

Expediente Nº: E/06966/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ENDESA ENERGIA SAU (ENDESA), en virtud de denuncia presentada por **D. A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 31/10/16, tiene entrada en esta Agencia escrito de **D. A.A.A.**, donde se denuncia:

“La Actuación fraudulenta por parte de un comercial de Endesa, al formalizar un contrato de servicios de suministro de luz y asistencia con su padre como titular del mismo, el cual tiene AA años de edad, sufre y está incapacitado para firmar un contrato. Denuncia también que su anterior proveedor permitiese el cambio o “portabilidad” al nuevo proveedor sin su consentimiento. Que según el denunciante tuvieron lugar desde Septiembre 2016 hasta la fecha de la denuncia. Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Documento de otorgamiento de representación por parte del padre del denunciante, en favor de su hijo.

Denuncia ante el Instituto Gallego de Consumo en Pontevedra, el 07/11/16 por los hechos indicados.

Contestación de Endesa, el 25/11/16, donde se declara que el contrato referido y el servicio de asistencia de luz estuvieron en vigor desde 04/10/16 hasta 26/10/16, y que la única factura emitida referida a dichos servicios, de 52,33 euros, ha sido anulada. Asimismo declaran que el mencionado cliente no tiene ya relación contractual con ellos.

*Seis facturas emitidas por el proveedor original de suministro eléctrico, Gas Natural Fenosa, a nombre de **B.B.B.**, cubriendo el periodo que va desde 28/04/16 a 04/10/16, fecha en la que se produce el alta en el nuevo proveedor.*

Adeudo por domiciliación con fecha 09/11/16 de importe 52,33 euros correspondiente a la factura cursada por la empresa denunciada, devuelto por el denunciante al no haber recibido la factura y estar la reclamación ante el Instituto Gallego de Consumo pendiente de trámite.

Carta de baja del contrato enviada por la empresa denunciada, a fecha 28/10/16, adjuntando la factura relativa a dicho periodo de suministro. Dicha factura incluye una penalización por incumplimiento del periodo de permanencia mínimo (1 año), equivalente a 19,31 euros.

Nuevo contrato de suministro con el proveedor original, firmado por el denunciante después de la baja del proveedor cuyo cambio fue tramitado fraudulentamente. No incluye fecha de inicio del contrato, ni firma del cliente que contrata el servicio.

Escrito del Instituto Gallego de Consumo, registrado de salida en 02/01/17, por el que se informa del traslado del caso a la Fiscalía Provincial de Pontevedra.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa ENDESA, remite la siguiente información:

Impresión con los datos de cliente existente en sus sistemas, en los que constan los datos del titular del contrato (el padre del denunciante), las fechas de alta y baja y dirección del suministro, así como cuenta bancaria y los textos “no existen obligaciones pendientes” y “baja de contrato por cambio de comercializadora”.

Factura cursada relativa al contrato en cuestión, coincidente con la que aporta el denunciante.

Impresión de pantalla donde constan los movimientos asociados a la obligación que implica dicha factura, donde consta una entrada “Devolución bancaria: razón no especif. por cliente” con fecha 14/11/16 y otra “Cobro en oficina” con fecha 17/11/16. Escrita manualmente consta la palabra “ANULADA”. En una segunda impresión de pantalla, se lee que la factura fue cobrada con cargo a una cuenta interna (CECO CANALES). En una última hoja de impresiones de pantalla, se leen los siguientes textos: No existen facturas para la selección realizada, y No existen expedientes (de recobro).

Impresión de pantalla de sus sistemas, con las comunicaciones realizadas con el titular del contrato.

- o Comunicación de 11/11/16, con el texto “Solicitamos copia de contrato firmada por el cliente canal de entrada (Tablet sin Email) para realizar estudio de venta incorrecta. Se alega enfermedad mental, pero en archivos adjuntos a la reclamación no existe certificado médico adjunto.
- o El 16/11/16 se realiza la siguiente comunicación interna: “Firma cónyuge. La venta es incorrecta.”. Acto seguido, las siguientes comunicaciones: “Solicitamos autorización de costes por un importe de 52,33 euros”, “Planificamos a buzón correspondiente para imputar a la cuenta ceco canales y ventas sec 11 por venta incorrecta”, y “Planificamos reclamación para su cierre procedente tras comprobar y gestionar reclamación. La venta es incorrecta.”. El contrato está de baja por cambio de comercializadora, no hay deuda, no hay expediente de recobro, no está incluido en ningún fichero de morosidad”.

Contrato del servicio de suministro de luz, con fecha 19/09/16 y firmado en el área correspondiente a la empresa, en el área del titular de electricidad y en el área de “titular de pago – Luz”, siendo todas las firmas distintas. La última firma es la del cónyuge del titular del punto de suministro, y madre del denunciante. En la parte inferior se lee “FIRMA EL CONYUGE DEL TITULAR DE LUZ”

Contrato del servicio de asistencia eléctrica, con fecha 19/09/16 y firmado en el área correspondiente a la empresa que realiza dicho servicio: Reparalia Direct S.L.U., así como en el área de cliente cuya firma coincide con la del titular del punto de suministro que se observa en el contrato de suministro de luz.

Orden de domiciliación firmada por la que se dice cónyuge del denunciante, donde están marcadas las casillas correspondientes a los servicios de luz y asistencia. Tiene fecha 19/09/16 y junto a la firma, la firmante ha escrito su nombre, apellidos y número de DNI. Tiene marcada una casilla por la que la firmante autoriza la domiciliación bancaria como cotitular de la cuenta corriente

de pago.

Factura de luz emitida por el proveedor de luz original, Gas Natural Fenosa. Dicha factura cubre el periodo 29/06/16 a 28/07/16 y está a nombre del titular del punto de suministro, **B.B.B.**.

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 LOPD, 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

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ENDESA, de una infracción del artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, donde se hace referencia al consentimiento inequívoco del interesado en el tratamiento de sus datos de carácter personal salvo, en los casos estipulados en el mismo artículo.

III

En el presente caso, se denuncia la actuación fraudulenta por parte de un comercial de ENDESA, al formalizar un contrato de servicios de suministro de luz y asistencia con el padre del denunciante, como titular del mismo, el cual tiene AA años de edad, sufre y está incapacitado, para firmar un contrato. Denuncia también que su anterior proveedor permitiese el cambio al nuevo proveedor sin su consentimiento,

El denunciante tiene conocimiento de la existencia de un contrato de suministro de energía eléctrica el 18/10/16 e interponer una reclamación ante el Instituto Gallego de Consumo el 07/11/16, que se traslada a Endesa y ésta, el 25/11/16 contesta al denunciante que se ha generado una única factura, que proceden a anular.

Por otra parte, de la documentación aportada, se desprende que quienes firmaron el contrato fueron el cónyuge del titular del punto de suministro y el propio titular.

En este caso, ENDESA actúa con diligencia razonable pues presenta contrato firmado por ambos cónyuges, no constando acreditada la incapacidad del padre como titular del servicio. Además, tras la reclamación ante el Instituto Gallego de Consumo, ENDESA procede a anular la factura emitida y a dar de baja los datos personales del padre.

De todo lo anterior expuesto, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio fundamental del consentimiento en el tratamiento de los datos personales, consagrado en el artículo 6 de la LOPD.

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 **ENDESA ENERGIA SAU, y a D. 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.