



Expediente Nº: E/01042/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 3 de diciembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que un comercial, o el mismo GALP, suplantaron o falsificaron su firma para hacer un contrato sin su consentimiento.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha de entrada 18/04/2013, a requerimiento de la Agencia, la entidad denunciada acompaña una copia del contrato suscrito, en el que –además de la Electricidad– aparece marcada la casilla “Servicios de ConfortClima”. A su vez, se acompaña copia del anverso del DNI del denunciante. La fecha de dicho contrato es 19/07/2012.

En los ficheros de la entidad figura que se ha contratado el suministro de electricidad entre las fechas 01/10/2012 y baja 29/10/2012.

También se ha contratado el servicio de mantenimiento ConfortClima con fecha de alta 27/07/2012 y fecha de baja asignada el mismo día, ya que se anuló el servicio.

En los ficheros de la entidad consta que el denunciante mantiene una deuda pendiente de 37,24 euros, relativos a consumo eléctrico.

La contratación se realizó a través de la empresa ENERGAS ENERGY CONSULTING, S.L.

En el fichero de contactos con el cliente consta lo siguiente:

Con fecha 28/08/2012, el cliente indica que el comercial no le dijo la verdad.

Con fecha 03/09/2012, llama mujer del titular, comentando que tenemos que hablar con titular.

Con fecha 03/09/2012, el cliente vuelve de nuevo a reclamar.

Con fecha 29/09/2012, el cliente llama de nuevo reclamando la baja inmediata, y

manifestando que denunciará si no se le arregla.

Con fecha 10/10/2012, se persona el titular del contrato para reclamar que el comercial no le informó que se cambiaba de compañía, y quiere la copia de ese contrato firmada.

Con fecha 11/10/2012, figura nota sobre “Cese ConfortClima” y anulación de facturas: “según email recibido el día 10/10/2012, hemos procedido a gestionar la reclamación del cliente. Se ha cesado el contrato de servicio eléctrico ConfortClima (...). Se anularon las facturas de servicio eléctrico ConfortClima, así como la deuda pendiente asociada a las mismas. (...) Se anularon los gastos de reclamación de deuda por no ser procedentes ya que estaban asociados al impago de facturas reclamadas por el cliente”.

Con fecha 17/10/2012 figura “nota interna”: “cliente cesado contrato gas”.

Con fecha 22/02/2013, figura nota de recepción de expediente de la D.G. de Consumo de la CAM.

Con fecha 25/02/2013, figura “nota interna”: “el cliente indica que un comercial se persona en su domicilio y le indica que está pagando de más en su factura de luz y que si quería que se lo solucionasen debería darles una copia de la factura y del DNI. Le realizan un contrato con un número de cuenta bancaria que no es el suyo. Solicita que le rescindan el contrato y le abonen los gastos de llamadas y de los viajes para solucionar el problema”.

Con fecha 25/02/2013, figura “nota interna”: “facturación anulada por otro agente y emitida sólo la de consumo. Doy de baja en vigencia el servicio de mantenimiento y bloqueo facturación. Redacto carta informativa”.

Con fecha 26/02/2013, figura nota interna de remisión de carta informativa, en la que se indica que: “(...) tras realizar las comprobaciones oportunas en nuestros sistemas informáticos, les comunicamos que se ha procedido a la cancelación del contrato de servicio de mantenimiento ConfortClima, anulando la facturación. (...) puede tener contratada la facturación de su suministro con la comercializadora que elija, no obstante es de obligado cumplimiento el pago del consumo de energía. (...) se procede a refacturar por el suministro de (gas/electricidad) durante el periodo de tiempo en el que el cliente ha estado de alta con la compañía Galp Energía. (...) por importe 37,24 euros”.

En el Acta de Inspección E/05577/2012-I/1, realizada a la empresa ENERGAS ENERGY CONSULTING S.L. (en adelante ENERGAS) han quedado acreditados los siguientes hechos:

- ENERGAS suscribió con GALP con fecha 15 de febrero de 2012 un Acuerdo de prestación de servicios de fuerzas de ventas. El representante de ENERGAS manifiesta que el inicio efectivo de la actividad comercializadora de los productos de GALP se produjo en abril/mayo de 2012. Con fecha 3 de octubre de 2012 se suscribió una adenda al mencionado acuerdo, conforme a la que las partes acuerdan la suspensión de las acciones comerciales.

Actualmente ENERGAS no tiene actividad, encontrándose pendiente de la resolución de un nuevo proceso de contratación de prestación de servicios de task force que actualmente GALP está licitando.



- El único cliente para la comercialización de productos residenciales en la Comunidad de Madrid que ha tenido ENERGAS ha sido GALP.
- La fuerza de ventas de ENERGAS se nutrió de hasta un total de 40 comerciales, la inmensa mayoría de ellos vinculados a las terceras entidades siguientes: JR ENERGY CONSULTORA DE VENTAS S.L., G.A. AVIFER S.L. y FUERZA GRUPO PYMOS.

Con cada una de estas entidades se suscribía un contrato de colaboración, reconocimiento de honorarios profesionales y confidencialidad. Como anexos a estos contratos, entre otros contenidos, figuran un compromiso de confidencialidad y unas penalizaciones por mala praxis.

- A petición de GALP, se remitió a la comercializadora un listado de los agentes de ventas externos o con relación mercantil con ENERGAS para la aprobación de los mismos por parte de GALP. El objetivo de esta comunicación era que se facilitara por parte de GALP a los agentes de ventas una acreditación, que nunca se recibió, según manifestaciones del representante de ENERGAS.
- GALP envió a ENERGAS una serie de criterios de formalización de contratos, que debían recoger:
 - o El nombre y número de teléfono del agente de ventas.
 - o El nombre de la empresa de task force.
 - o En casos en que el contrato no lo firmara el titular, autorización expresa del titular y fotocopia de su DNI.

El representante de ENERGAS manifiesta que la empresa exigía a los comerciales que, además de estos requisitos, se obtuviera también la copia del DNI del firmante así como de una de las facturas de suministro anteriores. Para ello los comerciales llevaban un escáner portátil o una cámara de fotos.

- El representante de ENERGAS manifiesta que una vez que el agente de ventas había recogido un contrato firmado junto con la correspondiente documentación, se procedía a comprobar que el contrato estaba correctamente cumplimentado y había sido firmado, y que se había requerido la documentación necesaria.

Si se aceptaba el documento, se procedía a rellenar una tabla Excel que contiene: NIF del contratante, dirección de suministro, CUPS de gas y de electricidad y los productos contratados. Esta información, junto con el contrato y documentación aparejada, era remitida a la entidad UNÍSONO, designada por GALP para realizar el backoffice de la contratación, quedándose ENERGAS con una copia sellada por UNÍSONO de ese documento.

Además, el representante de ENERGAS manifiesta que se escaneaba en el sistema de información de la entidad tanto el contrato suscrito como la documentación que obligatoriamente tenían que recabar los agentes de ventas.

- Accediendo al sistema de información de la entidad a los efectos de localizar el contrato y la documentación recabada en relación al cliente con NIF **C.C.C.**, se



comprueba que el sistema arroja como resultado un contrato de fecha 29/06/2012 suscrito a nombre de **A.A.A.**. Junto con el contrato, se recabó una copia del DNI, una copia de la factura de suministro de fecha 28/03/2012, emitida por ENDESA, así como el contrato de suministro de energía eléctrica de ENDESA.

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

En el presente caso, GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. aporta copia del contrato a nombre de D. **B.B.B.** cumplimentado en fecha 19 de julio de 2012. Asimismo, aporta copia del anverso del DNI del denunciante.

La fuerza de ventas responsable de cumplimentar el contrato a nombre del afectado fue ENERGAS ENERGY CONSULTING,SL. En el Acta de Inspección E/05577/2012-I/1, realizada a la empresa ENERGAS ENERGY CONSULTING S.L. (en adelante ENERGAS) quedó acreditado que ENERGAS suscribió con GALP con fecha 15 de febrero de 2012 un Acuerdo de prestación de servicios de fuerzas de ventas. El inicio efectivo de la actividad comercializadora de los productos de GALP se produjo en abril/mayo de 2012 hasta el 3 de octubre de 2012 en que las partes acuerdan la suspensión de las acciones comerciales. Por tanto, dicho acuerdo estaba vigente en la fecha en que se cumplimentó el contrato de conformidad con la copia aportada en el expediente.

GALP envió a ENERGAS una serie de criterios de formalización de contratos, que debían recoger: el nombre y número de teléfono del agente de ventas, el nombre de la empresa de task force, en casos en que el contrato no lo firmara el titular, autorización expresa del titular y fotocopia de su DNI.

ENERGAS exigía a los comerciales que, además de estos requisitos, se obtuviera también la copia del DNI del firmante así como de una de las facturas de suministro anteriores.

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. Así, La Audiencia Nacional señala en su Sentencia de 19 de enero de 2005, *“el debate debe centrarse en el principio de culpabilidad, y más en concreto, en el deber de diligencia exigible a (...) en el cumplimiento de las obligaciones de la LOPD, y no tanto*



en la existencia misma de la contratación fraudulenta sino el grado de diligencia desplegado por la recurrente en su obligada comprobación de la exactitud del dato”.

A tal fin debe subrayarse que no es suficiente con el envío de criterios de formalización del contrato, sino que el responsable está obligado a comprobar para cada caso de alta por el task force la existencia de la documentación acreditativa. En el presente supuesto, ENERGAS adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación exigiendo la copia del DNI del firmante, así como de una de las facturas de suministro anteriores.

En consecuencia, si bien no consta que GALP haya recabado y controlado la documentación del task force, y aún tratándose de una actuación de control poco diligente por GALP, al haber quedado acreditada su incorporación por ENERGÁS al expediente, cabe deducir la concurrencia de documentación acreditativa de la diligencia para comprobar el dato, por lo que no cabe derivar en imposición sancionadora pese a la inactividad de GALP.

Desde la óptica de protección de datos no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. una vulneración de la normativa al haber quedado acreditada en el expediente la existencia de la documentación acreditativa que GALP debiera haber controlado.

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 GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. y a D. **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