Expediente Nº: E/00235/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21 de noviembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. ***A.A.A.*** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que está recibiendo reiteradas llamadas de la operadora energética denunciada para reclamar el pago de dos facturas vinculadas a un contrato que no lleva su firma.

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:

La empresa ENDESA ENERGÍA, S.A.U. en su escrito de fecha de registro 15/02/2017 (número de registro ***REG.1) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

En el escrito de alegaciones proporcionan la siguiente información relevante al caso:

- El 31/10/2014 se recibió notificación del banco (“mediante cinta”, según el escrito) solicitando modificación del número de cuenta bancaria al que se venían cargando las facturas de suministro de energía eléctrica correspondiente al punto de suministro sito en el domicilio que aporta la denunciante en su denuncia a la Agencia.
- El citado contrato tuvo de titular de pago a ***B.B.B.*** (empleado del grupo Endesa) hasta 31/10/2014, y a la denunciante a partir de entonces. Para probar este punto se incluye una impresión de pantalla de los datos de cliente de la denunciante, donde se observa como fecha de alta en el sistema 31/10/2014, y una segunda captura de pantalla, relativa al cliente ***B.B.B.***, donde se lee que su fecha de alta fue 23/01/2007 y la fecha de baja 26/08/2015.
- Dicho cliente contactó con una empleada del departamento de contratación de la empresa denunciada para informar de que ya no residía en la vivienda correspondiente al Punto de Suministro indicado y que el contrato de suministro seguía a su nombre sin ser él el usuario efectivo de la energía, puesto que únicamente se había cambiado la domiciliación bancaria de las facturas, solicitando que se regularizase la situación contractual a nombre de la usuaria efectiva del suministro, esto es, la denunciante. Posiblemente esta regularización se solicitó poco antes del 26/08/2015, momento en que se registró en el sistema la baja

del cliente y la alta de la denunciante con un nuevo contrato (según la impresión de pantalla, ambos contratos tenían códigos identificadores distintos).

- Conforme a la normativa vigente de aplicación (en el escrito se cita RD 1955/2000, arts. 79.3, 83), Endesa procedió a tramitar, a solicitud de ***B.B.B.***, un cambio de titularidad del citado contrato a nombre de la denunciante, usuaria efectiva de la energía y titular de la cuenta bancaria en la que se venía abonando el suministro. Se acompaña la impresión de pantalla con la tramitación del cambio de titularidad del contrato de suministro de energía eléctrica así como del alta y baja del contrato de suministro a nombre de la denunciante. Según se acredita con una nueva impresión de pantalla, el contrato estuvo de alta a nombre de la denunciante desde el 25/08/2015 hasta el 04/11/2015, fecha en la que se recibió una baja por cambio de comercializadora, generándose durante el periodo que el suministro estuvo a su nombre dos facturas por importe de 118,64 euros y 90,53 euros, que no fueron abonadas por la interesada (se aportan los adeudos respectivos)

- Tras las reclamaciones que efectúa la denunciante, Endesa las registra en sus sistemas y realiza las gestiones pertinentes. En concreto, se procedió a contactar con ***B.B.B.***, que asumió el importe de las facturas pendientes, anulándose las facturas emitidas a nombre de la denunciante, todo ello pese a que el cambio de titularidad del contrato se había ajustado a la legalidad vigente. Asimismo, se contactó telefónicamente con la denunciante para informarle del resultado de su reclamación según consta en el registro de las reclamaciones. Según la impresión de pantalla aportada, el 02/11/2016 consiguen comunicar con ella; le informan que se ha solventado la situación re-facturando a cliente correctamente, y “la clienta queda conforme”.

- No cancelaron sus datos porque eran necesarios para su reclamación. Sin embargo, la marcaron a la denunciante como cliente “Robinson” a fin de evitar la remisión de información comercial.

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 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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".

III

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 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 negocial 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, tras la documentación aportada por ENDESA ENERGIA, S.A.U., se constata que con fecha 31 de octubre de 2014 recibió ENDESA notificación del banco ("*mediante cinta*") en la cual se solicitaba la modificación del número de cuenta bancaria al que se cargaban las facturas de suministro de energía eléctrica correspondiente al punto de suministro con CUPS (Código Universal del Punto de Suministro) ******CUENTA.1***, siendo titular de la nueva cuenta bancaría la denunciante, continuando el citado contrato de suministro a nombre de D. ***B.B.B.***, no siendo éste el usuario efectivo de la energía puesto que únicamente se había procedido al cambio de la domiciliación bancaría de las facturas.

Posteriormente D.***B.B.B.,*** contacto con ENDESA para informar que el contrato de suministro seguía a su nombre sin ser el usuario efectivo de la energía puesto que únicamente se había cambiado la domiciliación bancaria de las facturas. Por lo anterior ENDESA procedió a realizar el cambio de titularidad del citado contrato a nombre de la denunciante. Dado que Dña. ***C.C.C.*** era la usuaria efectiva de la energía y titular de la cuenta bancaria en la que se venía abonando el suministro. Por parte de D.***B.B.B.*** no se procedió a solicitar la baja del contrato de suministro pues ello hubiera implicado que la vivienda se quedase sin suministro de energía eléctrica. Todo ello de conformidad con lo establecido en el 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 (arts. 79.3 y 83)

Es de señalar que el contrato estuvo de alta a nombre de la denunciante desde el 25 de agosto de 2015 hasta el 4 de noviembre de 2015, fecha en la que se dio de baja por cambio de comercializadora, generándose durante el período que el suministro estuvo a su nombre dos facturas por importe de ***118,64***€ y ***90,53***€ que no fueron abonadas por la denunciante.

Finalmente destacar que tras las reclamaciones que efectuó la denunciante, ENDESA contacto con D. ***B.B.B.***, que asumió el importe de las facturas pendientes, anulándose las facturas emitidas a nombre de la misma.

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 la denunciante estuvo pagando las facturas desde el 31 de octubre de 2014, hasta que dejo de pagar las facturas de 19 de octubre y 9 de noviembre de 2015.

Debe significarse que son múltiples las sentencias de la Audiencia Nacional que consideran que concurre consentimiento tácito en los supuestos en que el afectado – como se deduce del supuesto planteado – ha abonado facturas sin reclamaciones durante largo tiempo (SAN 10/2/2011, SAN 3/3/2011, SAN 4/11/2011, SAN 12/1/2012).

Como señala la SAN de 19 de julio de 2012, recurso 108/2011, es evidente *"en el presente caso, sin embargo, y si bien es cierto que no existe acreditación de la contratación de la línea telefónica que la entidad actora argumente que el denunciante suscribió con ella, en noviembre de 2004, existen sin embargo una serie de*

circunstancias específicas (esencialmente la existencia de consumo telefónico y el pago puntual de las tres primeras facturas) que llevan a esta Sala al convencimiento de que el denunciante, a pesar de lo argumentado por él en la demanda, si había prestado su consentimiento para la contratación de la referida línea telefónica con dicha recurrente, a tenor de las circunstancias que se acaban de relatar".

De acuerdo con estos criterios, se puede entender que se ha producido un consentimiento tácito al haber efectuado el pago de facturas por parte de la denunciante.

Por todo lo cual se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ENDESA ENERGÍA, S.A.U. 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.U. y a Dña. ***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