



Expediente N°: E/03253/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad HC Energía - Grupo EDP en virtud de denuncia presentada por Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16 de abril de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que entre enero y julio de 2010 mantuvo relación contractual con HC Energía para el suministro de gas en su domicilio particular en **D.D.D.**.

El 09 de julio de 2010 firmó contrato dual con Iberdrola para suministros de gas y electricidad

El 30 de septiembre de 2010, HC Energía le remitió dos facturas pendientes de pago correspondientes a los periodos de consumo de gas mayo-junio (59,17 euros) y julio-agosto (41,05 euros), pero no la correspondiente a septiembre de 2010. El 01 de octubre de 2010 dio orden de pago a su banco de las dos facturas recibidas.

Desde el 01 de octubre de 2010, Iberdrola pasó a ser plenamente su empresa comercializadora de gas y electricidad.

El 01 de abril de 2011 recibió por correo postal una factura por atrasado de HC Energía (importe de 45,16 euros) correspondiente al último periodo de consumo de gas (11/agosto/2010 al 30/septiembre/2010). El pago se abonó el 17 de abril de 2011. A partir de ese momento dio orden a su banco de no volver a pagar nada más en el futuro a HC Energía.

Sin su consentimiento HC Energía gestionó la cancelación de su contrato dual con Iberdrola, provocando el 30 de mayo de 2011 su baja de esta empresa y nuevamente el alta como cliente en la propia HC Energía para la comercialización de suministros de gas y electricidad a su domicilio.

El 08 de julio de 2011 recibió una carta de Iberdrola (de fecha 01 julio de 2011) notificándola que habían recibido una solicitud para formalizar el traspaso de mi contrato de electricidad a otra comercializadora

El 11 de julio de 2011 se puso en contacto telefónico con Iberdrola para aclarar el asunto, y le informan que en su base de datos constaba el traspaso a HC Energía del suministro de gas y electricidad.

Interpuso varias reclamaciones ante HC Energía y el 17 de agosto de 2011 recibió un mensaje en mí dirección privada de correo electrónico, por el que se le informaba de la emisión de una factura efectuada el 13/agosto/2011, por consumo de gas+luz. Ese mismo día le contestó a su email, reiterando que no era cliente de HC Energía solicitando copia del contrato.

El 27 de septiembre de 2011 recibió de HC Energía una notificación de impago por importe total de 537,22 euros. (D-6)

El 04 de octubre de 2011 recibió de HC Energía una notificación con apremio de pago y amenaza de suspensión de suministros de gas y electricidad (prevista el 20/10/2011) relativa a la mencionada factura impagada de 537,22 euros.

Con fecha de emisión 13 de octubre de 2011, recibió de HC Energía una nueva factura por consumos de gas (período 14/06/2011 al 12/08/2011) y electricidad (periodo 27/07/2011 al 23/09/2011), por importe total de 395,7 euros.

El 17 de octubre de 2011, procedió a firmar con Iberdrola un nuevo contrato dual ("plan libre" según denominación actual) para suministros de gas y de electricidad.

El 03 de noviembre de 2011 se recibió en Facua-Consumur una carta de HC Energía en la que aseguraban que en sus archivos "consta una grabación" en la que la afectada "acepta de manera explícita el cambio de comercializadora (a HC Energía) para los suministros de gas y electricidad".

Con fecha 01 de diciembre de 2011 recibió una nueva factura de HC Energía, por importe de 174,19 euros (por suministros de electricidad y gas durante el periodo 13/agosto/2011 al 20/octubre/2011).

El 17 de febrero de 2012 recibió carta fechada 13 de febrero de 2012 en la que le adjunta un CD con una grabación correspondiente a un presunto contrato telefónico suscrito por la afectada con HC Energía, "tras llamada comercial de captación de clientes", presuntamente efectuada a su teléfono móvil privado nº **E.E.E.** el día 05 de abril de 2011.

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:

Según manifiestan los representantes de Hidrocantábrico Energía SAU, en adelante HC Energía, Dña. **B.B.B.** contrató telefónicamente el suministro de gas y electricidad, aportando copia de la grabación en la que el interlocutor confirma el nombre y DNI de la afectada y acepta la contratación de los servicios de gas electricidad y mantenimiento.

Según consta en el sistema de información la fecha de suministro de servicios es 30 de mayo de 2011 y la de baja 17 de octubre de 2011.

La dirección de suministro es **A.A.A.**

Como consecuencia de los suministros prestados, se han emitido tres facturas, ninguna de las cuales ha sido abonada.

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 HC Energía - Grupo EDP aporta copia de la grabación en la que el interlocutor confirma el nombre y DNI de la afectada y acepta la contratación de los servicios de gas electricidad y mantenimiento.

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 HC Energía - Grupo EDP 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 HC Energía - Grupo EDP 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 HC Energía - Grupo EDP y a Dña. **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.