

Expediente Nº: E/00764/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad IBERDROLA CLIENTES SAU en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21 de octubre de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que IBERDROLA ha utilizado sus datos sin autorización y le reclama una factura no habiendo sido cliente.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha de 18 de marzo de 2015 se solicita información a IBERDROLA GENERACIÓN SAU teniendo entrada en esta Agencia con fecha 25 de marzo escrito del representante en el que solicita ampliación de plazo e informa que la rama de actividad de comercialización minorista de energía ejercida por IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U. a la que corresponde el contrato de suministro en cuestión, han sido objeto de escisión de dicha sociedad y transmitidos en bloque a favor de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., la cual ha quedado subrogada en todos los derechos y obligaciones derivados de dichos contratos, de acuerdo con lo indicado en la escritura de escisión parcial de la sociedad IBERDROLA GENERACION S.A.U. a favor de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. otorgada ante notario con el número **** de su protocolo.

Con fecha de 3 de julio de 2015 tiene entrada en esta Agencia escrito del representante de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. en el que manifiesta:

Relación de hechos:

1. Con fecha 5 de diciembre de 2013, a las 18:05 horas, el reclamante realizó la contratación del suministro de electricidad con IBERCLI para la vivienda ubicada en la (C/.....1) (Granada), mediante contratación telefónica, a través del Teléfono del Cliente de IBERCLI.
2. Con fecha 16 de mayo de 2014 (cinco meses después de realizarse la contratación telefónica) IBERCLI procedió a solicitar la activación del mismo a la empresa distribuidora de electricidad y a la mecanización de la contratación en el sistema de gestión de clientes. La activación del nuevo contrato por parte de la empresa distribuidora implica el cambio de comercializador de forma automática y por ello, necesariamente, la

resolución del contrato de suministro que el cliente tuviese suscrito con su anterior comercializador. Se produjo un retraso inhabitual en la mecanización de la contratación en el sistema de gestión de clientes de IBERCLI debido a incidencias en el acceso a la red de la empresa distribuidora de electricidad.

3. Con fecha 21 de mayo de 2014, una vez mecanizado el contrato y con el acceso a la red de la empresa distribuidora, se envió al reclamante la confirmación escrita de la contratación telefónica que se había realizado el 5 de diciembre de 2013. Se adjunta como Documento 2 copia de la confirmación documental de la contratación enviada por IBERCLI.
4. Una vez activado el contrato de suministro eléctrico por parte de la empresa distribuidora, IBERCLI comenzó a facturar con total normalidad, según los consumos de electricidad que le facilita la empresa distribuidora de electricidad. Las facturas fueron domiciliadas en la cuenta bancaria aportada por el reclamante en la contratación y las facturas se enviaron a su nombre a la dirección de correspondencia del contrato, que era la misma dirección que la del suministro, y que fue la que confirmó él mismo en la contratación telefónica.
5. Con fecha 3 de junio de 2014 el contrato de electricidad del suministro ubicado en la (C/.....1) (Granada) fue Baja en IBERCLI por cambio del cliente de compañía comercializadora. Como más adelante confirmó el reclamante, formalizó un nuevo contrato con otra empresa comercializadora, hecho que causó la baja automática del contrato de electricidad en IBERCLI.
6. Con fecha 8 de julio de 2014 se recibió una reclamación del reclamante en la que indicaba que en el mes de junio había recibido una carta de IBERCLI comunicándole el nuevo contrato y, posteriormente, había recibido una factura de IBERCLI. El cliente manifestó que no había solicitado ningún cambio de compañía ni había facilitado ningún dato personal y que se había cambiado el contrato de IBERCLI a otra compañía comercializadora de su elección. Se adjunta a este escrito como Documento N° 3 la copia de la reclamación y contestación a la misma de IBERCLI.
7. Con fecha 17 de julio de 2014 se contactó telefónicamente con el reclamante y se le explicó que la contratación fue correcta ya que se formalizó telefónicamente el día 5 de diciembre de 2013 aunque, por una incidencia en la mecanización, se activó el contrato cinco meses después. Así mismo, se le informó que los datos personales necesarios para la contratación los facilitó él mismo y así consta en la grabación. También se le informó que, comprendiendo su deseo de no permanecer con IBERCLI por el motivo antes indicado y dado que ya había contratado con otra empresa comercializadora, se anularían las dos únicas facturas que se le habían emitido: la correspondiente al consumo eléctrico y la factura de penalización por baja anticipada.
8. Con fecha 19 de agosto de 2014 se envió carta de contestación a la reclamación del reclamante confirmándole por escrito todo lo que ya se le había explicado telefónicamente y que se ha resumido en el punto anterior.

IBERCLI anuló las dos únicas facturas emitidas y abonó su importe en la cuenta del cliente.

9. Con fecha 17 de noviembre de 2014 tuvo entrada en IBERCLI la reclamación que el reclamante presentó en la O.M.I.C. de Alfacar (Granada) el día 9 de julio de 2014 y que la O.M.I.C. no trasladó a IBERCLI hasta cuatro meses después.
10. Con fecha 21 de noviembre de 2014 se contestó a la O.M.I.C. indicando que la reclamación ya estaba resuelta hacía tiempo y de forma satisfactoria para el consumidor. Se adjunta a este escrito como Documento N° 3 la copia de la reclamación que se recibió de la O.M.I.C. de Alfacar (Granada) y la contestación a la misma de IBERCLI
11. Actualmente el contrato de suministro eléctrico para la dirección indicada continúa de Baja con IBERCLI no habiéndose recibido más comunicaciones por parte del reclamante ni por terceros en su nombre hasta la recepción de la presente Solicitud de Información de la AEPD.

Documentación aportada:

1. Contrato y reclamaciones:

- 1.1. Como Documento N°1 se adjunta la grabación de la contratación del suministro de electricidad del reclamante para la vivienda ubicada en la (C/.....1) (Granada).

Como Documento N°2 se adjunta copia de la documentación enviada al reclamante como confirmación documental de la contratación telefónica realizada a nombre del reclamante para el local de la (C/.....1) (Granada) que incluye el ejemplar del Contrato de Suministro de Electricidad, las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares aplicables.

- 1.2. Se adjunta como Documento N° 3 copia de la reclamación efectuada por el reclamante y de terceros en su nombre y las contestaciones de IBERCLI a las mismas.

2. Impresión de pantalla de la información que obre en sus sistemas:

- 2.1. La Pantalla 1 muestra la referencia del contrato de suministro de electricidad nº ***CONTRATO.1, el nombre y NIF del titular del contrato; la dirección del punto de suministro (C/.....1)-Granada; la empresa comercializadora: IBERDROLA CLIENTES, S.A.U; la empresa distribuidora de electricidad SEVILLANA. La situación actual de domiciliación bancaria es No Domiciliado.

La Pantalla 2 muestra la dirección de correspondencia y envío de facturas que es la misma dirección que la del punto de suministro.

- 2.2. Fechas de alta del servicio de electricidad supuestamente contratado y fecha de baja en su caso, indicando el motivo de la misma.

La pantalla muestra la fecha de activación del contrato de electricidad: 23/05/2014 y la fecha de Baja por cambio de comercializadora: 03/06/2014. El estado actual del contrato es de Baja.

2.3. Se detalla a continuación la relación de las facturas emitidas, fecha de emisión, tipo de factura, importe y situación de las mismas:

2.3.1. Factura de 13/06/2014 por 24,24€ de Consumo, Anulada

2.3.2. Factura de 20/06/2014 por 71,57€ de Baja, Anulada

2.4. Copia de las comunicaciones y contactos que hayan existido entre esa entidad y el cliente, detallando el contenido, fecha y las acciones realizadas en cada caso.

2.5. Los contactos mantenidos con el reclamante se han detallado en el Apartado INFORMACIÓN-HISTORICO DE HECHOS de este escrito. Las comunicaciones relacionadas con la contratación se aportan como Documento 1-Grabación de la Contratación y Documento 2-Copia de la documentación enviada al cliente como confirmación de la contratación. Las reclamaciones y las contestaciones a las mismas se adjuntan como Documento 3.

3. Para la contratación telefónica se aporta:

3.1. Como Documento N°1 se adjunta la grabación de la contratación del suministro de electricidad del reclamante para la vivienda ubicada de Alfacar (Granada) de fecha 5 de diciembre de 2013, a las 18:05 horas.

En la grabación, en la que se indica la fecha citada, se escucha a un interlocutor masculino facilitar nombre, apellidos y NIF del reclamante, la operadora le informa de las condiciones del servicio contratado y el interlocutor confirma y está conforme con ello y con los datos que la operadora le expone: domicilio del servicio y de facturación, teléfono fijo y móvil de contacto, correo electrónico y cuenta bancaria de domiciliación, de modo que accede al cambio de suministro de Gas Natural a IBERDROLA.

3.2. Se adjunta como Documento 4 el documento "Proceso de renombrado de grabaciones" sobre el procedimiento de grabación y custodia de las mismas.

3.3. Se adjunta como Documento 5 el documento que detalla el procedimiento establecido para acreditar la identidad del contratante.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de

Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.*

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).*

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que Iberdrola Clientes, S.A.U. aporta copia de la grabación y copia de la documentación contractual enviada al denunciante.

Grabación de fecha cinco de diciembre de 2013, a las 18:05, en la que el denunciante realizó la contratación de suministro de electricidad con Iberdrola Clientes para la vivienda ubicada en la calle **A.A.A.**.

En la grabación, en la que se indica la fecha 5 de diciembre de 2013, se escucha a un interlocutor masculino facilitar nombre, apellidos y NIF del denunciante, la operadora le informa de las condiciones del servicio contratado y el interlocutor confirma y está conforme con ello y con los datos que la operadora le expone: domicilio del servicio y de facturación, teléfono fijo y móvil de contacto, correo electrónico y cuenta bancaria de domiciliación, de modo que accede al cambio de suministro de Gast Natural o Iberdrola.

Con fecha 21 de mayo de 2014, una vez mecanizado el contrato, se envió al denunciante la confirmación escrita de la contratación telefónica. Una vez activado el contrato de suministro eléctrico por parte de la empresa distribuidora, Iberdrola Clientes comenzó a facturar con tal normalidad, según los consumos de electricidad que le facilita la empresa distribuidora de electricidad. Las facturas fueron domiciliadas en la cuenta bancaria aportada por el denunciante en la contratación y las facturas se enviaron a su nombre a la dirección de correspondencia del contrato, que era la misma dirección que la del suministro, y que fue la que confirmó él mismo en la contratación telefónica.

Añade Iberdrola Clientes que emitió dos facturas. La primera de ellas de 13 de junio de 2014 por importe de 24,24 € de consumo, anulada. La segunda de fecha 20 de julio de 2014 por 71,57 €, de baja, anulada. Con fecha 17 de julio de 2014 Iberdrola Clientes contactó telefónicamente con el denunciante, indicándole que anularían las dos únicas facturas que le habían emitido, la correspondiente al consumo eléctrico y la factura de penalización por baja anticipada.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de veintinueve de abril de 2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)”*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el

domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que Iberdrola Clientes empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que se ha procedido por parte de Iberdrola Clientes a la anulación de la deuda y sin contrato vigente.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a IBERDROLA CLIENTES S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a IBERDROLA CLIENTES SAU y a D. **B.B.B..**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos