

Expediente Nº: E/02603/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ENDESA ENERGÍA S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO:

Fecha de entrada de la denuncia: 18 de abril de 2016

Denunciante: **C.C.C.**

Denuncia a: www.endesa.com

Por los siguientes hechos según manifestaciones del denunciante: 19/09/2014

Un comercial de Endesa firmó un alta en un piso que tiene alquilado en Bilbao.

Al reclamar a Endesa y enviarles su DNI escaneado, vieron que no coincidía con la firma del contrato y se lo reconocieron telefónicamente pero no se lo han reconocido por escrito ni le han facilitado el nombre del comercial.

Que según el denunciante tuvieron lugar a fecha de: 29/01/2015

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Denuncia realizada por la Asociación de Consumidores en Acción-FACUA (FACUA) contra ENDESA ENERGÍA S.A.U. (ENDESA) en representación de la denunciante respecto de los hechos citados.

Autorización de representación no firmada de la denunciante en favor de FACUA.

Denuncia interpuesta el 04/09/2015 ante el Departamento de Interior del Gobierno Vasco por los hechos previamente citados.

Impresión de pantalla de los datos del contrato de la denunciante con IBERDROLA para el suministro de energía eléctrica en la dirección **A.A.A.**

Factura emitida por ENDESA el 10/04/2015 a nombre de la denunciante por el consumo de energía eléctrica en el domicilio citado en el punto anterior.

Reclamación interpuesta por la denunciante el 01/06/2015 ante ENDESA y contestación de fecha 17/07/2015 de la entidad en la que se le informa de que ya se han corregido las causas que originaron la incidencia.

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:

Todos los documentos y manifestaciones que se citan a continuación tienen como origen, salvo que se indique lo contrario, el escrito de ENDESA registrado con número de entrada 243147/2016.

Contratación

1. ENDESA manifiesta que la contratación objeto de denuncia fue gestionada de forma presencial por RASUVALCAN SL.

ENDESA no aporta copia del contrato firmado con RASUVALCAN SL ni información sobre las fechas de vigencia del contrato.

2. Como acreditación del consentimiento para el tratamiento de los datos de la denunciante durante la contratación ENDESA aporta dos documentos. Como documento 1 copia del contrato de suministro eléctrico y como documento 2 copia por ambas caras del DNI de la denunciante que manifiestan haber recabado durante la contratación.

El contrato, firmado el 20/08/2014, está nombre de la denunciante y se refiere al suministro eléctrico para el domicilio ubicado en **A.A.A.**

El contrato contiene el código unificado de punto de suministro de electricidad del domicilio y datos bancarios asociados a la denunciante.

Reclamación

3. Tal y como acreditan las capturas de pantalla que se aportan como documento 6, en los sistemas de ENDESA constan dos reclamaciones pero únicamente una, la ***RECLAMACIÓN.1, tiene relación con los hechos denunciados.

En la reclamación, con fecha de alta 01/06/2015 y fecha de cierre 17/07/2015, la denunciante niega haber realizado la contratación y para que se pueda comprobar la contratación adjunta copia de su DNI.

La reclamación se estima procedente por no coincidir las firmas.

En el sistema de información consta un registro de 24/06/2015 donde se indica que se informa a la denunciante de la decisión tomada, del procedimiento de reposición y de que debe de ser ella quien solicite dicha reposición.

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, se denuncia que ENDESA ENERGIA S.A.U. formaliza la contratación del suministro de energía en nombre de la denunciante sin comprobar debidamente la identidad del contratante.

De las actuaciones inspectoras llevadas a cabo por esta Agencia, se desprende que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable por las siguientes razones:

La entidad **ENDESA ENERGÍA S.A.U.** aporta contrato firmado de fecha 20/08/2014 y copia del DNI de la denunciante.

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 29/04/2010 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.

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **ENDESA ENERGÍA S.A.U.** empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación, al solicitar su nombre, apellidos y DNI.

Además dicha entidad tras conocer la reclamación presentada informa a la denunciante del procedimiento a seguir para recobrar el suministro por la anterior comercializadora.

A este respecto, la denunciante exige que sea ENDESA quien lo haga, lo cual no es posible ya que por imperativo legal debe ser el titular del contrato quien lo solicite.

Por otro lado, señalar que la denunciante podrá acudir ante la Junta Arbitral de Consumo u otro órgano o institución con competencia para dirimir el asunto planteado o bien acudir a los órganos del ámbito jurisdiccional pertinente de la vía penal.

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 **ENDESA ENERGÍA S.A.U.** y a **C.C.C.**

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