



Expediente Nº: E/00048/2014

• **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **Endesa Energía SAU** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la entidad **Endesa Energía SAU** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

“Endesa Energía ha facilitado mis datos al fichero de morosidad Asnef (Equifax) para que se me requiera del pago de una deuda que no existe (...)”—folio nº 1--.

DOCUMENTACION APORTADA:

Copia de la factura emitida por ENDESA al denunciante, con fecha 28 de noviembre de 2012, que corresponde al periodo de 20 de febrero a 31 de marzo de 2012, por importe de 59,16€. que incluye el servicio de mantenimiento de gas con calefacción de 1,33 meses.

Copia de otra factura que corresponde al mismo periodo, emitida por Endesa con fecha 9 de enero de 2013, por los mismos conceptos, pero por diferente importe total 57,43€.

Copia de otra factura que corresponde al mismo periodo, emitida con fecha 14 de mayo de 2013, por los mismos conceptos y otro de mantenimiento de gas con calefacción de 32,00€, el importe total es de 96,15€.

Copia impresa de los datos relativos al pago por parte del denunciante de un recibo de ENDESA ENERGIA, con fecha 11 de diciembre de 2012, por importe de 59,19€.

Copia del escrito remitido por el denunciante a ENDESA, de fecha 24 de octubre de 2011, en el que solicita la baja en el contrato de mantenimiento de gas con fecha 31 de octubre de 2011.

Copia del escrito recibido por el denunciante de ENDESA, en el que le comunican que el contrato de mantenimiento de GAS PLUS, se activó el 6 de agosto de 2010 y se encuentra de baja desde el 31 de marzo de 2012, por cambio de comercializadora.

Copia de los escritos de reclamación remitidos por el denunciante a ENDESA con fechas 20 de mayo de 2013 y 8 de noviembre de 2013, en los que pone de manifiesto el abono de la factura de 57,43€ y su solicitud de baja en el mantenimiento de gas de

fecha 24 de octubre de 2011, solicitando que se anule la deuda que le están reclamando. Así mismo, en el último de los escritos solicita la cancelación de sus datos personales.

Copia de la notificación de inclusión de sus datos en ASNEF de fecha 17 de octubre de 2013.

Requerimiento de pago de fecha 29 de octubre de 2013, por importe de 87,56€.

Reclamación presentada por el denunciante ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, de fecha 4 de enero de 2013, por los mismos hechos.

Copia del escrito recibido por el denunciante de ENDESA ENERGIA SAU, con fecha 15 de mayo de 2013, en el que le comunican que han corregido las causas origen de la incidencia y le solicitan disculpas (no se especifica a que incidencia se refiere).

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 30 de septiembre de 2014, ENDESA ENERGIA SAU, ha remitido a esta Agencia la siguiente información:

1. Aportan copia impresa de los datos que constan en sus ficheros relativos al denunciante, como titular de un contrato de suministro de gas con fecha de alta 6 de agosto de 2010 y fecha de baja 31 de marzo de 2012.
2. Aportan copia del contrato de suministro de gas natural, suscrito por el denunciante con fecha 7 de mayo de 2010, y que incluye el producto "Tarifa Gas con Mto 10%".
3. En relación con el origen de la deuda, aportan copia de la factura impagada por importe de 87,56€, emitida con fecha 14 de mayo de 2013 y correspondiente al periodo de 20 de febrero al 31 de marzo de 2012.
4. Aunque el denunciante manifiesta que no tiene cantidad alguna pendiente con Endesa Energía para lo cual aporta una impresión de pantalla de un pago domiciliado de importe 59,19€, según manifiesta ENDESA, ese pago justifica el abono de la factura con número de secuencial 146 por importe de 59,19 €, que fue sustituida por la factura con número de secuencial 150, a raíz de la reclamación interpuesta por el Sr. A.A.A. con respecto al IVA aplicado. Por lo tanto, el importe de 59,19 € se aplicó a la deuda que el Sr. A.A.A. mantenía en ese momento y que se correspondía a las facturas con número de secuencial 108, por importe de 34,48 € y a la factura con número de secuencial 127, por importe de 16,12 € así como (la cantidad restante) a la factura con número de secuencial 150 que ascendía a 57,43 €.
5. No obstante, a raíz de otra reclamación interpuesta por el cliente, se procedió a refacturar la factura con secuencial 150 y se regulariza el cobro del



mantenimiento ya que en las facturas con número de secuencial 112 y 127 no se le había cobrado, dando lugar a la factura emitida con fecha 14 de mayo de 2013, de la que han aportado copia, y de la que queda y de la que queda pendiente de pago la cantidad de 87, 56 € (96,15 -8,59 €).

6. Aportan copia impresa de la información que consta en sus ficheros, donde figuran las referencias a las facturas emitidas.
7. Con respecto a la solicitud de baja aportada por el denunciante correspondiente al servicio de mantenimiento de gas, de fecha 31 de octubre de 2011, manifiestan que el denunciante contactó con la compañía indicando que no había dado su consentimiento para la renovación de su contrato de mantenimiento y se le informó de que la renovación era automática por periodos anuales salvo denuncia expresa con un plazo de un mes de antelación, adicionalmente se le ofrecieron dos cuotas con carácter gratuito, manifestando el interesado su conformidad con la continuación del servicio, según consta en un contacto mantenido con el cliente de fecha 21 de diciembre de 2011, del que aportan copia.
8. Además, el cliente procedió a hacer uso del servicio con posterioridad a la supuesta baja, según acreditan con el documento de "Confirmación de realización del Servicio de Mantenimiento de Instalaciones de gas", firmado por el interesado, con fecha 17 de febrero de 2012.
9. Respecto a las reclamaciones presentadas por el denunciante, constan, entre otras:
 - a. De fecha 25 de mayo de 2012, "El cliente no está conforme con la renovación del servicio de mantenimiento de gas, solicita devolución de todas las facturas emitidas desde noviembre de 2011" con el comentario "Finalizamos petición ya que el contrato tiene fecha de finalización para 8/12, por lo que tiene que llamar para solicitar la baja un mes antes de la renovación".
 - b. De fecha 11 de octubre de 2012, a través de la OMIC de Fuenlabrada, "Cliente no conforme con servicio de mantenimiento que no ha contratado ni utilizado", "Se cierra tras verificar que la contratación es correcta y que hay ordenes de servicio".
 - c. De 8 de enero de 2013, "Escrito del cliente, rectificación de la factura por el concepto "servicio de mantenimiento" que no ha recibido", Se comprueba que constan realizadas tres órdenes de servicio, la última en febrero de 2012.
 - d. Con posterioridad constan varias reclamaciones en relación con el importe de las facturas y la no conformidad del cliente con la deuda que



se le reclama. En todas se resuelve confirmar la deuda, tras realizar comprobaciones.

10. Por otra parte, el denunciante solicitó, mediante escrito de fecha 8 de noviembre de 2013, la cancelación de sus datos. La compañía dio contestación a su solicitud con fecha 27 de noviembre de 2013, indicando que sus datos no pueden ser cancelados, ya que existe una deuda que está siendo gestionada por el departamento correspondiente. Aportan copia de la solicitud y de la contestación.
11. Así mismo, aportan copia de los dos escritos de contestación a las reclamaciones del denunciante, que se detallan a continuación:
 - a. Remitido con fecha 15 de julio de 2013, a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en el que detallan las facturas emitidas al denunciante y la cantidad que resta pendiente de pago (87,56€).
 - b. Remitido con fecha 5 de noviembre de 2013 a la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, en el que también se detallan las facturas emitidas y la deuda pendiente.
 - c. En ambos escritos se especifica que el contrato de mantenimiento, según las condiciones generales del contrato, se suscribe por el plazo de un año, siendo prorrogado por periodos anuales, salvo resolución del contrato con antelación mínima de un mes y que, en el caso de resolución de contrato por parte del cliente sin haber cumplido el periodo de un año, deberá abonar las cuotas pendientes hasta completar el año.
12. Respecto a la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de solvencia: se incluyeron con fecha de alta 17 de octubre de 2013 y se han dado de baja con fecha 5 de febrero de 2014. No obstante, la deuda sigue pendiente.

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 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:



“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurran los siguientes requisitos:

- a. Existencia previa de una **deuda cierta, vencida, exigible**, que haya resultado impagada (...).
- b. Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD—04/12/13 en dónde pone de manifiesto lo siguiente:

“**Endesa Energía** ha facilitado mis datos al fichero de morosidad Asnef (Equifax) para que se me requiera del pago de una deuda **que no existe** (...)”—folio nº 1--.

En fecha **30/09/14** se recibe en esta AEPD escrito de alegaciones de la Entidad denunciada—**Endesa**—en dónde manifiesta en Derecho lo siguiente en relación a los “hechos” objeto de denuncia:

“Se acompaña como documento nº 3 la factura de la que deriva la deuda pendiente (**87,56€**). El denunciante manifiesta que no tienen cantidad alguna pendiente con Endesa Energía para lo cual aporta una impresión de pantalla de un pago domiciliado de importe de **59,19€**. Pues bien, ese pago justifica el abono de la factura con nº de secuencial 146 por importe de 59,19€, que fue sustituida por la factura con nº de secuencial 150, a raíz de la reclamación interpuesta por el afectado con respecto al IVA aplicado”.

“No obstante lo anterior, a raíz de otra reclamación interpuesta por el cliente, se procedió a refacturar la factura con secuencial 150 y se regularizó el cobro del mantenimiento ya que en las facturas número de secuencial 112 y 127 no se le había cobrado, dando lugar a la factura con nº de secuencial 165 que se acompaña como Documento nº 3 y de la que queda pendiente de pago la cantidad de **87,56€** (96,15-8,59€)”.

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).

De la documentación aportada—prueba documental—por la Entidad denunciada—**Endesa**—se infiere la existencia de una deuda entre las partes que legitima la inclusión de los datos del afectado en los denominados ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

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 último, cabe indicar que la existencia de una “deuda” entre las partes impide la cancelación de los datos de carácter personal del afectado—ex art. 6.2 LOPD--, cumpliendo la Entidad **Endesa** con la normativa vigente al contestar en tiempo y forma a la solicitud presentada *“le comunicamos que dichos datos no pueden ser cancelados debido a la existencia de una deuda en el contrato de gas nº *****CONTRATO.1**, que está siendo gestionada por el Departamento correspondiente”.*

En base a lo argumentado no se aprecia vulneración alguna de la normativa vigente 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 la Entidad **Endesa Energía SAU** y a Don **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 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