



Expediente Nº: E/1535/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 18 de diciembre de 2012 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. **B.B.B.** (en adelante el denunciante) en el que declara que:

- El día DD-MM-AA ha realizado una reclamación ante IBERDROLA SA en el número de contacto 900***** y le han solicitado sus datos personales. El número de reclamación es: ***RECLAMACIÓN.1. Indica que la conversación puede haber sido grabada y que no es cliente de IBERDROLA, por lo que no mantiene ninguna relación con ellos.
- Posteriormente le han remitido al 902***** para solicitar que le giren recibos a su cuenta ya que el titular del contrato le ha alquilado la casa y paga el recibo, aunque no es el titular del contrato de energía. En este caso le han solicitado sus datos personales de nuevo y un número de cuenta. Indica que esta conversación “ha sido automatizada en todo momento”.

Declara que en ninguna de las dos ocasiones se han referido a la LOPD o a sus derechos al respecto de sus datos personales.

Se ha solicitado al denunciante información sobre la fecha de la segunda conversación, indicando que fue el mismo día. El tipo de suministro es electricidad. También ha indicado que los datos que le solicitaron fueron Nombre y apellidos y NIF en la primera llamada y en la segunda el número de cuenta bancaria además de los anteriores.

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 30/04/2013 se solicitó a IBERDROLA grabación de las llamadas telefónicas efectuadas por el denunciante el día DD-MM-AA a los números 900***** y 902*****, ante lo que la entidad ha manifestado a esta Agencia que no se conserva las grabaciones ya que, IBERDROLA, en las llamadas entrantes que no son de contratación realiza grabaciones aleatorias por razones de control de calidad de atención telefónica, y dichas grabaciones son destruidas a los 30 días una vez analizada la calidad de la atención prestada por los agentes telefónicos. Indican que avisan a los interlocutores con la siguiente locución “*Le informamos que para asegurar la calidad de nuestro servicio es posible que su llamada sea grabada*”.

No obstante, aportan información sobre las llamadas indicando que la persona que realizó la llamada al número 900 pretendía realizar un cambio de domiciliación bancaria y no una reclamación, y dado que dicho número 900 es exclusivo para reclamaciones, optó por presentar una reclamación por no poner a disposición de los clientes un teléfono gratuito para todas las gestiones. Aportan impresiones de pantalla con el registro de las anotaciones efectuadas por el agente telefónico con relación a esta llamada.

Con relación a la llamada al 902, indican que fue atendida por el sistema automático IVR, realizándose en el proceso el cambio de cuenta corriente para la domiciliación bancaria de los recibos del contrato de referencia ***RECLAMACIÓN.1. Aportan impresión de la traza del sistema automático de atención telefónica en la que se aprecian todos los datos facilitados por la persona llamante, así como las respuestas del sistema, no encontrándose ninguna referencia a la información sobre protección de datos de carácter personal estipulada en el art.5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en ningún momento del proceso que se aporta.

Por ello, se solicita con fecha 16/07/20013 a IBERDROLA que aporte acreditación documental sobre la información facilitada a personas no clientes de la entidad, cuando estas contactan vía telefónica tanto al número 900 como al 902. Se pide concretar para el caso del denunciante, que no es titular del contrato de suministro sino inquilino de la vivienda donde se presta dicho suministro.

Ante ello, IBERDROLA ha contestado a esta Agencia en los siguientes términos:

"En relación a la información que se facilita a personas no clientes de IBERDROLA cuando éstas contactan vía telefónica - tanto en el teléfono de atención a reclamaciones como en el teléfono de atención general- " cabe destacar que estos teléfonos son los que IBERDROLA pone a disposición de sus clientes para la atención de las cuestiones relativas a su contrato o al suministro.

En el caso concreto de D. C.C.C., de la información aportada en el escrito del requerimiento, se desprende que, al parecer es el inquilino de la vivienda donde se presta el suministro eléctrico y que por tanto es el usuario del mismo.

En este sentido, se destaca que el denunciante está en situación irregular ya que los usuarios efectivos de la energía deben ser los titulares del contrato y por lo tanto D. C.C.C. no ha actualizado el contrato de electricidad a su nombre. Dicha obligación viene establecida en el R.D. 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, que en su artículo 79.- Condiciones Generales, punto 3, indica lo siguiente:

Artículo 79 Condiciones generales

3. El contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

De igual manera se informa en los contratos que los clientes suscriben con IBERDROLA. Así, en la cláusula 1.2 de las Condiciones Generales de Contratación, que se aportan a este escrito como DOCUMENTO 1, se indica lo

siguiente:

1.2.- Este Contrato de suministro tiene carácter personalísimo, por lo que el Cliente titular del contrato deberá ser, en todo momento, el usuario efectivo con justo título de la energía eléctrica suministrada en las instalaciones identificadas en el Contrato y no podrá utilizarla para usos distintos para los que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros.

Por lo tanto, según la normativa actualmente vigente el contrato de suministro eléctrico debe constar a nombre del usuario efectivo de la energía.

Así pues, D. **C.C.C.** llamó a los teléfonos de atención a clientes de IBERDROLA, no en calidad de "no cliente" sino necesariamente en nombre o como mandatario de Dña. **A.A.A.** que es la cliente de IBERDROLA y titular del contrato de electricidad de referencia ***RECLAMACIÓN.1 sobre el que D. **C.C.C.** llamó el día DD-MM-AA con objeto de realizar un cambio de domiciliación bancaria sobre un contrato que no está a su nombre pero actuando como mandatario de la cliente, y al indicarle la agente comercial que le atendió que ese teléfono era para presentar reclamaciones, presentó una reclamación, como mandatario de la cliente, porque IBERDROLA no disponía de un número telefónico gratuito para todas las gestiones con los clientes.

De ambas gestiones (apertura de reclamación y cambio de domiciliación bancaria) ya se informó ampliamente en el escrito de contestación a la primera Solicitud de Información presentado en la AEPD el pasado 28 de mayo.

En resumen:

- El teléfono 900***** es el número telefónico gratuito que IBERDROLA pone a disposición exclusivamente para los clientes de IBERDROLA que desean presentar una reclamación. Así se indica al inicio de la locución grabada al inicio de la atención:

"Bienvenido al Servicio de Atención de Reclamaciones para Clientes de Iberdrola. Por favor, si su consulta no está relacionada con una reclamación, llame al 902*****."

- El teléfono 902***** es el teléfono de atención generalista de IBERDROLA en el que se atienden las consultas y se realizan las gestiones que solicitan los clientes de IBERDROLA y que son distintas a una reclamación.

Entre estas gestiones que pueden realizar los clientes de IBERDROLA por teléfono se encuentran: facilitar las lecturas del equipo de medida, consultar toda la información sobre aplicación del Bono Social, solicitar un cambio de su domiciliación bancaria, consultar y comunicar incidencias y averías en el suministro eléctrico, etc.

Así, en al inicio de la locución grabada, se le solicita al cliente que seleccione qué gestión o consulta quiere realizar y, concretamente, en la gestión de cambio de domiciliación bancaria de las facturas de su suministro eléctrico, se le pide al cliente que facilite lo siguiente: "su número de referencia de contrato" y se le indica dónde puede localizarlo: "lo puede localizar en su factura".

En todo momento IBERDROLA está tratando con su cliente o mandatario de éste las gestiones que necesita el cliente en relación con su contrato de energía.

Por otra parte, si a este número de teléfono de atención general a los clientes de IBERDROLA llama una persona que no es cliente de IBERDROLA solicitando una oferta o una contratación con IBERDROLA, se desvía la llamada al equipo de ofertas y contratación telefónica desde el que se le atiende y se recaban los datos necesarios para la contratación con el argumento que contiene la información completa según el artículo 5 de la LOPD ya que se le informa que desde ese momento, al contratar o aceptar la oferta, sus datos serán incluidos en el fichero de clientes de IBERDROLA, de las finalidades del tratamiento y de los derechos que le asisten en cuanto al tratamiento de sus datos y los medios para ejercitarlos."

También se ha solicitado a IBERDROLA copia de las condiciones generales y particulares de la contratación suscritas por el titular del contrato de suministro, y aportadas éstas por IBERDROLA, sus representantes realizan las siguientes puntualizaciones:

"Se puede apreciar que en las Condiciones Generales, en la cláusula 12.- Tratamiento de datos personales para gestionar las relaciones contractuales del cliente con IBERDROLA se informa, entre otros, de lo siguiente:

Cláusula 12.1.- Se informa de la incorporación de los datos de carácter personal facilitados al formalizar el contrato y de los datos que con posterioridad se deriven de las relaciones contractuales a un fichero cuyo titular es IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., informando del CIF y del domicilio social del titular del fichero.

Así mismo se informa de la finalidad del tratamiento que es la de gestionar las relaciones contractuales con IBERDROLA:

*12.1.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Cliente queda informado de la incorporación de los datos facilitados en el presente Contrato, así como de los que con posterioridad se deriven de las relaciones contractuales, al fichero de clientes cuya titularidad y responsabilidad corresponde a IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., con C.I.F. ***** y domicilio social en (C/.....1) Bilbao, que garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, con la finalidad de gestionar sus relaciones contractuales con IBERDROLA.*

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados en todo momento a IBERDROLA, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados.

Cláusula 12.2.- Se informa de que, en el caso de que durante la relación contractual y para la gestión del contrato, fueran necesarios los datos de carácter personal de un tercero, distinto del titular del contrato, éste se obliga a informarle del contenido de la citada cláusula:



12.2.- En caso de que, para la gestión del presente Contrato, hayan de comunicarse datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de aquélla que efectúa la contratación, el Cliente se obliga a informar previa y expresamente al titular de esos datos del contenido de esta cláusula y a obtener su consentimiento, con carácter previo a la comunicación de los mismos, de acuerdo con lo exigido en el artículo 5.4 de la LOPD.”

Por último, se verifica que en la Cláusula 12.5 se informa de lo relativo al ejercicio de derechos ARCO.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 5.1 de la LOPD, que señala que:

“Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.*
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.*
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.*
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.”.*

La forma en que debe realizarse dicha información viene regulada en el artículo 18 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre establece que:

“El deber de información al que se refiere el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, deberá llevarse a cabo a través de un medio que permita acreditar su cumplimiento, debiendo conservarse mientras persista el tratamiento de los datos del afectado.

El responsable del fichero o tratamiento deberá conservar el soporte en que conste el cumplimiento del deber de informar. Para el almacenamiento de los soportes, el responsable del fichero o tratamiento podrá utilizar medios informáticos o telemáticos.

En particular podrá proceder al escaneado de la documentación en soporte papel, siempre y cuando se garantice que en dicha automatización no ha mediado alteración alguna de los soportes originales.”

III

En el caso que nos ocupa, el denunciante pone de manifiesto que al realizar una llamada para que le giraran los recibos a su cuenta corriente ya que el titular del contrato le ha alquilado la casa y es él quien paga los recibos, le han solicitado datos personales (nombre, apellidos, NIF y número de cuenta bancaria), sin haberle informado sobre el tratamiento que sobre sus datos se iba a realizar ni de sus derechos respecto a sus datos personales.

No obstante, de las actuaciones de investigación practicadas por la Agencia, se constata que Iberdrola obtuvo los datos del denunciante en calidad de representante del titular del contrato y para la gestión del mismo (cambio cuenta corriente) ya que, conforme a lo establecido en el artículo 79 “condiciones generales” del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, el contrato de suministro es personal y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla ni venderla a terceros.

En los contratos que los clientes firman con Iberdrola contienen una cláusula en la que se informa expresamente sobre el tratamiento de sus datos personales así como el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición establecidos en la LOPD, considerando, por tanto, que la información que se facilita en dicha cláusula no sólo se informa a los clientes sino que ha de considerarse que con ella también queda informado del tratamiento de datos que se realice de las personas que actúan en nombre de los clientes.

No se aprecia, por tanto infracción del Art. 5 de la LOPD en la actuación de Iberdrola, en la medida en que el denunciante actuó en nombre del titular del contrato de suministro, al ser dicho suministro personal y ser el titular el efectivo usuario de la energía, y al estar cliente debidamente informado de las premisas indicadas en este artículo, tal y como se puede apreciar en las condiciones generales del contrato.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director 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 S.A..** 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 el Director 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.