

**LA CNMC SANCIONA A VARIAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD
POR NO SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE
ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES***

Jesús Almarcha Jaime
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha
Abogado colegiado en el ICAM
Departamento de Gestión del Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo
Jesus.Almarcha@uclm.es / jalmarcha@gomezacebo-pombo.com

Fecha de publicación: 24 de noviembre de 2016

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) recientemente ha sancionado a varias comercializadoras de electricidad por no aportar en tiempo y forma oportunos la información requerida sobre el funcionamiento de los servicios de atención a los consumidores finales de tales empresas, conforme a la competencia prevista en el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, lo cual supone una infracción grave conforme al artículo 65.6 de dicha ley. Las distintas resoluciones se resumen a continuación.

1. Sanción de 15 000 euros a Hidroeléctrica El Carmen Energía, S.L.¹

Hidroeléctrica El Carmen Energía, S.L. no contestó a los dos requerimientos de información efectuados por la CNMC. Alega la compañía que no los recibió en su domicilio y que, por tanto, no es culpable de la incorrecta notificación.

Sin embargo, la CNMC considera que existe una actuación negligente por cuanto ha quedado demostrado que sí los recibió y que tampoco obstaría a la existencia de negligencia el que la persona (el portero de la finca) que recibió el requerimiento no lo

* Trabajo realizado en el marco de la beca de colaboración con referencia 2016-BCL-5986 para el Proyecto «Grupo de investigación del profesor Ángel Carrasco» cuyo director e investigador responsable es el Prof. Dr. Ángel Carrasco Perera, de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM).

¹ Expediente SNC/DE/054/15, de 18 de octubre del 2016, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), <https://www.cnmc.es/es-es/buscadordeexpedientes.aspx?num=SNC%2fDE%2f054%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30> [Consulta: 27 de noviembre del 2016].



hubiese trasladado a la comercializadora, pues tal cuestión pertenecería al ámbito interno de la empresa, al tratarse de una notificación válida, efectuada por un medio empleado y aceptado en otras ocasiones en ese mismo domicilio, de modo que no podría quedar excluida su responsabilidad por este motivo. Además, considera la CNMC que el hecho de que la compañía fuera una comercializadora que prestaba sus servicios a consumidores finales del sector doméstico o residencial, supone una circunstancia agravante de su nivel de culpabilidad. Por ello le impone una sanción de 15 000 euros.

2. Sanción de 3000 euros a Cooperativa Valenciana Electro distribuidora de Fuerza y Alumbrado Serrallo²

La Cooperativa Valenciana Electro distribuidora de Fuerza y Alumbrado Serrallo alega que se trata de una cooperativa de consumidores y usuarios, con 153 socios y que desarrolla las actividades de distribución y comercialización eléctrica en la zona del Grao de Castellón. En este sentido, sólo prestaría servicios a sus socios consumidores, que no clientes, y sin ánimo de lucro. También alega que no ha recibido las notificaciones de los requerimientos a los que se refiere la CNMC posiblemente debido a un error administrativo interno de la comercializadora.

La CNMC indica que la condición de cooperativa no la exime del cumplimiento de todas las obligaciones que el ordenamiento jurídico exige a las comercializadoras de electricidad y, en particular, no le exime de dar contestación a todo requerimiento de información que le dirija la CNMC. En todo caso, la comercializadora estaba obligada a dar contestación a la CNMC, pues la misma figura en el listado de comercializadores que esta institución tiene publicado. Asimismo, se indica que la propia cooperativa está reconociendo de forma indirecta su culpabilidad, pues en el escrito de alegaciones incorporó la información que le fue requerida en origen. Asimismo, el hecho de que la falta de contestación pudiera deberse a un error administrativo en el ámbito organizativo interno de la compañía no le exime de responsabilidad.

² Expediente SNC/DE/055/15, de 18 de octubre del 2016, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), <https://www.cnmc.es/es-es/buscadordeexpedientes.aspx?num=SNC%2fDE%2f055%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30> [Consulta: 27 de noviembre del 2016].



3. Sanción de 1500 euros a Respira Energía, S.A.³

La comercializadora Respira Energía S.A. se opuso a la sanción que se propuso por parte de la CNMC. Alegaba que la compañía sí había contestado al primer requerimiento vía correo electrónico y que también contestó al segundo con dos correos electrónicos más en los que indicaba la persona que se iba a encargar de responder al requerimiento, y solicitando que se le enviase el fichero *Excel* con el formulario a cumplimentar.

La CNMC verificó la dirección de correo electrónico informacion-sac@cne.es, constatando que no se recibió ningún correo electrónico por parte de la comercializadora y que tampoco en el registro de la Comisión Nacional de Energía tuvo entrada escrito alguno con la información requerida. Así, el contenido de los correos electrónicos a los que aduce la comercializadora manifiestan la pendencia en el envío de la información, que no fue enviada ni fue justificada tal actuación en ningún momento. De hecho, en el requerimiento se le exigía un envío formal de la información, por lo que el incumplimiento de tal requisito es imputable a la empresa. Con todo, la CNMC rebaja de 10 000 a 1500 euros la sanción impuesta.

4. Sanción de 1500 euros a Gas Natural Comercializadora, S.A.⁴

Gas Natural Comercializadora, S.A. tampoco respondió ninguno de los requerimientos de información efectuados por la CNMC. Alega esta empresa, principalmente, que ya había proporcionado toda la información que le había sido requerida con anterioridad, informando expresamente de que su ámbito no es el doméstico sino el industrial/mayorista. Gas Natural Comercializadora cita dos casos previos al requerimiento de información en los que la CNE le requirió información relacionada con los servicios de atención a los clientes y en cuyas respuestas Gas Natural Comercializadora le puso de manifiesto su condición de comercializadora mayorista o de grandes clientes. Por este motivo, Gas Natural Comercializadora considera que su empresa «no era destinatario correcto del requerimiento sino que fue requerida por error y considera que tenía la opción de contestar tal circunstancia o simplemente hacer lo que se le pedía, es decir, proporcionar la respuesta que corresponde a los clientes domésticos, esto es, ninguna.

³ Expediente SNC/DE/056/15, de 18 de octubre del 2016, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), <https://www.cnmc.es/es-es/buscadordeexpedientes.aspx?num=SNC%2fDE%2f056%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30> [Consulta: 27 de noviembre del 2016].

⁴ Expediente SNC/DE/057/15, de 18 de octubre del 2016, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), <https://www.cnmc.es/es-es/buscadordeexpedientes.aspx?num=SNC%2fDE%2f057%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30> [Consulta: 27 de noviembre del 2016].



La CNMC entiende que no corresponde a la empresa determinar si le es o no aplicable el requerimiento, especialmente si la misma había decidido no responder. La decisión de omitir contestación al organismo encargado de supervisar los sectores energéticos no se corresponde con la diligencia exigible a un sujeto de esos sistemas. Menos aún puede ser considerado un actuar diligente la decisión de persistir en no contestar cuando se recibe una reiteración del requerimiento (la cual expresamente advierte de la posibilidad de sancionar la omisión de respuesta).

Añade la CNMC que la habilitación que tiene una comercializadora eléctrica alcanza, para el ámbito territorial publicado, a todo el segmento de actividad de comercialización, quedando a la voluntad de la empresa decidir, o cambiar, su ámbito de material negocio. De este modo, aunque en el pasado la empresa se dedicara a grandes consumidores, y suponiendo que lo hiciera con carácter exclusivo, ello no sería una garantía cierta de que lo siguiera haciendo al tiempo del requerimiento objeto del procedimiento (septiembre de 2013) o de su reiteración (marzo de 2014).

Con todo, la CNMC rebaja de 10 000 a 1500 euros la sanción impuesta a la comercializadora.

5. Sanción de 1000 euros a On Demand Facilities, S.L.⁵

On Demand Facilities, S.L. no niega la recepción del requerimiento de información y su posterior reiteración y recuerda su actitud colaboradora con esta Comisión en anteriores requerimientos. Añade que ha podido existir un extravío de la información debido a cuestiones organizativas de orden interno de la empresa. Asimismo, puntualiza que no opera en el sector doméstico o residencial en el que estaban centrados los requerimientos de información aunque, en cuanto ha tenido conocimiento de la apertura del expediente sancionador, ha procedido a contestar de forma inmediata a los mismos al haber tenido conciencia de los defectos de información advertidos.

La CNMC considera que las razones organizativas o de orden interno no tienen virtualidad para excluir la responsabilidad, ni es diligente en un comercializador del sector omitir cualquier tipo de contestación a un requerimiento, más aún cuando se reitera el mismo con advertencia de sanción. Tampoco desvirtúa la responsabilidad el hecho de que la comercializadora no opere en el sector residencial, pues lo procedente en este caso

⁵ Expediente SNC/DE/058/15, de 18 de octubre del 2016, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), <https://www.cnmc.es/es-es/buscadordeexpedientes.aspx?num=SNC%2fDE%2f058%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30> [Consulta: 27 de noviembre del 2016].



hubiese sido una contestación en la que se hubiese puesto de manifiesto que el requerimiento no le era aplicable en vista de la circunstancia señalada.

Con todo, y atendiendo al hecho de que la información fue suministrada posteriormente, se rebaja la sanción de 7500 a 1000 euros.