



Expediente Nº: E/06124/2012

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **ENDESA ENERGIA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 3 de julio de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D./Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) en el que denuncia que, tras la sustracción de una factura de su buzón, su compañía suministradora de energía ha dejado de ser GALP y ha pasado a ser ENDESA, sin que ella lo hubiera solicitado.

**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 una inspección, fruto de la cual se constata lo siguiente:

1. Accediendo al sistema de la entidad, se realizan sobre su base de datos de clientes las siguientes comprobaciones:

1.1. Se consultan los datos asociados al identificador \*\*\*NIF.1 verificándose que corresponden a Dña. A.A.A., que ha tenido contratados con la entidad los siguientes productos:

1.1.1. Suministro de gas con fecha de alta 21/04/2012 y baja por cambio de comercializadora en fecha 30/04/2012.

1.1.2. Mantenimiento de gas con fecha de alta 21/04/2012 y baja en fecha 30/04/2012

1.1.3. Suministro de electricidad con fecha de alta 09/06/2012 y baja 08/08/2012

Según figura en los registros del fichero el canal de entrada de la contratación se realizó por medio de PDS (Punto de Servicio correspondiente a una fuerza de ventas externa).

El contrato suscrito a nombre de la denunciante está suscrito a fecha 29/03/2012, tal y como recoge la copia del mismo incorporada a las presentes actuaciones.

1.2. Según manifiestan los representantes de la entidad, todos los contratos recabados por una fuerza de ventas externa se someten a un control de calidad para confirmar la voluntad de contratación del cliente y de la atención recibida por el comercial.

Accediendo al fichero que contiene la información relativa al control de calidad



realizado para garantizar la voluntad de contratación efectuada por Dña. **A.A.A.** se verifica que consta una grabación que fue anexada por la UTR (Unidad Territorial de Reclamaciones) en fecha 13/11/2012 al Sistema de Ventas de Endesa, a raíz de una reclamación del cliente presentada a través de la Comunidad de Madrid.

Escuchando la grabación se verifica que:

- La persona contratante, que se identifica como **A.A.A.** facilita correctamente su segundo apellido, el domicilio de instalación y su fecha de nacimiento
- Esta persona se reconoce titular de los contratos y afirma haber firmado el contrato en fecha 29/03/2012, habiendo hecho entrega al comercial de una factura y de su número de cuenta bancaria.
- La persona contratante dice haber recibido un trato amable, conocer las condiciones de la oferta suscrita y rechaza un seguro de protección de pagos que le ofrece la operadora.

1.3. Como consecuencia de la relación contractual se ha emitido una factura de gas y otra de electricidad que han sido abonadas, no existiendo deuda pendiente.

1.4. Accediendo al fichero que contiene los contactos mantenidos con el cliente se verifica la existencia de las siguientes anotaciones:

1.4.1. Con fecha 13/11/2012 consta la entrada de una reclamación realizada por la cliente a través de la Comunidad de Madrid indicando, que no ha contratado con Endesa y que le han sustraído una factura. Se deja constancia de que junto con la reclamación adjunta una denuncia.

1.4.2. En esta misma fecha, 13/11/2012, se deja constancia en el sistema de la siguiente anotación: "una vez comprobado el circuito de ventas, la venta no ha sido adecuada solicitamos que las facturas vayan a la cuenta de Endesa".

1.4.3. Con fecha 27/11/2012 se realiza la gestión para devolver la factura.

1.4.4. Con fecha 3/12/2012 se realiza la devolución de la factura por transferencia a la cuenta \*\*\*CCC.1.

1.4.5. Con fecha 07/12/2012 se registra el cierre de la incidencia mediante la mencionada devolución de factura, abono de la cantidad cobrada y remisión de comunicación a la cliente.

1.4.6. Con fecha 13/02/2013 se recoge una última anotación en los sistemas que refleja que "cerramos reclamación, enviamos carta fuera de sistemas.

1.4.7. Se adjunta copia de carta remitida a la Comunidad de Madrid en respuesta a la reclamación presentada, en la que se informa de los contratos de gas y luz se encuentran dados de baja desde el 30/04/2012 y 08/08/2012 respectivamente, habiéndose procedido a anular las facturas emitidas durante ese período de alta con Endesa.

## **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 ENDESA ENERGIA, S.A.U. SAU 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.

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 ENDESA ENERGIA, S.A.U. SAU empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo sospechas de que la contratación de la línea controvertida podía tener su origen en un ilícito penal, procedió a averiguar y verificar dichos extremos, realizando las gestiones precisas a los efectos de tramitar la suspensión de la línea controvertida, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante, cancelando a su vez la facturación emitida a ésta.

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 ENDESA ENERGIA, S.A.U. SAU 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 **ENDESA ENERGIA, S.A.U.** 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 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