

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA SOCIEDAD GAOLANIA SERVICIOS, S.L. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

(SNC/DE/084/24)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretaria

D.^a M^a Ángeles Rodríguez Paraja, Vicesecretaria

En Madrid, a 12 de noviembre 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:

ANTECEDENTES

PRIMERO. Denuncia presentada ante la CNMC

Con fecha 5 de febrero de 2024 se registró en la CNMC una denuncia de **[CONFIDENCIAL]** frente a GAOLANIA SERVICIOS, S.L. por el incumplimiento de medidas de protección al consumidor en relación con el contrato de suministro eléctrico de la vivienda de su madre y representada. Los datos de los puntos de suministro objeto de la denuncia son los siguientes: **[CONFIDENCIAL]**

En el escrito de denuncia, el reclamante manifiesta que, en fecha de 23/10/2023 se produjo un corte de suministro y que mediante una serie de consultas a I-DE, REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES S.A.U. (I-DE) les indicaron que se había producido un cambio de comercializador en favor de GAOLANIA SERVICIOS, S.L. Igualmente el denunciante manifiesta que, puestos en contacto con GAOLANIA SERVICIOS, S.L., les informan que se había realizado un contrato,

efectuándose un cambio de comercializador y que existían una serie de facturas impagadas, motivo por el cual la comercializadora realizó el corte del suministro eléctrico al domicilio de D^a. **[CONFIDENCIAL]**

Afirma el consumidor no haber recibido notificación de las facturas impagadas, máxime teniendo en cuenta que por la situación de su madre y representada, de avanzada edad, con reconocido grado II de dependencia, **[CONFIDENCIAL]** no era usuaria de correo electrónico. Asimismo, indica que el contrato se efectuó desde un número de teléfono desconocido, y que no ha sido titular de la cuenta bancaria relacionada en el mismo. A pesar de haber dado las explicaciones anteriores a la sociedad comercializadora, el consumidor manifiesta que GAOLANIA SERVICIOS, S.L. mantuvo el corte de suministro hasta que se pagaron en nombre de su madre las mencionadas facturas supuestamente pendientes de pago.

SEGUNDO.- Apertura de periodo de información previa

A la vista de los hechos recogidos en el escrito de denuncia, la CNMC procedió a la apertura de un periodo de información previa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a fin de conocer las circunstancias del caso, requiriendo determinada información a la empresa comercializadora GAOLANIA SERVICIOS, S.L. mediante documento de fecha 23 de febrero de 2024, según consta en los folios 47 a 50 del expediente administrativo.

Mediante escrito de fecha 8 de marzo de 2024, GAOLANIA SERVICIOS, S.L. atendió la solicitud de información relacionada con el objeto de la denuncia. En el citado escrito, GAOLANIA SERVICIOS, S.L. expone lo siguiente:

- Que en fecha 8 de septiembre de 2023 el cliente tramitó contrato de suministro eléctrico para su vivienda facilitando los siguientes datos: nombre completo, DNI, CUPS, dirección completa del punto de suministro, número de cuenta bancaria, teléfono personal y correo electrónico. Que GAOLANIA SERVICIOS, S.L. envió al cliente, a través del email y teléfono facilitado, copia de los documentos contractuales para firma electrónica.
- Que la activación del contrato tuvo lugar en fecha 15 de septiembre de 2023, y como consecuencia del mismo se generaron tres facturas. La baja del contrato se produjo en fecha 7 de noviembre de 2023.
- Que una vez fue impagada la factura se adoptó el protocolo ante impagos habitual. Le fueron enviados al cliente dos emails y tres SMS a la dirección electrónica y teléfono móvil que constaba en su base de datos, indicando que debía proceder al pago adeudado para evitar el corte del suministro. No se obtiene respuesta a los citados intentos de comunicación: **[CONFIDENCIAL]**

- Con fecha de 7/11/2023, GAOLANIA SERVICIOS, S.L. solicita la suspensión de suministro por impago, el corte de suministro se produce en fecha 10 de noviembre de 2023.
- Que todas las comunicaciones del impago fueron ignoradas, y que no fue hasta después del corte de suministro cuando recibió una llamada de un familiar del cliente, siendo éste su hijo, con poder notarial para actuar en nombre y representación de su madre, llamada que GAOLANIA SERVICIOS, S.L. indica que no quedó grabada. Al hijo y representante de la afectada no se le facilitó ningún dato del contrato de suministro de su progenitora por parte de la comercializadora GAOLANIA SERVICIOS, S.L., que alega como razón que el familiar/representante no era el titular de este, pese a su representación legal con justo título.
- Que tras esta llamada se activó el protocolo interno de control de calidad para proceder al desistimiento del contrato, y retorno de la contratación a su anterior comercializadora, así como a pausar las nuevas facturas del punto de suministro (no así las ya generadas).
- El 6 de noviembre se solicita el desistimiento a la distribuidora, aceptándose el día 7 de noviembre y siendo efectivo desde el día 8 de noviembre de 2023.

A la vista de la información anterior, mediante oficio de la Directora de Energía, notificado el 11 de abril de 2024, se requirió a GAOLANIA SERVICIOS, S.L., información relativa a los siguientes aspectos:

- Remisión de copia de los documentos que se solicitaron al contratante como requisito para realizar las contrataciones (NIF., titularidad del CUPS, factura con la anterior comercializadora, número de cuenta bancaria o cualquier otro). En caso de no poder aportar esta documentación, explicación sobre cómo confirma la titularidad del punto de suministro y, por tanto, que las contrataciones las realiza el usuario con justo título.
- Identificación del canal de ventas o empresa/agente comercial que realizó las contrataciones con este consumidor, así como los tipos de contrato que le vinculan con él.
- De acuerdo con la respuesta de GAOLANIA, el cliente debe aportar (vía telefónica o desde canal web), la información transcrita en el apartado tercero: el nombre completo, DNI, CUPS del punto de suministro y dirección completa, número de cuenta bancaria, teléfono personal y correo electrónico. Si la información se aportó vía telefónica, se solicita que aporte grabación de la llamada en la que se informa de dicha documentación. Si la información se aportó vía canal web, aporte: dirección web, empresa que recogió dicha información, así como la empresa desde la que se obtuvo la información para realizar el contrato.
- Acreditar los controles efectivos adicionales sobre la documentación aportada en el canal web o vía telefónica que sirvieron para completar el contrato y realizar la contratación. En particular, explicación relativa a

cómo ha verificado GAOLANIA SERVICIOS, S.L. que el teléfono, el correo electrónico y la cuenta bancaria pertenecen a la consumidora.

- Por último, acreditar si ha realizado algún tipo de llamada de comprobación de datos aportados en el canal web para comprobar la identidad de la persona a la que pertenece el teléfono.

Con fecha 24 de abril de 2024, GAOLANIA SERVICIOS, S.L. remite contestación al segundo requerimiento de información realizado por la CNMC, dando las siguientes respuestas y aclaraciones:

- Que GAOLANIA SERVICIOS, S.L. no solicita a sus nuevos clientes que acompañen documento escrito que acredite los datos de contacto aportados.
- Que, si en el momento de tramitar el cambio de comercializadora a través de la distribuidora, existiera algún incidente con los datos aportados (por ejemplo, cliente indica que es el titular del punto de suministro y posteriormente la distribuidora comunica que el titular no coincide con los datos aportados en la contratación o bien comunica que existe un error relativo al CUPS), se verificaría por [CONFIDENCIAL] el origen de la discordancia de los datos, pudiendo solicitar documentos (boletín, DNI, factura anterior, etc.) para verificar los datos. En el presente supuesto, la distribuidora aceptó la tramitación sin cambios (es decir, coincidían todos los datos personales y del punto de suministro) por lo que no precisó de aclaración o requerimiento de documentación adicional.
- Que un colaborador externo de [CONFIDENCIAL], recabó los datos del cliente. Ahora bien, se desconoce el detalle de la actividad comercial del colaborador. La información de contacto y datos del cliente fueron recabados y aportados por el colaborador externo de [CONFIDENCIAL] y remitidos de forma electrónica en la forma indicada en el apartado anterior.
- Que la contratación del punto de suministro objeto de denuncia no tuvo controles adicionales ni tampoco entró en catas (contrataciones aleatorias que entran al departamento de calidad para revisar el proceso de contratación).
- Respecto a si se realizó algún tipo de llamada de comprobación de datos aportados por el canal web para comprobar la identidad de la persona a la que pertenecía el teléfono aportado en la contratación, GAOLANIA SERVICIOS, S.L. manifiesta que fue tras la llamada del hijo y representante de la persona titular del suministro cortado cuando se activó el protocolo interno de control de calidad, y no antes. Tras la citada denuncia del representante de la cliente fue cuando GAOLANIA SERVICIOS, S.L. realizó por primera vez el intento de comunicación con el número de teléfono aportado durante la contratación, sin obtener ninguna respuesta.

Tras estos hechos GAOLANIA SERVICIOS, S.L. procedió a desistir del contrato e iniciar los trámites para cancelar la deuda del punto de suministro.

TERCERO. Incorporación de documentación al expediente

Mediante diligencia de fecha 18 de septiembre de 2024 se incorporaron al expediente las cuentas de GAOLANIA SERVICIOS correspondientes al año 2023, último disponible, mediante certificación expedida por el Registro Mercantil de Valencia de 12 de septiembre de 2024. De acuerdo con la misma el importe neto de la cifra de negocios fue de 172.191.968,84 euros.

CUARTO. Acuerdo de incoación y propuesta de resolución

Con fecha 27 de septiembre de 2024 la Directora de Energía de la CNMC, en ejercicio de las atribuciones de inicio e instrucción de procedimientos sancionadores previstas en el artículo 29.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante «Ley 3/2013») y en el artículo 23.f) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante «Estatuto Orgánico de la CNMC»), acordó la incoación de un procedimiento sancionador contra GAOLANIA SERVICIOS como persona presuntamente responsable de la infracción establecida en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, por el incumplimiento de sus obligaciones en relación con las medidas de protección al consumidor.

Estas medidas de protección al consumidor son las contenidas en el artículo 46.1 j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, desarrollada en el artículo 19 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. El mencionado artículo 19 establece la obligación de que la comunicación escrita por parte de la sociedad comercializadora al consumidor para informarle de la circunstancia del impago deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte de interesado o su representante, así como la fecha y contenido del mismo.

Según el acuerdo de incoación, los hechos concretos imputados radican en relación con GAOLANIA SERVICIOS, S.L. que solicitó el corte de suministro de electricidad del CUPS [CONFIDENCIAL], que se llevó a cabo en fecha 10 de noviembre de 2023, habiendo remitido comunicación informativa a través de una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil que no había sido previamente contrastado que fuera titularidad de la propietaria del punto de suministro. Así pues, el corte de suministro se llevó a cabo tras comunicación infructuosa que no permitió a la sociedad comercializadora tener constancia de la recepción de la misma por parte de D^a. [CONFIDENCIAL]. El corte de

suministro persistió aún tras la comunicación por parte del hijo y representante de la titular del suministro, advirtiéndolo a GAOLANIA SERVICIOS, S.L. de la falsedad del número de cuenta bancaria, dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil que constaba en la contratación del suministro, y a los cuales se había remitido los intentos infructuosos de comunicación realizados.

Del mismo modo, se informaba a GAOLANIA SERVICIOS que en caso de no efectuar alegaciones en el plazo indicado, de conformidad con lo establecido en el artículo 64.2.f) de la Ley 39/2015, el Acuerdo de incoación sería considerado Propuesta de Resolución,

“por medio de la cual se propone al órgano competente para dictar la Resolución que se declare que GAOLANIA SERVICIOS, S.L. es responsable de una infracción grave establecida en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013 y, en virtud de lo dispuesto en el artículo 67.3 de la citada Ley, se le imponga una sanción consistente en el pago de una multa de 30.000 euros (treinta mil euros); cantidad inferior al 0,1% de su cifra anual de negocio correspondiente al ejercicio 2023 y dentro del tercio inferior al límite de la cuantía señalada en el artículo 67.1 c) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre para las infracciones leves, que preceden en gravedad a aquellas en las que integra la infracción grave cometida, pudiendo además acogerse a las reducciones señaladas en el apartado VII del presente Acuerdo.”

El acuerdo fue notificado telemáticamente a la empresa el día 27 de septiembre de 2024, quien accedió a su contenido el mismo día.

QUINTO. Alegaciones de GAOLANIA SERVICIOS a la propuesta de Resolución

Por escrito de 8 de octubre de 2024, GAOLANIA SERVICIOS efectuó alegaciones a la Propuesta de Resolución acogiéndose a las reducciones del 20% en virtud de pronto pago y 20% por reconocimiento de la responsabilidad, conforme a lo estipulado en la propuesta solicitando la expedición del correspondiente modelo de ingresos no tributarios.

Tras la remisión del correspondiente modelo, con fecha 22 de octubre de 2022 tiene entrada escrito de GAOLANIA SERVICIOS adjuntando extracto del pago de la sanción en su importe reducido (40%) por 18.000 euros del día 11 de octubre de 2024. Consta con misma fecha valor el meritado ingreso.

SEXTO. Finalización de la instrucción y elevación del expediente al Consejo

La Propuesta de Resolución fue remitida a la Secretaría del Consejo de la CNMC por la Directora de Energía, mediante escrito de fecha 25 de octubre 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.

HECHOS PROBADOS

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

ÚNICO. GAOLANIA SERVICIOS, S.L. solicitó el corte de suministro de electricidad del CUPS [CONFIDENCIAL], que se llevó a cabo en fecha 10 de noviembre de 2023, habiendo remitido comunicación informativa a través de una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil que no había sido previamente contrastado que fuera titularidad de la propietaria del punto de suministro. Así pues, el corte de suministro se llevó a cabo tras comunicación infructuosa que no permitió a la sociedad comercializadora tener constancia de la recepción de la misma por parte de D^a. [CONFIDENCIAL]. El corte de suministro persistió aún tras la comunicación por parte del hijo y representante de la titular del suministro, advirtiéndole a GAOLANIA SERVICIOS, S.L. de la falsedad del número de cuenta bancaria, dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil que constaba en la contratación del suministro, y a los cuales se había remitido los intentos infructuosos de comunicación realizados.

Este hecho ha quedado acreditado a través de la documentación aportada por la denuncia, en el periodo de información pública abierto a tales efectos y también con el propio reconocimiento de GAOLANIA SERVICIOS en sus alegaciones al acuerdo de incoación-propuesta del presente procedimiento sancionador, con confirmación de los citados extremos. Toda esta documentación está incorporada al expediente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. COMPETENCIA DE LA CNMC

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.c) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante, Ley 24/2013), se atribuye a la CNMC la competencia para imponer sanciones por la comisión de la infracción grave 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.

II. PROCEDIMIENTO APLICABLE

Resultan de aplicación las especificaciones procedimentales dispuestas en el capítulo II del Título X de la Ley 24/2013. En este sentido, conforme a lo

establecido en el artículo 79 de la Ley 24/2013, el plazo para resolver y notificar este procedimiento sancionador es de nueve meses.

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

III. TIPIFICACIÓN DEL HECHO PROBADO

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, los artículos 45, 45 bis y 46 de la misma Ley desarrollan el derecho de los consumidores vulnerables al bono social y las obligaciones de los comercializadores de energía eléctrica en relación con el suministro, respectivamente. Así, en su artículo 46.1.j) de la Ley del Sector Eléctrico se recoge la obligación de *“j) Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente.”*

La normativa de desarrollo de las medidas de protección al consumidor se encuentra establecida en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. Así, en su artículo 19 se detallan las condiciones procedimentales para la solicitud de la suspensión de suministro de electricidad por impago para personas físicas en su vivienda habitual. En particular, se establece la obligación de que la comunicación escrita por parte de la sociedad comercializadora al consumidor para informarle de la circunstancia del impago y del propio corte deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte del interesado o su representante, así como la fecha y contenido del mismo.

Así,

“1. Para los contratos de suministro de electricidad acogidos al PVPC y para aquellos contratos en mercado libre correspondientes al suministro de electricidad de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, una vez vencido el período de pago desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora establecido en el artículo 18 cuando no se hubiera procedido al mismo, la empresa comercializadora remitirá un escrito al consumidor en el plazo máximo de dos meses desde la emisión de la factura, o en el momento en que se produzca el rechazo del pago si fuera con posterioridad a dicho plazo, para informarle de tal circunstancia, de acuerdo con el modelo recogido en el anexo II.

Dicha comunicación deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha y contenido del mismo, en la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro de electricidad.

El incumplimiento de la obligación de información en el plazo indicado supondrá una infracción grave, de conformidad con lo previsto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

2. Cuando el comercializador vaya a llevar a cabo, en su caso, el procedimiento de suspensión del suministro por impago, con posterioridad a la comunicación de impago prevista en el apartado 1, o en sustitución de la misma en los plazos previstos en el citado apartado, el comercializador requerirá fehacientemente el pago al consumidor utilizando el modelo recogido en el anexo III.

Dicho requerimiento deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante en la dirección que, a efectos de comunicación, figure en el contrato de suministro de electricidad, así como de su fecha y contenido.[...].”

No hay duda al respecto de que consta la obligación de la comercializadora de realizar una comunicación por escrito al consumidor y de que tal comunicación sea realizada a través de un medio que le permita tener constancia de su recepción por el propio consumidor o su representante.

Las obligaciones establecidas en el ejercicio de la función de comercialización están claramente definidas en la Ley del Sector Eléctrico, concretamente en su artículo 46, precepto que tipifica la infracción y su normativa de desarrollo, entendiéndose cumplido el principio de legalidad formal y de *lex certa* al resultar sencilla y directa la integración entre el tipo infractor y las obligaciones del comercializador (STS de 7 de junio de 2021, entre otras, que descarta la inconstitucionalidad del art. 65.25 Ley del Sector Eléctrico). Todo ello, además de que el propio artículo 65.25 Ley del Sector Eléctrico refiere expresamente a las medidas de protección al consumidor, en especial las relativas a los consumidores vulnerables, cuya figura, precisamente, se regula en el RD 897/2017.

Sentado lo anterior, como se ha determinado en el Hecho Probado, la anterior medida de protección al consumidor no se ha observado en el corte de suministro realizado por GAOLANIA SERVICIOS respecto del CUPS denunciado, no habiendo sido previamente informado el consumidor en los términos previstos, esto es, mediante una comunicación informativa con constancia de la recepción por parte de la consumidora afectada. Pero es más, las alegaciones vertidas por GAOLANIA SERVICIOS no desvirtúan el hecho probado sino que vienen a refrendarlo por cuanto en todo momento la empresa reconoce que no tiene constancia de tal recepción y que únicamente inicia el protocolo de calidad para, en su caso, revertir la situación, una vez recibida la queja por parte del representante de la consumidora afectada, y siempre una vez abonadas las facturas supuestamente adeudadas por ella.

IV. CULPABILIDAD 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 sujeto comercializador a los efectos de desempeñar su actividad implica el cumplimiento puntual de las obligaciones características de estos sujetos.

En el presente caso, tal y como indicaba el acuerdo de inicio-propuesta de Resolución, GAOLANIA SERVICIOS no ha observado dicha medida de protección de los consumidores, como finalmente reconoce la propia GAOLANIA SERVICIOS. La propia GAOLANIA SERVICIOS reconoce su responsabilidad en la comisión de los hechos infractores. Lo cierto es que dicha medida de protección al consumidor no ha sido observada por falta de su diligencia. Esta

circunstancia elimina una conducta dolosa por parte de la empresa- al no existir un ánimo de engaño- pero no implica que no exista una falta de diligencia culposa en la conducta de GAOLANIA SERVICIOS. En efecto, no fue previamente contrastado que el teléfono móvil/correo electrónico fueran titularidad de la propietaria del punto de suministro y el corte de suministro se llevó a término tras una comunicación infructuosa.

Por todo ello, debe considerarse que la actuación de GAOLANIA SERVICIOS es reprochable, por lo que se le responsabiliza de la misma al menos a título de falta de diligencia.

V. TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REDUCCIÓN DE LA SANCIÓN

En la incoación-propuesta de Resolución se indicaba que GAOLANIA SERVICIOS 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 éstas acumulables entre sí.

Por medio de su escrito de alegaciones a la incoación-propuesta de resolución, GAOLANIA SERVICIOS ha reconocido su responsabilidad y manifestó su voluntad de efectuar el pago voluntario de la sanción propuesta con las reducciones pertinentes. Asimismo, mediante transferencia con fecha 11 de octubre de 2024, GAOLANIA SERVICIOS ha procedido a pagar la sanción determinada en la Propuesta de Resolución del procedimiento (30.000 euros), conforme a las reducciones aplicables del 40%, quedando en un total de 18.000 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 los Hechos Probados.

De este modo, al haberse realizado un reconocimiento expreso de responsabilidad por parte de GAOLANIA SERVICIOS y al haberse producido el pago voluntario de la multa en la cuenta indicada por la Propuesta de Resolución, procede aplicar la reducción del 40% al importe de la sanción propuesta de 30.000 (treinta mil) euros, quedando en 18.000 (dieciocho mil) euros.

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

RESUELVE

PRIMERO. Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los términos de la propuesta del instructor, que se transcribe en el antecedente de hecho cuarto, donde se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se establece la sanción pecuniaria a la entidad GAOLANIA SERVICIOS, S.L. como 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 30.000 (treinta mil) euros contenida en la propuesta del instructor, establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la sanción en un 40% a la cuantía de 18.000 (dieciocho mil) euros, que ya ha sido abonada por GAOLANIA SERVICIOS, S.L.

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

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

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