



Expediente Nº: E/05826/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicada 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 31 de julio de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que GALP ha dado de alta a su nombre sin su conocimiento ni consentimiento el suministro de gas, así como un servicio de mantenimiento.

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^a. **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 02/07/2012; fecha de baja 21/09/2012 (baja por cambio de comercializadora).
- o Servicio de gas (ConfortGas): Fecha de alta 27/06/2012; fecha de baja 26/09/2012.

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 4 SALE CONSULTING S.L., con la que MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.L. y GALP tienen suscrito un Contrato para la Prestación de Servicios, de fecha 01/03/2012 (se aporta copia del citado Contrato).
- GALP aporta copia de la grabación de la llamada telefónica sobre la que se basó



la contratación. La fecha de la misma es 14/06/2012, 14.28 h. En la grabación la operadora procede a enumerar una serie de datos y a solicitar a su interlocutor, que por la voz parece un hombre, que los confirme. En concreto:

- o Nombre y apellidos del titular: **A.A.A.**
- o DNI: *****NIF.1**
- o Dirección: Calle (**C/.....1**) **Madrid.**
- o Código CUPS gas: *********
- o Tarifa: 3.1
- o Teléfono: *****TEL.1**
- o CCC: *****CCC.1**

La persona contratante solicita la contratación del suministro de gas, así como el servicio de mantenimiento de gas.

SOBRE LOS CONTACTOS MANTENIDOS CON LA DENUNCIANTE:

- GALP aporta impresiones de pantalla que recogen los contactos producidos con la denunciante:
 - o Con fecha 06/07/2012 consta una llamada de la denunciante en la que solicita copia de todos los contratos que pueda tener con la compañía, indicando que ella nunca ha contratado nada ni presencial ni telefónicamente. Quiere conocer el nombre del comercial
 - o Con fechas 20/07/2012 y 23/07/2012 reitera su deseo de acceder a la información del contrato.
 - o Con fecha 31/07/2012 consta que el cliente reitera que nunca ha firmado nada y que desea la baja, así como conocer el nombre del comercial. Informa de que ha reclamado ante la OMIC y la AEPD.
 - o Con fecha 20/08/2012 reciben un mail de la OMIC de Madrid junto con el que se les traslada la reclamación presentada por la denunciante ante ese organismo.
 - o En el marco de la campaña de contratación indebida "Sept. 12", con fecha 14/09/2012 consta que se tramita la baja de ConfortGas y que se bloquea facturación, quedando pendiente la devolución/anulación de cuotas cobradas.
 - o Con fecha 10/10/2012 consta que se anulan las facturas y se compensan importes

SOBRE LA FACTURACIÓN:

- Según impresión de pantalla adjunta, se han emitido un total de 7 facturas (cuyas copias también se aporta):
 - o *****FACTURA.1**, de fecha 28/06/2012, por importe de 6,93 € y que consta como "anulada".
 - o *****FACTURA.2**, de fecha 31/08/2012, por importe de 43,55 € y que consta como "anulada".
 - o *****FACTURA.3**, de fecha 27/09/2012, por importe de 12,56 € y que consta como anulada.
 - o *****FACTURA.4**, de fecha 10/10/2012, por importe de 21,68 € y que



- consta como no cobrada (marcada la luz roja de un semáforo).
- o ***FACTURA.5, de fecha 10/10/2012, por importe de 12,56 € y que consta como “compensada”.
 - o ***FACTURA.6, de fecha 10/10/2012, por importe de 6,93 € y que consta como “anulada”.
 - o ***FACTURA.7, de fecha 11/10/2012, por importe de 6,93 € y que consta como no cobrada (marcada la luz roja de un semáforo).

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 existe una deuda pendiente de 28,61 €. Se aporta impresión de pantalla que recoge la situación de pendiente de esa deuda.

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 comercial, 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 donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del denunciante, tales como nombre y apellidos, DNI y dirección.

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.