



Expediente N°: E/01192/2013

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 **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de diciembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que GALP ENERGIA le envía reiteradas comunicaciones pese a haber exigido la cancelación de sus datos personales de sus ficheros.

Adjunta la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI
- Copia de la solicitud de cancelación de sus datos: 26/03/2012
- Factura del gas con Iberdrola: 04/10/2010
- Factura de electricidad de Iberdrola: 08/09/2010
- Carta al distribuidor de Gas Natural comunicando la suscripción de un contrato con Iberdrola Generación: 03/07/2010
- Factura del gas y de Confortgas de GALP 13/03/2012
- Cartas remitidas a GALP (26/03/2012 y 26/04/2012) y a Madrileña de gas (26/09/2012) solicitando la cancelación de sus datos de sus ficheros por haber dejado de ser cliente desde hace 2 años y siguen facturándole pese a ser cliente de otra suministradora.
- Carta de Galp reconociendo que carecen de documentación contractual: 27/11/2012

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.

Con fecha 10 mayo de 2013 se solicita a GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. la siguiente información relativa a D. **C.C.C.** y de su respuesta se desprende:

- Respecto a los productos contratados.
 - o Contrato de gas: fecha de alta 21/12/2011 y de baja 11/03/2012 por cambio de comercializadora.
 - o Confortgas: fecha de alta 19/12/2011 y de baja 18/04/2012
- Se aporta imagen de su sistemas que refleja los siguientes datos personales:

A.A.A..

- La entidad manifiesta que el contrato fue aportado en el E/01149/2013.



- La contratación se realizó a través de la empresa AVENTEL.
- Aporta copia de la grabación de 20 minutos del contrato de gas y del servicio de Confortgas.

En la grabación el cliente dice que no le ha llegado ninguna factura y que el cambio se realizó hace poco menos de un mes. Dice que no ha recibido ningún descuento para la gasolina. Hay un espacio de tiempo en silencio y finalmente la operadora le contesta de que a partir de enero los recibirá.

Durante algunos minutos la grabación queda suspendida, en silencio. La operadora le pide que busque una factura de luz y de gas y le pide el código Q del contrato que figura en la factura, la potencia contratada y el número de cuenta.

Seguidamente verifica el nombre completo, el DNI, la dirección y le informa sobre las condiciones del contrato, los descuentos que le son aplicables a la facturación del gas y de la luz, los cheques-regalo para el pago de gasolina y cómo darse de baja.

Hacia el final de la conversación el cliente quiere saber quién le va a facturar porque ha tenido un problema con los contadores y dice que él ha firmado un contrato con Iberdrola. La operadora le responde centrándose sólo en los descuentos, le dice que no se preocupe por el contrato ni por nada, que no tiene que hablar con Iberdrola ni hacer nada, que las condiciones contractuales son las mismas, pero que si quiere los descuentos, le tiene que facturar Galp. Él insiste en que no quiere cambiar de compañía y dice que recibió la visita de un comercial de Iberdrola, que firmó un contrato y que Iberdrola le daría de baja de cualquier otra suministradora. Dice varias veces que no se aclara y tras insistir la operadora en los descuentos, al final consiente la contratación.

- Existe una deuda pendiente de 385,22 euros en consumo de gas. Se aporta copia de las facturas:
- Respecto a las comunicaciones y contactos mantenidos con el cliente, la entidad informa lo siguiente:

“Recibimos escrito de cliente el día 03.05.2012 solicitando el envío del contrato en el que se da de alta en mantenimiento y suministros de energía. Ya ha recibido dos facturas y asegura no haber contratado dichos servicios con Galp”.

*“Habiendo buscado el contrato con núm. de documento “reportnc*****”, y sin poder localizarlo en nuestra base de datos, paso a considerarlo alta fraudulenta y procedo a cancelar las facturas de mantenimiento ***FACTURA.1 y ***FACTURA.2, reduciéndose la deuda original a 375,24 euros, en concepto de consumo de gas.*

Con fecha 28.11.2012 se envía escrito al cliente con resolución:

“En relación con la reclamación interpuesta por Vd. a Galp Energía, lamentamos comunicarle que, tras realizar las correspondientes gestiones con nuestros proveedores de servicios, no disponemos de soporte documental del contrato que en su día gestionó con Galp Energía. Entendemos que esta es una situación que debemos corregir de inmediato. Por ello, procedemos a regularizar aquellos importes que puedan haberse generado indebidamente en su contra, en orden a



finalizar nuestra relación contractual”.

OBSERVACIONES

La entidad ha manifestado que no localizaba soporte documental de la contratación, pero a la vez indica que el contrato fue aportado en el E/01149/2013 y se ha aportado grabación en este expediente.

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 de la LOPD—LO 15/99--, determina:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. 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 o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento 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) señala que:

“...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 al 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. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso se procede a analizar la denuncia presentada en fecha 26 de diciembre de 2012 en esta Agencia, en dónde el denunciante manifiesta que GALP ENERGIA le envía reiteradas comunicaciones pese a haber exigido la cancelación de sus datos personales de sus ficheros por no ser cliente desde el año 2010.

Entre la documentación presentada por la Entidad denunciada- GALP ENERGIA, S.A— se aporta grabación de la contratación en la que el cliente facilita todos sus datos.

El principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan la imputación o de la intervención en los mismos del presunto infractor. Aplicando el principio “in dubio pro reo” en caso de duda respecto de un hecho concreto y determinado, que obliga en todo caso a resolver dicha duda del modo más favorable al interesado.

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).

En este caso, la Entidad denunciada aporta grabación que dota a la contratación del servicio de una presunción de certeza y veracidad en el alta consentida del servicio objeto de controversia entre las partes.

En cuanto al elemento subjetivo—culpabilidad--, hay que señalar que sólo pueden ser sancionadas, por hechos constitutivos de infracción administrativa, las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aún a título de simple inobservancia—ex art. 130 Ley 30/92, 26 de noviembre--.

Por otra parte, corresponde siempre al responsable del tratamiento comprobar que tiene el consentimiento del afectado cuando realiza algún tratamiento con los datos personales de éste, así, en este sentido la Audiencia Nacional, en sentencia de fecha 31 de mayo de 2006 señalaba: *“Por otra parte es el responsable del tratamiento (por todas, sentencia de esta Sala de 25 de octubre de 2002 Rec. 185/2001) a quien corresponde asegurarse de que aquel a quien se solicita el consentimiento, efectivamente lo da, y que esa persona que está dando el consentimiento es efectivamente el titular de esos datos personales, debiendo conservar la prueba del cumplimiento de la obligación a disposición de la Administración, encargada de velar por el cumplimiento de la ley”*.

La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asumen 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 la 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 una contratación fraudulenta, cuestión ésta que compete resolver, en su caso, a otros órdenes jurisdiccionales”* y añade que *el elemento central de debate “no es 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 empleó una razonable diligencia en la contratación ya que ha aportado una grabación de la contratación con el cliente que facilita todos sus datos personales, incluso número de cuenta bancaria y códigos que se encuentran en las facturas en posesión del cliente.

Esta circunstancia dota a dicha contratación por parte de la entidad denunciada de una apariencia de veracidad que elimina el elemento subjetivo de culpabilidad necesario para ejercer la potestad sancionadora.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:



- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U.** y a **C.C.C.**

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