

Expediente N°: E/05184/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 1 de junio de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que Endesa le reclama facturas de luz que no ha contratado con ellos, no entendiendo como han podido utilizar sus datos personales para un contrato sin su consentimiento.

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:

Solicitada información y documentación acreditativa de la contratación a ENDESA ENERGIA, SAU sus representantes informan de lo siguiente:

“Primero.- En relación con la contratación de electricidad que ha dado lugar a la tramitación del presente expediente, hemos de indicar que se trata de un cambio de titular realizado al amparo de lo establecido en el artículo 83 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica que preceptúa lo siguiente:

“Artículo 83 Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes

- 1. El consumidor que esté al corriente de pago, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato,*
- 2. Para la subrogación en derechos y obligaciones de un contrato de suministro a tarifa o de acceso a las redes bastará la comunicación que permita tener constancia a la empresa distribuidora a efectos del cambio de titularidad del contrato.*
- 3. En los casos en que el usuario efectivo de la energía o del uso efectivo de las redes, con justo título, sea persona distinta al titular que figura en el contrato, podrá exigir, siempre que se encuentre al corriente de pago, el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.*
- 4. La empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad*

señalados en los puntos anteriores, salvo la que se refiere a la actualización del depósito.

5. *No obstante lo anterior, para las modificaciones de contratos en baja tensión cuya antigüedad sea superior a veinte años, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes. Si efectuada dicha verificación se comprobase que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distribuidora deberá exigir la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente boletín del instalador."*

Así pues, el citado artículo contempla tanto la posibilidad de que un consumidor pueda traspasar su contrato de suministro a otro así como que el usuario del suministro pueda exigir el cambio del contrato a su nombre, bastando para ello la mera comunicación o solicitud, sin más trámites.

*En el presente caso, con fecha 26 de septiembre de 2014 se solicitó un cambio de titularidad para el contrato de suministro de energía eléctrica anteriormente a nombre de Doña **A.A.A.**, con DNI número **C.C.C.**, a favor de la denunciante, a través de una llamada entrante al centro de atención telefónica de Endesa (CAT). [...]*

*A pesar de que en la grabación telefónica se hace alusión a un servicio de mantenimiento, la Sra. **B.B.B.** únicamente pasó a ser titular del contrato de suministro de energía eléctrica, según se acredita con la impresión de pantalla que se acompaña [...], si bien mi representada regala un servicio de reparaciones urgentes con el alta del contrato siendo este servicio prestado por la entidad Reparalia, S.A.*

Por lo tanto, Endesa procedió a gestionar la solicitud de cambio de titularidad de conformidad con lo establecido en la normativa sectorial aplicable.

*Segundo.- El contrato de suministro referido en el punto anterior estuvo vigente a nombre de la Sra. **B.B.B.** desde el 27 de septiembre de 2014 hasta el 4 de marzo de 2015. Durante la vigencia del mismo se emitieron tres facturas que no han sido abonadas y que dieron lugar a la emisión de varios avisos de corte de suministro, si bien, Endesa no llegó a cortar el suministro por cuanto con fecha 4 de marzo de 2015 se volvió a realizar un cambio de titularidad a nombre de Doña **A.A.A.** todo ello a pesar de la existencia de deuda pendiente."*

Adjuntan la siguiente documentación:

Grabación de la llamada que motivo el cambio de titularidad. Escuchada la grabación se comprueba que trata de un cambio de titularidad de un suministro. La interlocutora facilita el que dice ser su nombre (de la denunciante) indicando que va a ser la nueva titular. Se facilita también nombre, apellidos y NIF de la anterior titular, y la dirección de la finca. Se pone de manifiesto que a la interlocutora le falta el IBAN completo de la cuenta de cargo por lo que la operadora indica que se puede cambiar la titularidad y posteriormente facilitar el IBAN.

Impresión de pantalla con los datos de cliente.

Impresión de pantalla del contrato de suministro de energía eléctrico a nombre de la Sra. **B.B.B.** con la fecha de alta (27 de septiembre de 2014) y baja (4 de marzo de 2015) del citado contrato.

Impresión de pantalla con la relación de facturas emitidas y pendientes.

Registro de reclamaciones con los contactos mantenidos con el cliente.

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 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, ha de tenerse en cuenta que ENDESA ENERGIA aporta copia de la grabación. La persona que contrata facilita el nombre de la denunciante, indicando que va a ser la nueva titular, Se indica también nombre, apellidos y NIF de la anterior titular, y la dirección de la finca.

Grabación de fecha 26 de septiembre de 2014, en la que la denunciante realizó un cambio de titularidad para el contrato de suministro de energía eléctrica anteriormente a nombre de Dña. **A.A.A.**, con DNI núm.: **C.C.C.**, a favor de la denunciante,

Así mismo, el contrato de suministro estuvo vigente a nombre de la denunciante desde el 27 de septiembre de 2014 hasta el 4 de marzo de 2015. Durante la vigencia del mismo se emitieron tres facturas por dichos servicios, informando que han resultado impagadas.

A mayor abundamiento la denunciante estuvo desde el 10 de septiembre de 2013 al 10 de enero de 2015, residiendo en la vivienda abonando todos los recibos de suministro de energía eléctrica a la propietaria.

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

IV

Finalmente señalar, 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 Endesa Energía 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.

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 ENDESA ENERGÍA S.A. 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 ENDESA ENERGÍA S.A. 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