



Expediente Nº: E/03539/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO:

Con fecha 27 de mayo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **FACUA C. VALENCIANA CONSUMIDORES EN ACCION** en representación de **A.A.A.** denunciando que **IBERDROLA CLIENTES SAU** ha solicitado la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

Tras ponerse en contacto con dicha entidad, le informan que el 27/02/2015 se ha formalizado telefónicamente un contrato a su nombre en un domicilio en que no reside.

En fecha 02/11/2015 se desplaza a la entidad y escucha la grabación indicando que no es su voz y pone una reclamación en la oficina.

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:

Los representantes de **IBERDROLA CLIENTES**, en adelante **IBERCLI**, manifiestan que con fecha 23 de enero de 2014 y 27 de febrero de 2014 se recibieron en el Teléfono de Atención al Cliente de **IBERCLI** sendas peticiones de contratación de suministro eléctrico para las direcciones **(C/...1) (Valencia)** y **(C/...2) (Valencia)** a nombre de **A.A.A.**.

Aportan copia de la grabación de la contratación telefónica de los dos suministros de electricidad a nombre de **A.A.A.** realizadas el día 23 de enero de 2014, a las 12:28 horas (para el suministro de la calle **(C/...1)**) y el día 27 de febrero de 2014, a las 13:23 horas (para el suministro de la calle **(C/...2)**).

En las grabaciones de contratación que se aportan a este escrito se comprueba que quien llamó a **IBERCLI** para contratar manifiesta ser **A.A.A.**, **DNI ***DNI.1** y también confirmó el identificador de cada uno de los dos puntos de suministro (CUPS), así como los datos personales (DNI, teléfono de contacto, dirección completa de los domicilios, cuenta bancaria para domiciliación de las facturas, ...)

Una vez realizada la contratación telefónica mediante grabación, se le envió la confirmación documental de dicha contratación que incluía las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales.

El acceso a la red con la empresa distribuidora y la activación de los contratos de electricidad se realizó con total normalidad por lo que **IBERCLI** comenzó a comercializar los suministros de **A.A.A.** con los consumos eléctricos que le iba trasladando la empresa distribuidora y, de hecho, se abonaron con normalidad las facturas primeras 6 facturas del primer contrato y las primeras 2 del segundo.

Posteriormente, con motivo de registrarse en **IBERCLI** facturas impagadas, y una vez

agotadas todas las gestiones de cobro incluido el envío previo de las preceptivas notificaciones fehacientes de requerimiento de pago, se produjo la inclusión en el fichero ASNEF de la deuda existente.

Una vez incluida la deuda en el fichero ASNEF, **A.A.A.** reclamó a IBERCLI en fecha 02/12/2015, indicando que ella no había contratado los citados suministros eléctricos y aportó una denuncia que acababa de realizar (21 agosto de 2015) en la que denunciaba que 14/10/2012 había perdido o extraviado su cartera con documentación en Valencia y que, posiblemente, alguien le había suplantado su identidad para realizar las contrataciones de los dos suministros eléctricos (las contrataciones se realizaron en enero y febrero de 2014 como se aprecia en las grabaciones).

Ante la reclamación, IBERCLI procedió a dar la baja cautelar de la deuda en el fichero ASNEF. Tras un primer análisis, se estimó que procedía la reclamación de la deuda ya que la contratación constaba como válida, se habían abonado varias facturas de los dos suministros y se había requerido fehaciente el pago de las facturas pendientes y, por otra parte, carecía de sentido que, tres años después de extraviar una documentación, ésta fuese utilizada por un tercero para contratar un suministro eléctrico perfectamente identificable.

A.A.A. reclamó de nuevo (los representantes de la entidad no aportan fecha ni documentación) y, a pesar de no constarle a IBERCLI ni sentencia judicial relativa a la denuncia del extravío de documentación ni reclamación ante Junta Arbitral, se procedió a dar la baja definitiva en el fichero ASNEF y se anularon las facturas de electricidad pendientes de pago de los dos suministros contratados a nombre de **A.A.A.**, asumiendo IBERCLI el coste de la facturación.

Los dos contratos de electricidad a nombre de **A.A.A.** están de baja con IBERCLI desde octubre de 2014.

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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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.

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 **IBERDROLA** ha aportado grabación telefónica de los dos suministros de electricidad a nombre de **A.A.A.** realizadas el día 23 de enero de 2014, a las 12:28 horas (para el suministro de la calle (C/...1) y el día 27 de febrero de 2014, a las 13:23 horas (para el suministro de la calle (C/...2).

En las grabaciones de contratación que se aportan a este escrito se comprueba que quien llamó a **IBERDROLA** para contratar manifiesta ser **A.A.A.**, **DNI ***DNI.1** y también confirmó el identificador de cada uno de los dos puntos de suministro (CUPS), así como los datos personales (DNI, teléfono de contacto, dirección completa de los domicilios, cuenta bancaria para domiciliación de las facturas, ...)

El acceso a la red con la empresa distribuidora y la activación de los contratos de electricidad se realizó con total normalidad por lo que **IBERDROLA** comenzó a comercializar los suministros de **A.A.A.** con los consumos eléctricos que le iba trasladando la empresa distribuidora y, de hecho, se abonaron con normalidad las facturas primeras 6 facturas del primer contrato y las primeras 2 del segundo.

Posteriormente, con motivo de registrarse en **IBERDROLA** facturas impagadas, y una vez agotadas todas las gestiones de cobro incluido el envío previo de las preceptivas

notificaciones fehacientes de requerimiento de pago, se produjo la inclusión en el fichero ASNEF de la deuda existente.

Una vez incluida la deuda en el fichero ASNEF, **A.A.A.** reclamó a **IBERDROLA** en fecha 02/12/2015, indicando que ella no había contratado los citados suministros eléctricos y aportó una denuncia que acababa de realizar (21 agosto de 2015) en la que denunciaba que 14/10/2012 había perdido o extraviado su cartera con documentación en Valencia y que, posiblemente, alguien le había suplantado su identidad para realizar las contrataciones de los dos suministros eléctricos (las contrataciones se realizaron en enero y febrero de 2014 como se aprecia en las grabaciones).

Ante la reclamación, **IBERDROLA** procedió a dar la baja cautelar de la deuda en el fichero ASNEF. Tras un primer análisis, se estimó que procedía la reclamación de la deuda ya que la contratación constaba como válida, se habían abonado varias facturas de los dos suministros y se había requerido fehaciente el pago de las facturas pendientes y, por otra parte, carecía de sentido que, tres años después de extraviar una documentación, ésta fuese utilizada por un tercero para contratar un suministro eléctrico perfectamente identificable.

A.A.A. reclamó de nuevo (los representantes de la entidad no aportan fecha ni documentación) y, a pesar de no constarle a **IBERDROLA** ni sentencia judicial relativa a la denuncia del extravío de documentación ni reclamación ante Junta Arbitral, se procedió a dar la baja definitiva en el fichero ASNEF y se anularon las facturas de electricidad pendientes de pago de los dos suministros contratados a nombre de **A.A.A.**, asumiendo **IBERDROLA** el coste de la facturación.

Los dos contratos de electricidad a nombre de **A.A.A.** están de baja con **IBERDROLA** desde octubre de 2014.

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 **IBERDROLA** 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 **IBERDROLA** ha procedido a cursar las bajas de los contratos de electricidad a nombre de **A.A.A.** desde octubre de 2014.

Por lo tanto, parece desprenderse una actuación diligente por parte de **IBERDROLA** ya que a pesar de no constarle ni sentencia judicial relativa a la denuncia del extravío de documentación ni reclamación ante Junta Arbitral, procedió a cursar la baja definitiva de los datos de la denunciante en el fichero ASNEF y se anularon las facturas de electricidad pendientes de pago de los dos suministros contratados a nombre de **A.A.A.**, asumiendo el coste de la facturación

Concluir señalando que ante una posible falsificación de la grabación o una suplantación de identidad, deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes 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 **IBERDROLA CLIENTES SAU a FACUA C. VALENCIANA CONSUMIDORES EN ACCION y 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