



Expediente Nº: E/05016/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de julio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que con fecha 4 de diciembre de 2013 acude a una oficina de IBERDROLA para contratar el suministro de electricidad para lo cual facilita sus datos y los de su mujer y su hijo, sin embargo no puede realizar la contratación.

Con fecha 5 de diciembre de 2013, contrata el servicio con UNION FENOSA.

Sin embargo, en el mes de febrero de 2014, recibe una factura de IBERDROLA a nombre de su hijo. Al realizar la reclamación le remiten un contrato a su nombre.

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 10 de diciembre de 2014, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. ha remitido a esta Agencia la siguiente información, en relación con los hechos denunciados:

1. Con fecha 4 de diciembre de 2013, D. **B.B.B.E** contrató con la entidad el suministro de electricidad en su domicilio. El contrato se formalizó de forma presencial en uno de los establecimientos de IBERDROLA.
2. Aportan copia del contrato suscrito, que figura firmado por el titular y de la documentación que presentó, copia del D.N.I. copia del libro de familia y copia del contrato anterior correspondiente a dicho domicilio, suscrito por su anterior titular.
3. Con fecha 21 de enero de 2014, se activó la red eléctrica y se comenzaron a domiciliar las facturas correspondientes en la cuenta facilitada en el contrato. La primera factura se emitió con fecha 13 de febrero de 2014 a nombre de D. **B.B.B..**
4. Con fecha 27 de febrero de 2014, recibieron en Atención al Cliente

una reclamación indicando que no deseaban el alta con IBERDROLA.

5. Se contestó por escrito al cliente indicando que la contratación era correcta y remitiéndole una copia del contrato firmado.
6. Con fecha 19 de marzo de 2014, recibieron otra llamada en Atención al Cliente solicitando la rectificación del titular del contrato a nombre del denunciante (padre del anterior titular) y se facilitaron los datos para la rectificación (nombre y apellidos y NIF), datos de los que IBERDROLA no disponía hasta ese momento.

Se realizó la modificación y no supuso ninguna interrupción del suministro eléctrico. Aportan copia impresa que acredita la rectificación de los datos.

7. Con fecha 24 de abril de 2014, recibieron una reclamación del denunciante a través de la OMIC en la que manifestaba su intención de contratar el suministro eléctrico con su anterior comercializadora UNION FENOSA y que no reconocía la contratación con IBERDROLA.
8. Con fecha 8 de agosto de 2014, IBERDROLA remitió un escrito de contestación a la OMIC, del que aportan copia, en el que manifiestan que el contrato realizado por el denunciante no cuenta con la documentación necesaria para haber sido tramitado el cambio de titularidad, por lo que queda anulado y también anulan las facturas emitidas hasta ese momento. Así mismo, indican que se han puesto en contacto con el anterior comercializador para que el contrato vuelva a ser comercializado por ellos.
9. IBERDROLA procedió a anular todas las facturas emitidas desde la contratación e inició los trámites para el cambio del contrato a la otra empresa comercializadora.
10. Aportan copia impresa de los datos relativos al denunciante, donde consta la fecha de alta 21 de enero de 2014 y la fecha de baja 5 de septiembre del 2014. En la actualidad el contrato se encuentra de BAJA.

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 comercial, 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 comercial 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, se constata que, con fecha 4 de diciembre de 2013, D. **B.B.B.** contrató el suministro de la electricidad con Iberdrola Clientes, S.A.U. El contrato se formalizó de forma presencial,

para la vivienda ubicada en la calle **A.A.A.** consta copia del contrato firmado por D. **B.B.B.**, así como copia de la póliza de abono que mantenía hasta ese momento con su anterior empresa comercializadora, copia completa de su DNI y copia del libro de familia en el que se comprueba que es hijo del denunciante. Con fecha 13 de febrero de 2014, se emitió la primera factura a nombre de D. **B.B.B.**,

Debe señalarse que el 19 de marzo de 2014, se recibió en el teléfono de atención al cliente de Iberdrola una solicitud de rectificación del titular del citado contrato de electricidad que constaba hasta ese momento a nombre del hijo del denunciante, procediéndose a rectificar el titular del contrato a nombre del denunciante, aportándose todos los datos para su rectificación (nombre, apellido y NIF).

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 verificar la 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 Iberdrola Clientes 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 desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la reclamación interpuesta por el denunciante, procedió a la anulación de todas las facturas emitidas a su nombre desde la fecha en la que se contrató, para que el denunciante no sufriese ningún perjuicio económico por este hecho. Además Iberdrola Clientes inició los trámites necesarios para que el contrato de electricidad fuese suministrado de nuevo por su anterior empresa comercializadora.

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 CLIENTES 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 CLIENTES SAU y a **D. 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 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