



Expediente N°: E/05521/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **IBERDROLA CLIENTES SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 17 de junio de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** y con fecha 15 de septiembre de 2015 se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En dichos escritos se pone de manifiesto los siguientes hechos:

El denunciante ha solicitado la baja a la compañía **IBERDROLA CLIENTES SAU** (en adelante **IBERDROLA**) telefónicamente y por correo electrónico, no obstante, la compañía sigue emitiendo facturas.

Por este motivo indica a su entidad bancaria que proceda a devolver los recibos de **IBERDROLA** y desde este momento recibe llamadas telefónicas de requerimiento de deuda.

Adjunto a la denuncia ha aportado cuatro recibos de **IBERDROLA** emitidos desde mayo a agosto de 2015 todos ellos por un importe de 7,11 € en concepto de “servicios y otros conceptos” y correos electrónicos remitidos en fecha 7 de abril de 2015, en los cuales el denunciante solicita la anulación de todos los servicios y una contestación de **IBERDROLA** donde le informan que tiene activo el contrato de mantenimiento de gas y que al dar de baja se le va a facturar el importe anual.

SEGUNDO: Tal y como consta en la documentación remitida por **IBERDROLA** en fecha de registro de entrada a esta agencia 21 de enero de 2016:

1. **IBERDROLA** ha aportado copia del contrato de energía suministro de electricidad y gas cumplimentado y firmado por el denunciante en fecha 18 de septiembre de 2014. En dicho contrato consta que se contrata además el *Servicio de Mantenimiento Gas y Servicio de Protección Eléctrica*.

En las Condiciones Especiales del Servicio de Protección Eléctrica contratado, en relación con la baja del servicio, se estipula: “Cualquiera de las partes podrá dar de baja el servicio en cualquier momento, sin penalización alguna, sin perjuicio de que si el servicio está asociado a un suministro energético que incluye alguna promoción, será de aplicación lo que se establezca en las Condiciones Particulares y Específicas de este suministro energético a este



respecto. La resolución de los contratos de suministro de electricidad o de gas natural con **IBERDROLA** que pudieran existir en los puntos de suministro asociados al presente servicio, no implicará la baja del **SERVICIO PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR**, salvo que el Cliente lo solicite expresamente. La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por la parte solicitante.”

2. **IBERDROLA** manifiesta que, con fecha 20 de febrero de 2015, el denunciante solicitó la baja del suministro de gas por cambio de empresa comercializadora por lo que se procedió a dicha baja quedando vigentes los servicios *Servicio de Mantenimiento Gas y Servicio de Protección Eléctrica* emitiéndose los recibos correspondientes.

IBERDROLA manifiesta que el denunciante no atendió al pago de estos recibos y de la última factura por importe de 35,68 € en concepto de penalización por baja anticipada.

IBERDROLA manifiesta que, con fecha 7 de abril de 2015 dio de baja el *Servicio de Mantenimiento Gas* a solicitud del cliente.

3. **IBERDROLA** manifiesta que, con fecha 13 de julio de 2015, se recibió un correo electrónico de la OCU a instancias del denunciante, con una reclamación por facturas correspondientes a un contrato que se encontraba ya de baja y con fecha 14 de julio se procedió a contestar a dicha reclamación informando del motivo por el cual se había procedido a la facturación y que se procedería con esta fecha a la baja del *Servicio de Protección Eléctrica*.

IBERDROLA manifiesta que como atención comercial se han anulado todas las facturas pendientes de pago por un importe total de 136,76 €.

A este respecto, **IBERDROLA** ha aportado correos electrónicos remitidos desde la dirección clientes@iberdrola.com, informando a la OCU y al denunciante de los términos mencionados.

4. Respecto al procedimiento de recobro de impagados, **IBERDROLA** utiliza empresas externas con las que tiene suscritos contratos de prestación de servicios realizando diferentes acciones. En el caso del denunciante **IBERDROLA** ha aportado escrito de requerimientos de deuda remitido por **KONECTA LEGAL & COLLECTIONS** en fecha 30 de abril y de **ACTUALIA 2011 ASESORES SL** de fechas 3 de septiembre y 16 de octubre de 2015 así como listado de las gestiones telefónicas realizadas desde el 15/04/2015 al 05/08/2015

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 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) regula el principio del consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos, y dispone, en sus apartados 1 y 2, lo siguiente:

“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.

En este caso, se denuncia que se ha realizado un tratamiento de datos para emisión de facturas con posterioridad a la solicitud de baja del servicio contratado.

A tenor de lo dispuesto en el transcrito artículo 6, el tratamiento de datos para la emisión de facturas posteriores a la fecha en que debió hacerse efectiva la baja del servicio implica un tratamiento de datos sin consentimiento de su titular, al haberse extinguido la relación contractual y no encontrarse amparado dicho tratamiento en el consentimiento del titular de los datos.

III

En el presente caso el denunciante manifiesta que pese a solicitar el 7 de abril de 2015, la baja de todos los servicios a **IBERDROLA**, ha recibido cuatro recibos de **IBERDROLA** emitidos desde mayo a agosto de 2015 todos ellos por un importe de 7,11 € en concepto de “servicios y otros conceptos”, por lo que el denunciante indica a su entidad bancaria que proceda a devolver los recibos de **IBERDROLA**, motivo por el cual desde ese momento recibe llamadas telefónicas de requerimiento de deuda de dicha entidad.

A este respecto **IBERDROLA** ha aportado copia del contrato de energía de suministro de electricidad y gas cumplimentado y firmado por el denunciante en fecha 18 de septiembre de 2014, manifestando que en dicho contrato consta que se contrata además el *Servicio de Mantenimiento Gas y Servicio de Protección Eléctrica*.

En este sentido, **IBERDROLA** manifiesta que pese a haberse procedido a la baja del servicio de gas, el 20 de febrero de 2015, y electricidad el 7 de abril de 2015, ha quedado vigente el *Servicio de Mantenimiento Gas y Servicio de Protección Eléctrica* contratado, motivo por el que han seguido emitiéndose los recibos indicados.

Por otro lado debe tenerse en cuenta que la cláusula 3.4 del contrato firmado por el denunciante con **IBERDROLA**, el 18 de septiembre de 2014, establece lo siguiente:

“Cualquiera de las partes podrá dar de baja el servicio en cualquier momento, sin penalización alguna, sin perjuicio de que si el servicio está asociado a un suministro energético que incluye alguna promoción, será de aplicación lo que se establezca en las Condiciones Particulares y Específicas de este suministro energético a este respecto.

*La resolución de los contratos de suministro de electricidad o de gas natural con **IBERDROLA**, que pudieran existir en los puntos de suministro asociados al presente servicio, no implicará la baja del SERVICIO PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR, salvo que el Cliente lo solicite expresamente.*

La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por la parte solicitante”.

En cuanto a las llamadas realizadas ha de indicarse además que la Audiencia Nacional considera válida la realización de llamadas telefónicas al deudor por parte del acreedor con el fin de localizarle y requerirle el pago de la deuda.

Por todo ello, teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 6 de la LOPD, hemos de indicar que en este caso, **IBERDROLA**, se encuentra legitimada para el tratamiento del número de teléfono del denunciante, en la medida en que dicho tratamiento resulta necesario para el cumplimiento o ejecución del contrato, en cuyo marco se generó la deuda que ahora se reclama, incluso después de haber solicitado la baja en el servicio contratado.

Decir asimismo que, **IBERDROLA** ha manifestado que, con fecha 13 de julio de 2015, tras recibir un correo electrónico de la OCU a instancias del denunciante, con una reclamación por facturas correspondientes a un contrato que se encontraba ya de baja, se procedió a contestar a dicha reclamación el 14 de julio de 2015, informando a la OCU y al denunciante desde la dirección clientes@iberdrola.com, del motivo por el cual se había procedido a emitir cuatro facturas en concepto de servicio de protección eléctrica del hogar y una en concepto de penalización por baja anticipada, respecto de su contrato de gas y que se procedería con esta fecha a la baja del *“Servicio de Protección Eléctrica”*.

En este sentido, concluir que esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se



han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

III

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 **IBERDROLA CLIENTES SAU** y a **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 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 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