



Expediente Nº: E/01099/2013

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 5 de noviembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que GALP le está remitiendo facturas por el suministro de gas y un servicio de mantenimiento, sin que ella hubiera contratado nada con ellos. Dice haber presentado numerosas reclamaciones ante la compañía, así como ante la OMIC de Madrid.

**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 22/02/2013 se requiere a GALP información relativa a D<sup>a</sup>. **A.A.A.**, NIF **\*\*\*NIF.1**, y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

### SOBRE LA CONTRATACIÓN:

- GALP expone que en sus sistemas constan los siguientes datos vinculados a la denunciante: **A.A.A.**, (C/.....**1**) **Madrid**, CCC **\*\*\*CCC.1**.

Productos contratados:

- o Suministro de gas. Fecha de alta 11/04/2012; fecha de baja 21/05/2012 (baja por cambio de comercializadora).
- o Servicio de gas (ConfortGas): Fecha de alta 04/04/2012; fecha de baja 03/04/2013 (consta como cese fijado para el 03/04/2013).

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- GALP manifiesta que la contratación se realizó telefónicamente. En este sentido, expone que la contratación se realizó a través de la empresa GLOBAL SOLUTIONS S.L. (se aporta impresión de pantalla que así lo refleja). Se aporta copia del contrato para la prestación de servicios suscrito el 01/03/2011 por MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.L. Y GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE S.L., al que se añadió una adenda de fecha 15/02/2012 por la que se incorporó a GALP al contrato
- GALP aporta copia de la grabación de la llamada telefónica sobre la que se basó la contratación. No aparece recogida la fecha en que se realiza la grabación. La



operadora dice que le consta que el nombre de su interlocutora es **A.A.A.**, y que su domicilio es **(C/.....1) Madrid**, lo que la persona contratante confirma. Además, se le solicitan los siguientes datos:

- o Código CUPS gas: \*\*\*\*\*1
- o Tarifa: 3.2
- o DNI: \*\*\*NIF.1
- o CCC: \*\*\***CCC.1**

De la grabación se desprende que se contrata el suministro de gas y el servicio de mantenimiento Confortgas.

#### SOBRE LOS CONTACTOS MANTENIDOS CON LA DENUNCIANTE:

- GALP aporta impresiones de pantalla que recogen los contactos producidos con la denunciante:

- o Con fecha 08/05/2012 consta una llamada en la que la afectada pide anular los contratos al no estar firmados, negando haber contratado. La reclamación aparece reiterada en fechas 25/05/2012, 02/08/2012, 28/08/2012, 29/08/2012 y 22/10/2012 (sigue recibiendo facturas).
- o Con fechas 26/06/2012, 02/08/2012, 29/08/2012 y 17/09/2012, consta que la afectada solicita que le envíen cartas de pago. En el sistema aparece consignado que se le envía carta de pago con fecha 05/10/2012.
- o Con fecha 29/10/2012 se le llama en el marco de la campaña de contratación indebida de septiembre de 2012.
- o Con fecha 02/11/2012 se recibe escrito de la afectada por el que solicita la baja.

Se contesta mediante carta de 02/11/2012, en el que se informa de que el suministro de gas ya se encuentra dado de baja por cambio de comercializadora y que el servicio ConfortGas no tiene carácter vinculante con el suministro de gas, por lo que se renueva automáticamente salvo que el titular dé orden expresa en contrario. Se le informa de que se ha verificado que ya se ha tramitado la baja del servicio "a futura renovación", estando vigente hasta el 03/04/2013.

- o Con fecha 05/11/2013 tiene entrada reclamación presentada a través de la OMIC de Madrid.

Se contesta mediante carta de 07/11/2012, en la que se dice que "se ha verificado que la contratación no se hizo de forma correcta"; que se ha "procedido a anular el contrato de ConfortGas y las cuotas que se habían emitido"; y que existe un consumo de gas recogido en dos facturas, por importes de 11,34 € y 29,81 €.

- o Con fecha 07/12/2012 aparece recogido que el cliente procede al pago de la deuda.



### SOBRE LA FACTURACIÓN:

- Según impresión de pantalla adjunta, se han emitido un total de 13 facturas (cuyas copias también se aporta):
  - o \*\*\*FACTURA.1, de fecha 11/04/2012, por importe de 6,93 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.2, de fecha 18/05/2012, por importe de 11,34 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.3, de fecha 22/05/2012, por importe de 29,81 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.4, de fecha 05/06/2012, por importe de 13,89 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.5, de fecha 06/07/2012, por importe de 6,93 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.6, de fecha 06/08/2012, por importe de 6,93 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.7, de fecha 07/09/2012, por importe de 7,10 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.8, de fecha 06/10/2012, por importe de 7,10 € y que consta como “anulada”.
  - o \*\*\*FACTURA.9, de fecha 29/10/2012, por importe de 11,34 € y que consta como compensada.
  - o \*\*\*FACTURA.10, de fecha 29/10/2012, por importe de 29,81 € y que consta como compensada.

En relación a la mecánica de facturación, de actuaciones de investigación desarrolladas en el marco de otros expedientes abiertos a GALP por esta Agencia, se ha tenido constancia de que las facturas con código que empieza por GE corresponden a suministros de energía. Estas facturas pueden contener, además de los conceptos correspondientes a consumos energéticos, conceptos relativos a servicios de mantenimiento que, cuando son facturados en solitario, se hace en facturas cuyo código empieza por GS.

En el caso de que una factura GE sea anulada conteniendo los mismos conceptos de suministro y de servicios se podría producir, en su caso, una refacturación a los efectos de excluir los servicios y recoger únicamente los conceptos vinculados a los suministros.

Cuando una factura es anulada por la entidad en el sistema aparece marcada con una cruz “X” sobre el icono correspondiente.

- GALP manifiesta que no existe deuda pendiente. Se aporta impresión de pantalla al respecto.

## **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 6.1 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 presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. aporta copia de la grabación con verificador donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del denunciante entre ellos nombre y apellidos, DNI y domicilio.

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”*.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que GALP ENERGIA ESPAÑA empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. una vulneración de la normativa 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 GALP ENERGIA ESPAÑA, 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 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.