



Expediente Nº: E/02368/2015

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad E.ON ENERGIA, S.L. en virtud de denuncia presentada por Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 29 de enero de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que en noviembre de 2014, recibió un escrito de bienvenida al servicio de electricidad de la empresa E.ON energía, y que no ha contratado ningún servicio con la citada empresa, por lo que se puso en contacto con ellos para informarles del error y solicitar que no se cursara el contrato.

**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 29 de mayo de 2015, E.ON Energía S.L. ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. Aunque la contratación se realizó por teléfono, aportan copia del contrato de suministro eléctrico suscrito por la denunciante, de fecha 21 de noviembre de 2014, con sus condiciones generales. En el contrato constan sus datos de nombre y apellidos, domicilio, número de D.N.I. y número de CUPS, así como la cuenta corriente de domiciliación. En el contrato no consta la firma del contratante.
2. Así mismo, aportan copia de la última factura de suministro eléctrico de la denunciante con su anterior comercializadora IBERDROLA, que fue aportada en la contratación.
3. Certificado del operador de la compañía LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMATICS S.A., en el que certifica que se remitió un SMS al número de teléfono **C.C.C.**, (facilitado por la denunciante en la contratación), en el texto del mensaje le confirman la contratación realizada con E.ON energía y le informan de que tiene un plazo de 14 días para revocarla, dicho mensaje fue entregado el 21 de noviembre de 2014 a las 14:12. Así mismo, el operador certifica que el

número destinatario del mensaje remitió un mensaje al remitente con la misma fecha y tres minutos después con el texto "SI".

4. La compañía recibió, con fecha 10 de febrero de 2015, una reclamación de la denunciante a través de la OMIC de Fuengirola, que fue contestada mediante escrito de fecha 19 de febrero de 2015. Adjuntan copia de la reclamación y de la contestación, en la que le informan de que no hizo efectivo su derecho de desistimiento del contrato en el plazo establecido (14 días), por lo tanto la facturación es correcta.
5. Previamente, con fecha 17 de diciembre de 2014, habían recibido un FAX de la denunciante en el que solicitaba la anulación del contrato de suministro.
6. Aportan copia impresa de la información que consta en sus ficheros relativa a la denunciante, donde consta como fecha de alta del suministro eléctrico el 16 de diciembre de 2014 y como fecha de baja el 23 de diciembre de 2014, aunque, según manifiestan, la baja se dio con esa fecha por la nueva comercializadora, y se publicó en su portal con fecha 26 de diciembre de 2014, apareciendo en los sistemas de E.ON con fecha 29 de diciembre de 2014.
7. Así mismo, aportan relación de las facturas emitidas por dichos servicios, informando de que han resultado impagadas, quedando una deuda pendiente de 62,56€.
8. Respecto a los contactos mantenidos con la denunciante, constan los siguientes:
  - 26.11.2014: se le remitió copia del contrato suscrito con la compañía.
  - 3.12.2014: La cliente reclama por teléfono que no ha realizado ninguna contratación, solicitando la baja del mismo. Se abre una reclamación en la compañía.
  - 9.12.2014: Nuevo contacto de la cliente solicitando la anulación del contrato, informándole de que ya existe reclamación abierta.
  - 12.12.2014: La denunciante solicita información sobre el estado de su reclamación, se le informa de que puede solicitar la grabación de la contratación a través de correo electrónico.
  - 17.12.2014: Se recibe un fax de la denunciante solicitando la anulación del contrato, se analiza la petición y no se gestiona.
  - 27.12.2014: Solicita de nuevo la anulación del contrato y se le informa de que ya ha transcurrido el plazo de catorce días establecido para desistir del contrato, por lo que tiene que solicitar un cambio de comercializadora.
  - 26.2.2015: La denunciante solicita información sobre su reclamación y se le informa de que ya ha sido contestada con fecha 15 de febrero y se le ha remitido grabación de la contratación.
9. Respecto a la contratación: Aportan un CD que contiene la grabación de la contratación, en la que se comprueba que:
  - Se realiza el 21 de noviembre de 2014.
  - La persona que contrata confirma los datos de la denunciante: nombre y apellidos y número de DNI, identificándose como titular de la instalación.
  - Confirma el CUPS de la instalación y da su consentimiento para el pago

de las facturas a través de la cuenta corriente que ha facilitado.

Confirma como número de teléfono de contacto el **C.C.C.**.

Confirma que desea cambiar de su actual comercializadora IBERDROLA a E.ON energía, aceptando un periodo de permanencia de 12 meses.

Le informan de que le remitirán el contrato a su domicilio y que lo podrá revocar en el plazo de 14 días.

## **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 negocial, 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 negocial 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 E.ON ENERGIA aporta copia de la grabación y copia de la documentación contractual enviada al denunciante. La persona que contrata confirma los datos de la denunciante (nombre y apellidos, DNI, identificándose como titular de la instalación). Confirma el CUPS de la instalación y da su consentimiento para el pago de las facturas a través de la cuenta corriente que ha facilitado. Confirma como número de teléfono de contacto el **C.C.C.**. Confirma que desea cambiar de su actual comercializadora IBERDROLA a E.ON energía, aceptando un periodo de permanencia de 12 meses. Le informan de que le remitirán el contrato a su domicilio y que lo podrá revocar en el plazo de 14 días.

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.)**.

Con fecha 26 de noviembre de 2014, se envió al denunciante copia del contrato, aunque la contratación se realizó por teléfono. En el contrato constan sus datos de nombre y apellidos, domicilio, número de DNI, y número de CUPS, así como la cuenta corriente de domiciliación, no consta la firma del contratante. Por otra parte aportan copia de la última factura de suministro eléctrico de la denunciante con su anterior comercializadora Iberdrola, que fue facilitada en la contratación.

A mayor abundamiento, Certificado del operador de la compañía LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMATICS S.A., en el que certifica que se remitió un SMS al número de teléfono **C.C.C.**, (facilitado por la denunciante en la contratación), en el texto del mensaje le confirman la contratación realizada con E.ON energía y le informan de que tiene un plazo de 14 días para revocarla, dicho mensaje fue entregado el 21 de noviembre de 2014 a las 14:12. Así mismo, el operador certifica que el número destinatario del mensaje remitió un mensaje al remitente con la misma fecha y tres minutos después con el texto "SI". Aportan copia impresa de la información que consta en sus ficheros relativa a la denunciante, donde consta como fecha de alta del suministro eléctrico el 16 de diciembre de 2014 y como fecha de baja el 23 de diciembre

de 2014, aunque, según manifiestan, la baja se dio con esa fecha por la nueva comercializadora, y se publicó en su portal con fecha 26 de diciembre de 2014, apareciendo en los sistemas de E.ON con fecha 29 de diciembre de 2014.

Así mismo, aportan relación de las facturas emitidas por dichos servicios, informando de que han resultado impagadas, quedando una deuda pendiente de 62,56€.

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 E.ON empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

#### IV

Finalmente señalar en relación con su derecho de desistimiento del contrato de suministro eléctrico suscrito por la denunciante con EON, con fecha 21 de noviembre de 2014, que según manifiesta EON no hizo efectivo su derecho de desistimiento del contrato en el plazo establecido de catorce días, que esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Por otro lado, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado

por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral u organismo judicial) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor EON para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

Como señala la Sentencia de la Audiencia Nacional de 27 de enero de 2011 que estimo el recurso interpuesto frente a una sanción de esta Agencia al considerar que se había acreditado el consentimiento aunque, posteriormente, el denunciante se retractó de los que previamente había contratado, y a su vez señala que esta Agencia no es competente, como se ha expuesto, para dilucidar el cumplimiento o no de otra normativa aplicable.

## V

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 E.ON ENERGIA, S.L.. 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 E.ON ENERGIA, S.L. y a Dña. **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