

Expediente N°: E/05422/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **IBERDROLA Generación SAU** en virtud de denuncia presentada por Doña **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 31 de julio de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo el/la denunciante) **Iberdrola Generación SAU** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“Que se denunció a **A.A.A.** por conseguir con malas prácticas y sin decir la finalidad exacta de la reclamación de mis datos para hacer un contrato de suministro en el área de la electricidad. Que un mes después no sólo no han hecho nada sino que se han llevado el suministro del Gas a su compañía”—folio nº 1--.*

Junto con el escrito de denuncia se aporta copia, entre otra, de la siguiente documentación:

- a) Reclamación presentada el 16 de mayo de 2013 ante la Oficina Municipal de Información y Consumo del Ayuntamiento de Coslada en relación con los hechos denunciados.
- b) Carta de bienvenida a IBERDROLA GENERACIÓN SAU, en adelante IBERDROLA fechada el 27 de marzo de 2013.
- c) Documentos relatando los hechos descritos anteriormente

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:

El 10 de octubre de 2013 se remite solicitud de información a **IBERDROLA** que contesta mediante escrito que tiene entrada en esta Agencia el 26 de noviembre de 2013. De su respuesta se desprende lo siguiente:

- 1. La denunciante consta como cliente de alta en los sistemas de la entidad con contrato de suministro de electricidad desde el 4 de abril de 2013 y de gas desde 21 de junio de 2013.

Como acreditación de que la contratación realizada se aporta la siguiente documentación:

Contrato de suministro de gas y electricidad firmado a nombre de la denunciante de fecha 12 de marzo de 2013.

Facturas de suministro de gas y electricidad a nombre de la arrendadora del piso fechadas en enero de 2013.

Cartas firmadas a nombre de la denunciante en las que se informa a los distribuidores de gas y electricidad del cambio de entidad comercializadora.

Copia de una grabación en la que una persona que se identifica como la denunciante confirma que ha contratado con IBERDROLA el suministro de gas y electricidad para el domicilio que consta en el contrato y en la que se le informa de que puede desistir de la contratación en un plazo de siete días y el teléfono en el que puede hacerlo.

La contratación se realizó a través de AVANTFORCE SL distribuidor autorizado con el que IBERDROLA firmó contrato el 1 de enero de 2013.

2. El 31 de mayo de 2013 la entidad recibió Oficina Municipal de Información y Consumo del Ayuntamiento (OMIC) de Coslada en relación con los hechos denunciados.

Tras analizar los datos disponibles sobre la contratación se comprobó que se había realizado de manera correcta y se contestó a la OMIC el 15 de julio de 2013 remitiendo copia de la documentación relativa a la contratación y dando de baja los servicios adicionales contratados ya que la legislación actual no permitía solicitar unilateralmente la reposición del suministro con la antigua compañía, siendo la denunciante quien debía solicitarlo si así lo deseaba.

El 4 de septiembre la denunciante reiteró su reclamación a través de la OMIC e IBERDROLA se reiteró en su respuesta el 10 de septiembre de 2013.

El 7 de octubre, tras recibir un escrito del denunciante remitido a través de la OMIC en la que reclamaba alguna contestación, IBERDROLA se puso en contacto con la denunciante y decidió que, si bien toda la documentación indicaba que la contratación se había realizado correctamente, pasarían a calificarla como fraudulenta.

El 6 de noviembre se notificó esta última decisión a la OCMIC así como de las acciones tomadas en consecuencia: la anulación de las facturas emitidas, la paralización de la facturación a la denunciante y la apertura de una investigación sobre los hechos.

3. La entidad, en base al consumo de los suministros de energía contratados, emitió tres facturas de gas y dos de electricidad entre el 31 de mayo de 2013 y el 30 de septiembre de 2013 que constan como anuladas.

El coste de las facturas lo ha asumido IBERDROLA y la facturación a la denunciante está paralizada hasta que sea admitido el cambio a la anterior entidad comercializadora o hasta que la denunciante lo solicite.

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 de la LOPD, determina:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. 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 o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento 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) señala que:

“...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 al 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. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha **31/07/13** en dónde la epigrafiada pone de manifiesto los siguientes “hechos” en orden a su adecuación a la LOPD.

*“Que se denunció a **Iberdrola** por conseguir con malas prácticas y sin decir la finalidad exacta de la reclamación de mis datos para hacer un contrato de suministro en el área de la electricidad. Que un mes después no sólo no han hecho nada sino que se han llevado el suministro del Gas a su compañía”—folio nº 1--.*

La Entidad denunciada— **Iberdrola** —a requerimiento de esta AEPD alega en Derecho lo siguiente en relación a los hechos objeto de denuncia.

“El contrato de electricidad y gas natural a nombre de la denunciante se realizó mediante la modalidad de venta presencial a través de Agente comercial externo con visita personal al domicilio de la afectada y que debe ser siempre firmado por el mismo”.

Igualmente, aporta en orden a su comprobación por esta AEPD copia de la grabación de la “**llamada de verificación**” con el alta de los servicios/s contratados por la afectada.

La **presunción de inocencia** debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendi* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta: “*que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.*”

La presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o **administrativa** (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propia posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una **actividad probatoria de cargo**, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

A tal efecto, hemos de traer a colación, la SAN 29-04-2010 *“La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleo o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato de financiación”*.

De la documentación aportada no se infiere una contratación fraudulenta a la hora de tratar los datos de la afectada, sino una disconformidad en las condiciones de la contratación de los servicios.

A mayor abundamiento, la grabación aportada legitima el tratamiento de los datos de la misma, no constando que la afectada haya desistido en el plazo marcado legalmente a la contratación del servicio ofertado por la Entidad denunciada— **Iberdrola** --.

Por tanto en el marco de la LOPD no se infiere infracción alguna, motivo por el que se ordena el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Cabe recordar que la denunciante—como consumidora—puede contratar libremente con cualquier Entidad el suministro de gas/electricidad, como consecuencia de la liberalización del Mercado; procediendo una vez que haya saldado cualquier deuda por el **consumo efectivo** vinculado a su domicilio particular, esto es, cuando no exista relación alguna con las partes a ejercitar **derecho de cancelación** de sus datos.

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 cuantía de la deuda**, la correcta prestación de 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 el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 la Entidad **Iberdrola Generación SAU** y a Doña **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 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