

Expediente N°: E/04891/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 1 de abril de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **E.E.E.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta y denuncia que la entidad IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U., de la que es cliente y titular del contrato ***CONTRATO.1, ha utilizado sus datos personales sin autorización, dando de baja y de alta el suministro sin su consentimiento. Asimismo informa que dirige reclamación al Instituto Gallego de Consumo en fecha 29 de octubre de 2013.

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:

- 1) Con fecha 30 de septiembre de 2014 se solicita a IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U información relativa a Dña. **E.E.E.** con NIF **J.J.J.**, en relación a la contratación de servicios.

De la respuesta recibida con fecha 25 de noviembre de 2014, se desprende lo siguiente:

IBERDROLA CLIENTES S.A.U (en adelante IBERCLI) informa que *las relaciones jurídicas afectas a la rama de actividad de comercialización minorista de energía ejercida por IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U, a la que corresponde el contrato de suministro en cuestión, han sido objeto de escisión de dicha sociedad y transmitidos en bloque a favor de IBERDROLA CLIENTES S.A.U, la cual ha quedado subrogada en todos los derechos y obligaciones derivados de dichos contratos.*

IBERCLI informa que en su sistema, los DATOS PERSONALES del CLIENTE con NIE **J.J.J.** figuran adscritos a los siguientes contratos:

- o Contrato de electricidad ***CONTRATO.2 de fecha 30/09/2010 suscrito por IBERDROLA CLIENTES S.A.U:

Nombre: **F.F.F.**

Documento: **J.J.J.**

Dirección suministro y de correspondencia coincidente:
D.D.D.

Identificación Instalación: ES*****.

Empresa distribuidora: Barras Electro Galaico Asturiana.

Facturación, Datos bancarios: **G.G.G.**

- o Contrato de electricidad ***CONTRATO.1 de fecha 05/12/2012 suscrito por IBERDROLA CLIENTES S.A.U:

Nombre: **F.F.F..**

Documento: **J.J.J..**

Dirección suministro: **D.D.D..**

Dirección correspondencia: **A.A.A.)**

Identificación Instalación: ES*****.

Empresa distribuidora: Barras Electro Galaico Asturiana.

Facturación: No domiciliada en la actualidad.

Se aportan impresiones de pantalla.

SOBRE LA CONTRATACIÓN

IBERCLI manifiesta que los contratos se formalizaron fuera del establecimiento mercantil, mediante visita personal de un agente comercial al domicilio del cliente. En estos casos, los contratos deben ser siempre firmados por el titular del contrato, el cual conserva copia de todos los documentos contractuales. Por su parte el agente comercial devuelve a IBERCLI una copia de la hoja de contratación firmada por el cliente, de la solicitud de cambio de comercializador firmada por el cliente y una factura con los datos técnicos del punto de suministro de electricidad facilitada voluntariamente por el cliente.

Se acompaña copia del Código de Conducta en la Venta para Equipos Externos, que IBERCLI tiene implementado en la tramitación de las altas de las contrataciones formalizadas por agentes externos.

Así los contratos suscritos incluyen las Condiciones Particulares con la hoja de contratación y las Condiciones Generales aplicables, además del Documento de revocación y la Carta de Solicitud de cambio de comercializador a la empresa distribuidora.

En la medida en que a IBERCLI le consta la formalización del contrato firmado con todos los requisitos habituales para verificar su validez, se procede a la activación del contrato de suministro y por tanto a la entrega de energía y su facturación.

En este sentido, IBERCLI aporta copia de la siguiente documentación contractual:

a) Contrato ***CONTRATO.2

- o *Copia del contrato formalizado y firmado por el cliente con fecha 30/09/2010, junto a las condiciones particulares de aplicación al mismo.*

No se acompaña DNI del cliente.

- o *Copia de la hoja de precios aplicables al contrato, firmada por el cliente con fecha 30/09/2010.*

- o *Carta dirigida a la empresa distribuidora de electricidad BEGASA y firmada con fecha 30/09/2010, mediante la cual el cliente informa del nuevo contrato suscrito con IBERCLI y da por terminado, a partir de la fecha de inicio del contrato, el contrato suscrito con su anterior comercializadora.*

b) Contrato ***CONTRATO.1

- o *Copia del contrato formalizado y firmado por el cliente con fecha 05/12/2012, junto a las condiciones particulares de aplicación al mismo.*
- o *Copia del DNI del cliente.*
- o *Copia de la factura de suministro de la anterior empresa comercializadora de electricidad, emitida por ORUS ENERGETICA, aportada por el cliente al agente comercial con objeto de facilitar los datos técnicos de suministro. Cabe destacar que en esta factura los datos de domiciliación bancaria no están completos, por lo que el agente comercial debe recabarlos directamente del cliente (H.H.H.).*
- o *Copia de la hoja de precios aplicables al contrato, firmada por el cliente con fecha 05/12/2012.*
- o *Carta dirigida a la empresa distribuidora de electricidad BEGASA y firmada con fecha 05/12/2012, mediante la cual el cliente informa del nuevo contrato suscrito con IBERCLI y da por terminado, a partir de la fecha de inicio del contrato, el contrato suscrito con su anterior comercializadora.*

IBERCLI informa que los contratos fueron formalizados por los siguientes Establecimientos Colaboradores:

- o Contrato ***CONTRATO.2:

PROYECTOS E INSTALCIONES MULTIMEDIA S.L – C.I.F B***** con domicilio social en (C/.....1) de Ferrol.

- o Contrato ***CONTRATO.1:

COMERCIAL DE SERVICIOS ENERGÉTICOS Y TELECOMUNICACIONES S.L – C.I.F B***** con domicilio social en (C/.....2) de A Coruña.

Se acompañan copias de los ACUERDOS DE COLABORACIÓN COMERCIAL suscritos entre IBERCLI y ambos Establecimientos Colaboradores, en los que se anexan las actividades a desarrollar por el colaborador, el Tratamiento de Datos de Carácter Personal a efectos de cumplir con la normativa LOPD, Código ético de Conducta en la Venta y el Manual de Criterios Operativos que debe observar el socio colaborador en su relación con los clientes, además de los criterios a utilizar en la venta directa para evitar ofertar a clientes carterizados por IBERCLI.

RESPECTO A LAS FECHAS DE BAJA EN LA CONTRATACIÓN:

- o *El contrato ***CONTRATO.2, actualmente de BAJA en el sistema, figura con fecha de activación 29/10/2010 y fecha de desactivación 01/11/2011.*
- o *El contrato ***CONTRATO.1 actualmente de BAJA en el sistema, figura con fecha de activación 20/12/2012 y fecha de desactivación 27/05/2014.*

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

RESPECTO A LA FACTURACIÓN

- o *En relación al contrato ***CONTRATO.2 se emitieron facturas durante el período 03/01/2011 al 01/11/2011, las cuales fueron abonadas.*
- o *En relación al contrato ***CONTRATO.1 se emitieron facturas durante el período comprendido entre 02/01/2013 y 27/05/2014, de las cuales quedan impagadas aquellas que corresponden a los períodos: 20/12/2013 (375,71 €), 23/02/2014 (115,92 €), 01/04/2014 (10,94 €), 25/04/2014 (101,13 €) y 27/05/2014 (49,92 €). La deuda actual asciende a 653,62 €.*

Se aporta impresión de pantalla en relación al montante final de la deuda (pantalla 3).

RESPECTO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR EL CLIENTE:

Se aportan copias de las siguientes reclamaciones presentadas por el cliente y por terceros en su nombre:

- o *Carta de respuesta a la reclamación con nº de referencia 0***CONTRATO.1, de fecha 11/02/2014, dirigida a Dña. **F.F.F.** (domicilio: C/ **C.C.C.**) mediante la cual IBERCLI le informa que la contratación del servicio se ha realizado de forma correcta y que no están autorizados a solicitar a su empresa distribuidora BEGASA ningún cambio de comercializador. Informan que hasta que dicho cambio no se haga efectivo Iberdrola seguirá proporcionando el servicio.*
- o *Escrito de mediación previa a la reclamación ***NÚMERO.1 presentada por Dña. **F.F.F.** ante el Instituto Galego de Consumo (en adelante IGC), remitido a la dirección de correo electrónico "Reclamaciones Organismos".*

Se acompaña copia del expediente, en el cual se pone de manifiesto:

La existencia de un contrato suscrito por la cliente con la compañía ORUS ENERGÍA, con fecha 14/10/2011 (domicilio suministro: **B.B.B.**, Datos de facturación: **G.G.G.**). Respecto al cual y según la información que obra en su sistema, el suministro fue dado de baja con fecha 19/12/12.

ORUS informa que en base a la Orden IET/247/2013 de 11 inhabilita y se determina el traspaso de los clientes a un comercializador de último recurso salvo aquellos que en el plazo de un mes, según establece la Orden, activen su suministro con otra comercializadora de libre mercado.

La existencia de un contrato suscrito por la cliente con la

compañía IBERDROLA, con fecha 05/12/2012 (domicilio suministro: **B.B.B.**, Datos de facturación: **I.I.I.**).

*Carta remitida por IBERCLIS a IGC, de fecha 05/03/2014, en la que manifiesta que con fecha 21/08/2013 se activó la baja del contrato suscrito con IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U y que tras consultar con la distribuidora BEGASA se confirmó que el contrato de referencia ***CONTRATO.1 seguía de alta por lo que la baja realizada se había debido a una incidencia. Por ello se procedió a subsanar la situación, activando el contrato de electricidad y emitiendo la facturación correspondiente trasladada por la empresa BEGASA...*

Solicitud de baja del suministro presentada por la cliente con fecha 26/03/2014 ante IBERDROLA.

Carta remitida por IBERCLIS de fecha 16/04/2014, en la que informa al cliente en relación a la activación del suministro y mediante la cual le comunica que está sujeta a la intervención previa de la empresa distribuidora BEGASA, la cual ha comunicado que no fue posible realizar la gestión por estar el contrato cortado.

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 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

A este respecto se debe poner de manifiesto conforme a las actuaciones de investigación que el contrato de electricidad ***CONTRATO.1 de fecha 05/12/2012 suscrito por IBERDROLA CLIENTES C.A.U. se formalizó fuera del establecimiento mercantil, mediante visita personal de un agente comercial al domicilio del cliente y el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable y sin presentar irregularidad alguna. En este sentido, IBERDROLA CLIENTES aporta copia del contrato ***CONTRATO.1 formalizado y firmado por la denunciante con fecha 05/12/2012, junto a las condiciones particulares de aplicación al mismo; copia del D.N.I. de la denunciante; copia de la factura de suministro de la anterior empresa comercializadora de electricidad; copia de la hoja de precios aplicables al contrato, firmada por la denunciante y carta dirigida a la empresa distribuidora de electricidad BEGASA, en la que la denunciante informa del nuevo contrato suscrito con IBERDORLA CLIENTES.

En el supuesto examinado y con respecto a la baja del contrato ***CONTRATO.1 y su posterior activación por parte de la entidad denunciada, debe ponerse de manifiesto que ésta asume que la baja producida se debió a un error y por ello se procedió a subsanar tal incidencia en cuanto se tuvo conocimiento, activando el contrato de electricidad y emitiendo la facturación correspondiente. Asimismo debe señalarse, que la incidencia descrita se ha planteado ante el Instituto Gallego de Consumo mediante reclamación el 29/10/2013 y que esta Agencia no es competente

para resolver sobre ese extremo.

IV

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 IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 GENERACIÓN S.A.U. y a Dña. **E.E.E.**

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.

José Luis Rodríguez Álvarez

Director de la Agencia Española de Protección de Datos