Expediente Nº: E/01326/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **PEPEENERGY S.L.** en virtud de denuncia presentada por D. ***A.A.A.*** y teniendo como base los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 20/02/2018 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. ***A.A.A.*** (el denunciante en lo sucesivo) en el que denuncia los siguientes hechos:

Existe un grave problema de seguridad en el acceso al portal del área de cliente de la empresa PepeEnergy (***WEB.1). La contraseña de acceso al área de cliente impuesta por PepeEnergy, es una contraseña débil sólo numérica, y no se puede cambiar de ninguna forma, ni por el cliente ni por la entidad. Tampoco usando en la opción de "He olvidado mi contraseña" para que te generen una nueva, pues lo que ocurre es que te envían por e-mail la misma contraseña sin cambiarla. Si un tercero consigue esa contraseña tendría acceso a los datos personales, a consumos de electricidad, e incluso podría hacer cambios en el contrato con PepeEnergy.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

> *Copia de los correos electrónicos reclamando un cambio de contraseña y contestación de la entidad denunciada.*

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:

Solicitada información a la entidad denunciada, mediante escrito de fecha de entrada 28/03/2018 manifiesta lo siguiente:

-Respecto del origen de los datos del denunciante, estos derivan de la contratación realizada a través de la página web en fecha de 13/01/2017, aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta el nº de CUPS con la Dirección y fecha de alta.

-Respecto del cambio de contraseña, no se trata de una incidencia tal como la califica el denunciante, sino de una imposibilidad técnica de los sistemas de PEPEENERGY que en la actualidad está en proceso de resolverse, estimando que dicha posibilidad podrá estar operativa a partir del 30/06/2018, pero que no impide al usuario solicitar el cambio de contraseña, siguiendo el proceso establecido al efecto:

1. El acceso se realiza a través de ***WEB.2 en el apartado del área privada.
2. Si el cliente desea que se genere una nueva contraseña, debe seleccionar el botón “olvido su contraseña”, que aparece en pantalla.
3. A continuación se solicita al usuario su identificación y correo electrónico que deben coincidir con los facilitados en la contratación.

4. Tras completar ese paso se remite un correo electrónico al usuario con un link al que se accede pulsando en CAMBIAR CONTRASEÑA, que al pulsarlo genera automáticamente una contraseña nueva que se remite en un nuevo mensaje de correo electrónico.

-Respecto del registro de incidencias dónde aparece la solicitud del denunciante, aporta captura de pantalla donde aparecen dos incidencias de fecha 26/07/2017 y 28/01/2018.

-En cuanto a las medidas de seguridad implantadas para la protección de los datos personales de los usuarios cuyos datos se recogen en la web de la entidad: los ficheros están alojados en una cloud privada sin acceso desde internet.

El acceso sólo está permitido a empleados cuyos perfiles así lo requieran en relación a los puestos que desempeñen mediante credenciales debidamente registradas y con contraseñas cambiadas en un plazo no superior al año y almacenadas de forma inteligibles. Permitiendo así la identificación inequívoca y personalizada de todo aquel perfil que intente acceder al sistema.

-No constan otras reclamaciones de otros clientes por los mismos hechos.

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 9 de la LOPD establece:

"1. El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento, deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

3. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y condiciones que deban reunir los ficheros y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos a que se refiere el artículo 7 de esta Ley."

En el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se detallan los requisitos de seguridad

que han de reunir los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal, en función de la tipología de los datos involucrados.

En concreto respecto de la identificación y autenticación, el artículo 93.1 del RLOPD expone que "*el responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios*".

En el presente caso, el denunciante ha informado de un problema en las medidas de seguridad de los sistemas de la entidad denunciada, porque no puede cambiar la contraseña de acceso al mismo.

La entidad denunciada ha manifestado que no se trata de una incidencia sino de una imposibilidad técnica de sus sistemas que ya está en proceso de resolverse, pero que no impide al usuario solicitar el cambio de contraseña. Exponen cuál es el proceso para ello. Aportan constancia del registro de incidencias donde aparece la solicitud del denunciante e informan sobre las medidas de seguridad que tienen implantadas para la protección de datos de los clientes.

El denunciado ha acreditado que si es posible cambiar la contraseña y se constata que ésta cumple las exigencias de la LOPD. De esta manera se considera que se ha acreditado que el denunciado no carece de las medidas de seguridad que la Ley exige al responsable, por que dispone de las medidas necesarias para la identificación y autenticación de los usuarios de su sistema

Por todo lo anterior se observa que por parte de la entidad denunciada se han adoptado las medidas de seguridad necesarias, para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal en cumplimiento del principio de seguridad de los datos, consagrado en el artículo 9 de la LOPD.

III

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

"Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso."

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a la entidad **PEPEENERGY S.L.** y D. ***A.A.A..***

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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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