricidad durante este periodo.

Segundo. Incoación del procedimiento sancionador

Con fecha 12 de enero de 2024, de conformidad con lo establecido en los artículos 63 y 64.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Directora de Energía de la CNMC acordó incoar un procedimiento sancionador dirigido contra IBERDROLA CLIENTES como persona presuntamente responsable

- (i) de la infracción establecida en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante, la Ley del Sector Eléctrico), por presunto incumplimiento de las medidas de protección al consumidor contenidas en el artículo 44.1 c) de la Ley del Sector Eléctrico, en particular, la libertad de elección de suministrador por parte del consumidor, y también
- (ii) de la infracción establecida en el artículo 110.t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, por presunto incumplimiento de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación con el servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono ambos gratuitos así como de las medidas de protección al consumidor

Según el acuerdo de incoación, los hechos radican en la denuncia referida en el antecedente anterior, por cambio de comercializador sin consentimiento frente a IBERDROLA CLIENTES.

El acuerdo de incoación fue puesto a disposición de IBERDROLA CLIENTES electrónicamente el día 16 de enero de 2024, quien accedió a la notificación al día siguiente, según obra en el expediente administrativo.

Tercero. Alegaciones de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. a la incoación

Con fecha 22 de enero de 2024 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de IBERDROLA CLIENTES solicitando la ampliación del plazo otorgado para presentar alegaciones y aportar documentos en aplicación del art. 32 Ley 39/2015, otorgándose una ampliación del plazo de alegaciones de cinco días hábiles adicionales con fecha de 23 de enero de 2024.

El escrito de alegaciones de IBERDROLA CLIENTES tuvo entrada en el registro de la CNMC el 7 de febrero de 2024 con el siguiente contenido:

- Sobre la problemática de los cruces de CUPS, IBERDROLA CLIENTES ha adoptado desde el 1 de abril de 2023 las medidas requeridas por la CNMC para evitar errores en el proceso de contratación y minimizar así las incidencias. No obstante, considera imprescindible la implantación de un procedimiento de reposición común y unívoco para agilizar la resolución de estos casos.
- En cuanto a los hechos, IBERDROLA CLIENTES declara que no son hechos controvertidos los siguientes:
 - Con fecha 12 de mayo de 2022, el consumidor formaliza la contratación de los suministros de su vivienda con IBERDROLA CLIENTES, referidos a los CUPS de electricidad [CONFIDENCIAL] y CUPS de gas [CONFIDENCIAL].
 - El consumidor se puso en contacto con IBERDROLA CLIENTES el 14 de junio de 2022 sobre un “problema de facturación” habiendo identificado que el CUPS es erróneo, solicitando la baja de los 2 contratos de electricidad y gas.
 - IBERDROLA CLIENTES informa al consumidor que la baja solicitada supondría el corte de electricidad y gas, así como la retirada del contador al titular de los CUPS y el consumidor manifiesta que su vecino dispone de otro contrato con una comercializadora que está en vigor y que factura con normalidad
 - Ante la insistencia de IBERDROLA CLIENTES al consumidor para que le permita resolver la reclamación sobre el error de CUPS para evitar tener que dar de baja los contratos en vigor y evitar los cortes de suministro, el consumidor manifiesta su intención de dar de baja el contrato.
 - El 14 de junio de 2022 se pone de nuevo en contacto con IBERDROLA CLIENTES para confirmar que ha desistido del contrato al percatarse que recibía facturas de 2 comercializadoras, aclarándose posteriormente que los referidos contratos ya se encontraban de baja por cese.
- IBERDROLA CLIENTES alega la improcedencia de la incoación al no haberse cometido las infracciones imputadas. Asimismo, alega ausencia de

culpabilidad, atipicidad y cumplimiento del grado de diligencia exigible, puesto que ha cumplido plenamente con las medidas de protección al consumidor establecidas en la LSE, así como sus obligaciones de funcionamiento y mantenimiento de su servicio de atención al cliente. Por tanto, IBERDROLA CLIENTES manifiesta que el origen de la reclamación es la existencia de un error y no de una conducta dolosa o culposa de IBERDROLA CLIENTES sin que se haya coartado, afectado, limitado o condicionado el derecho de la reclamante a formalizar el contrato con la comercializadora de su elección. Por ello, considera que no puede atribuírsele la conducta imputada ni siquiera a título de negligencia, en cuanto que el error en que pudo incurrirse en cuanto a la mezcla de 2 números de CUPS que no se correspondían con los de los suministros del consumidor se encuentra fuera del control total de IBERDROLA CLIENTES.

- Manifiesta IBERDROLA CLIENTES que el SIPS no contiene información del titular del punto de suministro ni la dirección administrativa completa que permita una comprobación adecuada por lo que no existe ninguna herramienta que permita enlazar de forma absolutamente inequívoca la dirección de un punto de suministro con el CUPS.
- Respecto de la supuesta infracción del art.110.t) de la LSH, advierte que no hay la necesaria referencia concreta a qué medidas de protección al consumidor se han vulnerado, en vulneración del principio de tipicidad y presunción de inocencia.
- Respecto a la falta de motivación, IBERDROLA CLIENTES considera que no se ha realizado una exposición coherente y sucinta de los hechos y fundamentos jurídicos en que se basa la sanción propuesta, que enlace el tipo infringido con la conducta probada y con la sanción que se propone.
- Con carácter subsidiario, IBERDROLA CLIENTES alega la extinción de la responsabilidad en las dos conductas imputadas y manifiesta que desconocía la existencia de un tercero perjudicado hasta que recibió la reclamación de la OMIC de la Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta con fecha 22 de julio de 2022, momento en el cual la reclamante ya había optado por contratar sus suministros con otra comercializadora. IBERDROLA CLIENTES señala que en el momento de la supuesta infracción ya se había producido la reposición a la situación anterior (conexión de electricidad y gas activos), por acción autónoma de la propia reclamante, por lo que quedaría extinguida su responsabilidad. Además, sostiene que IBERDROLA instó a su cliente a que le permitiera averiguar la efectiva existencia de un cruce para la resolución del problema y que la insistencia del cliente de proceder con las bajas es lo que precipitó que el problema no pudiera ser resuelto ya que no podía negar el derecho de su cliente a solicitar tales bajas.
- Subsidiariamente a lo anterior, IBERDROLA CLIENTES considera que de probarse que las conductas imputadas son típicas, antijurídicas y culpables, deberán imponerse en su importe mínimo por apreciarse una cualificada

disminución de la culpabilidad del infractor o de la antijuridicidad del hecho. Por tanto, solicita que se fije el importe mínimo correspondiente a las infracciones leves atendiendo a los criterios atenuantes de los artículos 67.4 LSE y 112 LSH.

IBERDROLA CLIENTES finaliza su escrito solicitando que se acuerde el archivo del procedimiento o declare que la conducta analizada no es constitutiva de infracción alguna y, subsidiariamente, se fijen las sanciones como leves y en su importe mínimo.

Cuarto. Propuesta de resolución

El 21 de marzo de 2024 la Directora de Energía de la CNMC formuló Propuesta de Resolución del procedimiento sancionador incoado. De forma específica, por medio de dicho documento, propuso adoptar la siguiente resolución:

“ACUERDA PROPONER

A la Sala de Supervisión Regulatoria, como órgano competente para resolver el presente expediente sancionador, que:

“PRIMERO. Declare que la empresa IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. es responsable de una infracción grave del artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

SEGUNDO. Imponga una sanción a la empresa IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. consistente en el pago de una multa de 75.000 (setenta y cinco mil euros) por la comisión de la infracción grave declarada en el precedente apartado primero”.

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

Con fecha 25 de marzo de 2024, IBERDROLA CLIENTES accedió a la notificación de la propuesta de resolución practicada que había sido puesta a su disposición el día 22 de marzo de 2024, según obra en el expediente administrativo.

Quinto. Alegaciones de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. a la propuesta de resolución

Con fecha de 11 de abril de 2024 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de IBERDROLA CLIENTES reconociendo su responsabilidad por los hechos imputados y voluntad de realizar el pago voluntario acogándose a la reducción

de la sanción, acompañándose del formulario de reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario de sanciones en el que manifiesta, en síntesis, que reconoce expresamente su responsabilidad en la comisión de las infracciones en los términos expuestos en la propuesta de resolución y que procederá al pago voluntario de las sanciones con anterioridad a que se dicte la resolución sancionadora, solicitando la expedición del correspondiente Modelo de Ingresos no Tributarios.

Por ello, la empresa solicita acogerse a las reducciones previstas en el artículo 85 LPAC, que están condicionadas al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Tras la remisión el 12 de abril de 2024 del correspondiente modelo emitido por parte de la instrucción, con fecha 26 de abril de 2024 tuvo entrada escrito de IBERDROLA CLIENTES acompañando justificante del pago en periodo voluntario de la sanción en su importe reducido (40%) por 45.000 euros con fecha valor de ingreso de 25 de abril de 2024.

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

La Propuesta de Resolución fue remitida a la Secretaría del Consejo de la CNMC por la Directora de Energía, mediante escrito de fecha 9 de mayo de 2024, junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 23.a) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, en el presente procedimiento sancionador se consideran

HECHOS PROBADOS

UNICO. IBERDROLA CLIENTES ha incumplido sus obligaciones en materia de protección al consumidor, al dar de baja de manera injustificada el contrato de suministro de electricidad a favor de D^a. [CONFIDENCIAL]), que no solicitó dicha baja en ningún momento, dejándola sin contrato, con el consiguiente corte de suministro a la denunciante que se produce el día 15 de junio de 2022, por lo que se ve obligada a realizar un nuevo contrato de suministro.

Lo anterior queda acreditado según el siguiente detalle:

1º. Según señala la propia IBERDROLA CLIENTES en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Incoación, con fecha 12 de mayo de 2022, D. [CONFIDENCIAL]

formaliza la contratación del suministro de electricidad con IBERDROLA CLIENTES correspondiente a la dirección de su vivienda situada en [CONFIDENCIAL]. IBERDROLA CLIENTES aporta el contrato de suministro de electricidad con el certificado de firma digital que acredita el consentimiento del consumidor para la contratación.

Según señala la propia IBERDROLA CLIENTES en el referido escrito de alegaciones, D. [CONFIDENCIAL] se pone en contacto con esa sociedad con fecha 14 de junio de 2022 en relación con un “problema de facturación” habiendo identificado que el CUPS es erróneo. Tras la conversación, al comprobar que el CUPS no es el que él tenía identificado, D. [CONFIDENCIAL] solicita a IBERDROLA CLIENTES la baja de los 2 contratos de electricidad y gas. IBERDROLA CLIENTES solicita a D. [CONFIDENCIAL] que le permita resolver la reclamación sobre el error de CUPS para evitar tener que dar de baja el contrato en vigor y evitar el corte de electricidad, pero insiste de manera reiterada que quiere la baja del contrato y no quiere otra opción a lo que finalmente la persona que le atiende procede.

2º. Tras sufrir el corte de suministro de electricidad, la denunciante de los hechos que originan el presente procedimiento sancionador, D^a [CONFIDENCIAL] contacta con la compañía ENERGYA VM, que le informa que consta de baja desde el 13 de mayo de 2022 por un cambio de comercializador, y le ofrece solicitar una nueva alta, pero advirtiéndole de que puede tardar entre diez y quince días en tener los suministros activos, además de que debe abonar los derechos de reenganche a la red.

Según alega la denunciante, también llama a IBERDROLA CLIENTES que le responde que no tiene contrato con ellos, no le facilitan ninguna solución y se desentienden de la reclamación, a pesar de que fueron los causantes de lo ocurrido al no comprobar los datos al realizar la contratación con su vecino. Sin embargo, esta circunstancia no ha podido ser probada en el procedimiento, por cuanto que IBERDROLA CLIENTES señala que no ha quedado registrada llamada alguna de la denunciante a IBERDROLA CLIENTES -es posible que la llamada se realizara a la distribuidora del grupo- si bien como se verá más abajo la ausencia de prueba de esta cuestión no afecta en modo alguno a la estimación en el presente procedimiento de la comisión por IBERDROLA CLIENTES de la infracción tipificada.

Señala igualmente la denunciante que el 15 de junio de 2022 solicita el alta nueva con ENERGYA VM, pero tarda 15 días en disponer de los suministros, y ha perdido las condiciones que tenía en su contrato de 2019 con ENERGYA VM, que podía disfrutar hasta el 26 de octubre de 2022, y se le han triplicado el importe de las facturas. Todo lo anterior queda probado mediante la aportación junto con la denuncia de las actuaciones realizadas por la OMIC tras recibir la reclamación de la referida denunciante y copia de la siguiente documentación:

- Factura de gas emitida por ENERGY VM a nombre de la denunciante, de fecha 3 de junio de 2022.
- Documentación emitida por la comercializadora TOTALENERGIES, a nombre del consumidor que contrató con IBERDROLA CLIENTES, y en la que constan los CUPS [CONFIDENCIAL] de electricidad y gas, respectivamente.
- Factura de electricidad emitida el 27 de mayo de 2022 por IBERDROLA CLIENTES a nombre del otro consumidor para su CUPS [CONFIDENCIAL]
- Declaración censal a nombre de la denunciante.

Estos hechos han quedado acreditados en la instrucción del presente procedimiento sancionador con la documentación incorporada al mismo a partir de la denuncia presentada en esta Comisión, las alegaciones vertidas y documentos aportados durante los trámites conferidos, donde se demuestra que IBERDROLA CLIENTES ha incumplido sus obligaciones de protección del consumidor, además del propio reconocimiento por parte de IBERDROLA en su escrito de alegaciones a la propuesta de resolución.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. Habilitación competencial de la CNMC

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.b) de la Ley del Sector Eléctrico corresponde a la CNMC la imposición de las sanciones graves por la infracción tipificada en el artículo 65.25 de dicha Ley.

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

Segundo. Procedimiento aplicable

Resultan de aplicación las especificaciones procedimentales dispuestas en el capítulo II del Título X de la Ley del Sector Eléctrico. En este sentido, conforme a lo establecido en el artículo 79 de la Ley del Sector Eléctrico, el plazo para resolver y notificar este procedimiento sancionador es de dieciocho meses.

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

Tercero. Tipificación de los hechos probados

El artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, contempla entre las infracciones graves, *“El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables”*.

Por su parte, el artículo 44 de la misma Ley desarrolla los derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro. Así, en su artículo 44.1.c) de la Ley del Sector Eléctrico se recoge el derecho de los consumidores a

“c) Elegir su suministrador, pudiendo contratar el suministro con uno o varios de los siguientes sujetos, en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezca por el Gobierno:

i) Las correspondientes empresas de comercialización.

ii) 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.

Aquellos consumidores que por sus características técnicas no puedan constituirse en consumidores directos de mercado, podrán adquirir la energía mediante la contratación bilateral con un productor en los términos que reglamentariamente se determine”.

Asimismo, el artículo 52 de la Ley del Sector Eléctrico establece el derecho a respetar la continuidad de suministro, siendo exigible que los comercializadores recaben el debido consentimiento del consumidor, sin llevar a cabo de forma unilateral la modificación de la titularidad de los contratos de suministro y sin instar la suspensión del suministro en condiciones no amparadas por la normativa: *“El suministro de energía eléctrica a los consumidores podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso que nunca podrá invocar problemas de orden técnico o económico que lo dificulten, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan”*.

Por lo expuesto, ha de concluirse que la conducta desarrollada por IBERDROLA CLIENTES y las circunstancias determinadas en el Hecho Probado son plenamente subsumibles en el tipo sancionador recogido en el artículo 65.25 de

la Ley del Sector Eléctrico, en relación con el artículo 44.1.c) de la misma Ley, dado que dicha conducta tipificada ha quedado acreditada y reconocida por IBERDROLA CLIENTES.

En concreto, en un primero momento la comercializadora procedió a tramitar la contratación del suministro de electricidad a nombre de D. [CONFIDENCIAL] utilizando unos CUPS erróneos que corresponden a Dña. [CONFIDENCIAL], error que tiene su origen en que la dirección asociada a esos CUPS en sus sistemas se corresponde con la dirección correcta de su cliente, según ella misma manifiesta. Posteriormente, IBERDROLA CLIENTES procede a dar de baja el contrato de electricidad (y gas) formalizado a favor de D. [CONFIDENCIAL] (con lo que la verdadera titular del mismo atendiendo a su CUPS se queda sin contrato y se produce la suspensión del suministro), sin que en ningún momento hubiese conocido ni menos consentido la finalización de tales contratos, ni la posterior suspensión de los suministros.

En lo relativo a la actuación realizada por IBERDROLA CLIENTES en lo que se refiere al suministro de gas, debe indicarse que en la propuesta de resolución se señaló que por la menor concreción legal de las obligaciones en esta materia en el ámbito de los hidrocarburos gaseosos no había lugar a la estimación en la actuación de IBERDROLA CLIENTES de un comportamiento subsumible en el tipo de infracción recogido en el artículo 110.t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, aunque se recogiera en el Acuerdo de Incoación. Al respecto debe precisarse que así resulta específicamente en el presente expediente y sólo habida cuenta las circunstancias concretas que se han acreditado en el presente caso con la documentación obtenida durante la instrucción del procedimiento.

En lo relativo a la actuación realizada por IBERDROLA CLIENTES en lo que se refiere al suministro de electricidad, y sin perjuicio de que esta conducta por sí sola inicialmente ya podría constituir un cambio de comercializador sin consentimiento que encajaría en el tipo de infracción leve recogido en el artículo 66.4 de la Ley 24/2013, sin embargo, el conjunto de las circunstancias concurrentes probadas así como la gravedad de los mismos y afectación de suspensión a tercero determinan que la referida conducta de IBERDROLA acreditada en los hechos probados tenga pleno encaje en el tipo de infracción recogido en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013.

Contrariamente a la alegada falta de vulneración de medida alguna de protección al consumidor por su parte que sostiene IBERDROLA CLIENTES, debe significarse que a juicio de esta Sala su conducta ha desconocido un elemento fundamental de los derechos de los consumidores, en concreto, el de libertad de elección de suministrador (art 44.1 c) y no ha tenido en cuenta las medidas para evitar la lesión del derecho a la continuidad del suministro recogido en el artículo 52 de la Ley 24/2013. No debe olvidarse, a estos últimos efectos, que este cambio de comercializador sin consentimiento efectuado por IBERDROLA

CLIENTES conllevó la finalización del contrato que pacíficamente mantenía la denunciante al menos desde 2019 y además la suspensión del suministro de modo injustificado.

Las normas que regulan la suspensión del suministro tienen la condición de medidas de protección del consumidor porque van dirigidas justamente a garantizar el derecho a la continuidad del suministro que forma parte del derecho a la libre elección de suministrador y al acceso a las redes, consagrados en el artículo 44 de la Ley 24/2013. En este sentido el tipo que ha de aplicarse en estos casos es el previsto en el artículo 65.25 de la misma norma y su tipología concurre plenamente en el presente caso.

Cuarto. Culpabilidad de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. en la comisión de la infracción

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

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

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).

La diligencia que es exigible a un comercializador a los efectos de desempeñar la actividad implica el cumplimiento puntual de las obligaciones características de estos sujetos, y en concreto, las relativas a la protección de los consumidores domésticos de energía eléctrica del artículo 44 de la Ley del Sector Eléctrico, y también el derecho a la continuidad de suministro recogido en el artículo 52 de la misma ley.

A tal fin, es necesario que los comercializadores no lleven a cabo de forma unilateral la modificación de la titularidad de los contratos de suministro sin

recabar el debido consentimiento y que, además, no insten la suspensión del suministro en condiciones no amparadas por la normativa, circunstancias que han tenido lugar, tal y como ha quedado acreditado en este procedimiento.

En el presente caso, tal y como indicaba la Propuesta de Resolución, IBERDROLA CLIENTES no ha observado dicha medida de protección de los consumidores.

IBERDROLA CLIENTES en un primer momento procedió a tramitar la contratación del suministro de electricidad a nombre de D. [CONFIDENCIAL] En ese momento, cuando ella aportó el CUPS, se puede entender que desconocía la situación de confusión de CUPS. Sin embargo, desde el día 14 de junio cuando se procede por parte de D. [CONFIDENCIAL] a comunicarle mediante la correspondiente reclamación que se había producido un error en la contratación del suministro, IBERDROLA CLIENTES conoce la confusión de CUPS y actúa de forma negligente puesto que, en ese momento, debía haber puesto en marcha los medios necesarios para evitar los hechos que suceden posteriormente.

Cuando, tras la indicada contestación, D. [CONFIDENCIAL] procedió a solicitar la baja del contrato, para poder posteriormente contratar su suministro de forma correcta, la tramitación de la baja misma suponía de forma inexorable que IBERDROLA CLIENTES dejaría sin contrato alguno al CUPS con el consiguiente corte de suministro de D^a. [CONFIDENCIAL], que se vio obligada a reponer el suministro, dando de alta de nuevo el suministro con el correspondiente coste.

Respecto del momento inicial – contratación telefónica – es exigible la máxima cautela a los comercializadores respecto de la facilitación motu proprio a los eventuales clientes de los CUPS objeto de contratación, máxime si, como manifiesta IBERDROLA CLIENTES, ella estima que no existe una herramienta que permita enlazar de forma absolutamente inequívoca la dirección de un CUPS con una dirección.

Además, respecto de la segunda actuación de la comercializadora, si bien es cierto que no se aprecia mala fe por parte de IBERDROLA CLIENTES al atender la solicitud cursada por D. [CONFIDENCIAL] de dar de baja un contrato y el posterior corte de suministro, esta circunstancia no justifica que, en su actuación, IBERDROLA CLIENTES hiciera caso omiso a las consecuencias que dicha baja del suministro iba a comportar para otro consumidor ajeno, de las que ya ella era conocedora, o debía serlo.

IBERDROLA CLIENTES podía haber atendido la solicitud de D. [CONFIDENCIAL] sin proceder directamente a dar de baja el suministro del contrato asociado al CUPS de la otra consumidora y tramitando, en su lugar, la

subsanación del cambio de comercializador a través de la distribuidora, a fin de evitar la suspensión del suministro en el CUPS, y, sin embargo, no lo hizo.

Por ello, la sancionada incurrió en un error (evitable por su parte en todo caso) en la contratación inicial por la confusión en la titularidad de un mismo CUPS, lo cual perjudicó claramente a los dos consumidores. Asimismo, una vez que conoció los hechos por la reclamación de los reclamantes tampoco la sancionada procedió a evitar el corte de suministro eléctrico a la denunciante, omitiendo de forma negligente la adopción de las medidas oportunas de protección del consumidor.

Tampoco puede tener favorable acogida la alegación de extinción de responsabilidad que efectúa IBERDROLA CLIENTES basándose en que la reclamante ya logró la reposición a la anterior situación cuando ella recibió la reclamación. La comercializadora no puede pretender acreditar la exoneración de su responsabilidad en los términos por ella planteados, por cuanto el hecho típico indudablemente tuvo lugar y, además, la responsabilidad del mismo es atribuible únicamente a ella, todo ello así resulta sin que pueda pretenderse impedir a los consumidores afectados realizar todas las actuaciones a su alcance para reponer el suministro (aunque no sea en las mismas condiciones económicas) o que tales actuaciones de terceros extingan la responsabilidad de la conducta de la comercializadora.

Por todo ello, debe considerarse que la actuación de IBERDROLA CLIENTES es reprochable, por lo que se le responsabiliza de la misma al menos a título de negligencia culposa.

Quinto. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción

En la Propuesta de Resolución se indicaba que IBERDROLA CLIENTES como presunta infractora, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que debía hacerse en los términos establecidos en el artículo 64.2.d) de la LPAC, con los efectos previstos en el artículo 85.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción procedente. Asimismo, de acuerdo con el segundo apartado de este precepto, dado que la sanción tiene en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la Resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

A este respecto, el artículo 85.3 prevé que, tanto en el caso de reconocimiento de responsabilidad como en el de pago voluntario de la multa con anterioridad a la Resolución del procedimiento, y cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de al menos el 20% sobre el importe de la sanción propuesta, siendo estas acumulables entre sí.

Mediante ingreso efectuado a través del modelo 069, consta que IBERDROLA CLIENTES ha realizado el pago de la sanción determinada en la Propuesta de Resolución del procedimiento, conforme a las reducciones aplicables.

De este modo, al haberse realizado un reconocimiento expreso de responsabilidad por parte de IBERDROLA CLIENTES y al haberse producido el pago voluntario de la multa a través del medio indicado por la Propuesta de Resolución, procede aplicar la reducción del 40% al importe de la sanción propuesta de setenta y cinco mil (75.000) euros, quedando en un total de cuarenta y cinco mil (45.000) euros.

Todo ello así resulta, debiéndose además dejar constancia de que el importe de la multa inicial respeta el límite máximo establecido en el artículo 67.2 de la Ley del Sector Eléctrico, así como el principio de proporcionalidad de conformidad con los criterios citados en el artículo 67.2 de la Ley del Sector Eléctrico, a la vista del contenido y alcance del incumplimiento constatado en el Hecho Probado único.

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

RESUELVE

PRIMERO. — Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPAC, en los términos de la propuesta del instructor, donde se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se establece la sanción pecuniaria a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. es responsable de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, como consecuencia del incumplimiento de la aplicación de las medidas de protección del consumidor.

SEGUNDO. — Aprobar las dos reducciones del 20% sobre la sanción de setenta y cinco mil (75.000) euros contenida en la propuesta del instructor, establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la LPAC; minorándose la sanción en un 40% a la cuantía de cuarenta y cinco mil (45.000) euros, que ya ha sido abonada por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.

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

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese a la interesada.

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.

VOTO PARTICULAR QUE FORMULA EL CONSEJERO DON CARLOS AGUILAR PAREDES A LA RESOLUCIÓN

SNC/DE/069/23

1. En el ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 11.3 del Reglamento de funcionamiento interno de la CNMC, y con el máximo respeto a la opinión de la mayoría de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, formulo el presente voto particular.
2. Su objeto es poner de manifiesto que, siendo el presente voto concurrente en cuanto a la calificación de los actos como una infracción grave de la LSE, en opinión de este Consejero respecto a la rebaja del tipo infractor a efectos de la multa, no procede la modificación de la calificación de la infracción a leve a efectos de la imposición de la sanción, al no quedar acreditada en la resolución una cualificada disminución de la culpabilidad o la antijuricidad. Por consiguiente, la multa impuesta debería estar dentro del arco establecido por la LSE para las infracciones graves.

Resumen del hecho probado recogido en el expediente.

3. De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, se considera HECHO PROBADO en el procedimiento sancionador que IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. ha incumplido sus obligaciones en materia de protección al consumidor, al dar de baja de manera injustificada el contrato de suministro de electricidad a favor de D^a. [CONFIDENCIAL], que no solicitó dicha baja en ningún momento, dejándola sin contrato, con el consiguiente corte de suministro a la denunciante que se produce el día 15 de junio de 2022, por lo que se ve obligada a realizar un nuevo contrato de suministro. Todo lo anterior ha quedado probado según el siguiente detalle:
4. PRIMERO. Según señala la propia IBERDROLA CLIENTES en su escrito de alegaciones al Acuerdo de Incoación, con fecha 12 de mayo de 2022, D. [CONFIDENCIAL] formaliza la contratación del suministro de electricidad con IBERDROLA CLIENTES correspondiente a la dirección de su vivienda situada en [CONFIDENCIAL] en el punto de suministro con CUPS [CONFIDENCIAL] (electricidad). IBERDROLA CLIENTES aporta de nuevo el contrato de suministro de electricidad con el certificado de firma digital que acredita el consentimiento del consumidor para la contratación.
5. Según señala la propia IBERDROLA CLIENTES en el referido escrito de alegaciones, D. [CONFIDENCIAL] se pone en contacto con esa sociedad con fecha 14 de junio de 2022 en relación con un “problema de facturación” habiendo

identificado que el CUPS es erróneo. Tras la conversación, al comprobar que el CUPS no es el que él tenía identificado, D. [CONFIDENCIAL] solicita a IBERDROLA CLIENTES la baja de los 2 contratos de electricidad y gas. IBERDROLA CLIENTES solicita a D. [CONFIDENCIAL] que le permita resolver la reclamación sobre el error de CUPS para evitar tener que dar de baja el contrato en vigor y evitar el corte de electricidad, pero insiste de manera reiterada que quiere la baja del contrato y no quiere otra opción a lo que finalmente la persona que le atiende procede.

6. SEGUNDO. Tras sufrir el corte de suministro de electricidad, la denunciante de los hechos que originan el presente procedimiento sancionador, D^a [CONFIDENCIAL] contacta con la compañía ENERGY VM, que le informa que consta de baja desde el 13 de mayo de 2022 por un cambio de comercializador, y le ofrece solicitar una nueva alta, pero advirtiéndole de que puede tardar entre diez y quince días en tener los suministros activos, además de que debe abonar los derechos de reenganche a la red.

Calificación de la infracción en el expediente.

7. Se recoge en el expediente que el hecho tipificado procede de dos actuaciones de IBERDROLA CLIENTES. En primer lugar, da de alta el suministro de electricidad a favor de D. [CONFIDENCIAL] pero utilizando un CUPS erróneo que corresponde a D^a. [CONFIDENCIAL], error que tiene su origen en que la dirección asociada a ese CUPS corresponde con la dirección correcta de D. [CONFIDENCIAL]. Y la siguiente actuación de IBERDROLA CLIENTES consiste en proceder posteriormente a dar de baja el contrato de electricidad a favor de D. [CONFIDENCIAL], con lo que el verdadero titular del mismo atendiendo a su CUPS - D^a. [CONFIDENCIAL] se queda sin contrato y se produce la suspensión del suministro, sin que en ningún momento hubiese conocido ni menos consentido la finalización de tal contrato, ni la posterior suspensión del suministro.
8. Recoge igualmente la resolución que si bien esta conducta podría constituir por sí sola un cambio de comercializador sin consentimiento, que encajaría en el tipo de infracción leve recogido en el artículo 66.4 de la Ley 24/2013. Sin embargo, la conducta de IBERDROLA CLIENTES encaja más adecuadamente por su gravedad en el tipo de infracción recogido en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, que tipifica como infracción grave “El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de [...] la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables”.

Respecto a la rebaja del tipo infractor a efectos de la multa.

El artículo 67 de la Ley 24/2013, prevé una multa no inferior a 600.001 euros ni superior a 6.000.000 por las infracciones graves; si bien, indica que la sanción no podrá superar el 10% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto infractor.

9. Refiere la resolución el artículo 67.3 de la Ley 24/2013, según el cual si, en razón de las circunstancias concurrentes, se apreciara una cualificada disminución de la culpabilidad del infractor o de la antijuridicidad del hecho, [...] que resulten acreditadas, la sanción resultase manifiestamente desproporcionada, el órgano sancionador podrá determinar la cuantía de la sanción aplicando la escala correspondiente a la clase o clases de infracciones que precedan en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate.
10. La propuesta de resolución justifica la posibilidad de considerar la infracción como leve a efectos de calificar la sanción en los términos siguientes:

“A la vista de los hechos probados y aun siendo relevante la negligencia culpable que concurre en este caso, es cierto que ni el grado de culpabilidad ni la antijuridicidad del hecho –se produjo un riesgo que no ha generado un daño generalizado, sino algunos casos concretos- tienen la suficiente relevancia para justificar una sanción superior a los 600.000 euros sin incurrir en un evidente caso de desproporción. Por ello, se estima que concurren las circunstancias previstas en el artículo 67.3 de la Ley 24/2013 y es posible aplicar la escala correspondiente a las infracciones leves con un máximo de 600.000 euros”
11. La propuesta de resolución no realiza ningún recorrido ni análisis por las causas que llevan a determinar que la conducta infractora atribuida a IBERDROLA CLIENTES a título de negligencia culpable, sea merecedora de la consideración contemplada en el artículo 67.3, más cuando ha sido declarada falta muy grave.
12. La resolución concluye simplemente que teniendo en cuenta la naturaleza de la infracción cometida, se considera que en principio no concurre ninguna de las circunstancias objetivas determinantes de una especial gravedad del comportamiento enjuiciado, en lo relativo a peligro, importancia del daño, cuantía relevante del beneficio obtenido o impacto sobre la sostenibilidad del sistema.
13. A juicio de este Consejero no es asumible este extremo por diferentes motivos.
14. No analiza la resolución cuales son elementos acreditados que le llevan a concluir que existe una cualificada disminución de la culpabilidad o la antijuridicidad de la infracción. La alusión genérica al redactado del artículo 63.7 no exime a la Sala de la obligación de acreditar a que elementos concretos se

refiere, ni a efectuar el análisis de estos en virtud de su afectación a la culpabilidad o a la antijuridicidad para concluir una cualificada disminución de ambos elementos o de alguno de ellos.

15. No resulta por tanto acorde al procedimiento administrativo que la sala no explicita si la disminución cualificada recae en circunstancias que afectan a la culpabilidad o a la tipicidad de la infracción declarada. Este extremo debería discutirse en profundidad, especialmente cuando son rechazados en el cuerpo de la resolución todos argumentos respecto a la falta de culpabilidad o falta de concurrencia del principio de tipicidad de la infracción y se ha insistido en su consideración de infracción grave.
16. La limitación del daño causado no supone en ningún caso casusa de disminución de la culpabilidad, ni evidentemente de la antijuridicidad del hecho sancionado. La importancia del daño o deterioro causado son elementos moduladores de la cuantía de la sanción, pero no son un elemento que en virtud del artículo 67 de la LSE permita modular el tipo de la sanción para modificarla de infracción grave a leve a efectos de la cuantía de esta. Asumir este extremo supone pervertir los elementos que determinan el tipo infractor para circunvalarlos atendiendo a los elementos que modulan la sanción que el tipo conlleva.
17. La protección de los consumidores y la prevención de acciones unilaterales como la sancionada, que reconoce la inaplicación sistemática de las obligaciones de protección al consumidor vulnerable acogido al bono social, han sido previstas en la LSE estableciendo su incumplimiento dentro las infracciones graves. La ley establece un amplio margen para sancionar estas infracciones, acorde a la valoración de las circunstancias recogidas en el artículo 67.4, entre los 600.001 y los 6 Millones de euros.
18. El objetivo declarado de tal tipificación y de tales sanciones es conferir de una protección expresa a los consumidores que prevenga que se produzcan situaciones que pueden derivar en actuaciones unilaterales de la comercializadora cuyas consecuencias si bien pueden resultar en un beneficio limitado para la infractora resultan extremadamente gravosas para la capacidad económica los usuarios vulnerables a los que se busca proteger. Es la cuantía de las multas que la LSE ha estimado como proporcionada para sancionarlas la que supone, además de un elemento punitivo por las acciones realizadas, un incentivo a tomar todas las medidas que la ley establece para la correcta protección de los consumidores.
19. Por ello, quedando acreditada la tipicidad, la antijurídica y la culpabilidad de infracción como correspondiente a una infracción grave este Consejero considera que se debería imponer una sanción dentro del arco establecido para las

infracciones graves (entre 600.001 y 6.000.000 de euros) atendiendo para su graduación a los elementos del artículo 67.4 de la LSE.

A tal efecto emito mi voto particular.