



Expediente N°: E/06948/2015

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha de 15 de julio de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que se pone de manifiesto los siguientes hechos:

El denunciante es cliente de **GAS NATURAL FENOSA SDG SA** para el domicilio ubicado en la calle Belianes 4 de Madrid y con fecha 13 de marzo de 2015, **ENDESA ENERGIA SAU** (en adelante **ENDESA**) ha remitido un escrito al denunciante al que se adjuntaba una “orden de domiciliación de adeudo” cumplimentada con sus datos y con fechas 25 de marzo y abril de 2015 ha recibido escritos donde le informan de la contratación de Servicio de Luz junto con el Servicio de Reparaciones Urgentes y dos pólizas de Seguros de Protección de Pagos.

Por ello, contacta telefónicamente con **ENDESA** informando que no ha solicitado ninguna contratación y requiriendo para que le informen de la forma en que han obtenido los datos de su cuenta bancaria para la cumplimentación de la *orden de domiciliación*, reclamando posteriormente por escrito.

En respuesta a esta reclamación, el 6 de mayo de 2015, recibe contestación de **ENDESA** en el que le informan de la corrección de la incidencia sin aportar ninguna otra información.

Con fechas 22 de abril y 28 de mayo de 2015 el denunciante, recibe escritos de **ENDESA** informando de la baja del contrato que mantenía por cambio de comercializadora (el denunciante había solicitado a **GAS NATURAL FENOSA SDG SA** una nueva contratación tanto para gas como para electricidad).

No obstante, **ENDESA** incluye en las facturas de abril y mayo de 2015, el concepto de prima de Seguros de Protección de Pagos, servicio no contratado por el denunciante, por lo que interpone una nueva reclamación que es contestada el 10 de junio de 2015 por **ENDESA**, donde se señala al denunciante que se han corregido las causas que originaron la incidencia.



**SEGUNDO:** Tal y como consta en la documentación remitida por **ENDESA** a esta Agencia con fecha de registro de entrada 21 de diciembre de 2015:

1. **ENDESA ENERGIA** manifiesta que la contratación de suministro de energía eléctrica ha sido realizada por el distribuidor **RASUVALCAN SL**.
2. **ENDESA** ha aportado copia del contrato de suministro de energía eléctrica y de gas así como copia de la factura de su anterior empresa comercializadora recabada por el mencionado distribuidor.

Tanto en el contrato como en el documento *orden de domiciliación de adeudo* consta el mismo número de cuenta bancaria, en la que es titular el denunciante según él mismo manifiesta. En la factura aportada por **ENDESA** como documentación que se acompaña a los contratos efectuados consta de forma manuscrita este número de cuenta bancaria ya que en la factura figura parcialmente el número de cuenta y además no coincide con la cumplimentada en los contratos.

Asimismo, **ENDESA** ha aportado grabación telefónica correspondiente al control de calidad realizado sobre los contratos cumplimentados a nombre del denunciante.

En dicha grabación figura que se realiza una llamada telefónica y un operador se identifica como **ENDESA** con relación a la visita de un comercial en el domicilio

El operador pregunta por **A.A.A.** y contesta afirmativamente.

Le pregunta si es la persona que firmó los contratos con **ENDESA** contestando afirmativamente.

El operador le informa de la grabación de la llamada y le solicita que confirme si es la persona titular del contrato a lo que responde afirmativamente.

El operador le solicita el nombre y los dos apellidos y contesta **A.A.A..**

Le pregunta si es un domicilio particular o un negocio y responde que es un domicilio.

Le relaciona los productos contratados los cuales son confirmados: Electricidad, Gas y Mantenimiento de Gas.

Le solicita información respecto a la aportación del número de cuenta bancaria.

Le solicita la fecha de nacimiento y contesta "DD de MM de AA"

Le indican la fecha de la firma de los contratos en el día de hoy "DD de MM de AA".

Le solicita domicilio y contesta "(C/....1) Madrid"



Consiente la contratación de dos seguros de Protección de Pagos.

3. **ENDESA** manifiesta que el denunciante presentó reclamación y que, a pesar del contrato firmado y la grabación de control de calidad, la reclamación fue estimada condonando todas las facturas por lo que ha disfrutado del suministro de energía eléctrica y de gas natural de manera gratuita durante el tiempo que estuvo en vigor el contrato. **ENDESA** aporta impresión de pantalla de las facturas emitidas tanto para el suministro de gas como de electricidad.
4. Respecto de las reclamaciones interpuestas por el cliente, **ENDESA** ha aportado escrito remitido a la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia en el que se informa que el contrato realizado a nombre del denunciante fue formalizado presencialmente y se acompaña copia del contrato y de la última factura así como grabación del control de calidad. En este escrito **ENDESA** manifiesta que se procedió a devolver los importes abonados por deferencia comercial ante su reclamación y condonar el resto de los impagados. Asimismo se indica que no está incluido en ningún fichero de morosidad.

### **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 supuesto que nos ocupa, 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** ha aportado contrato firmado por el denunciante de fecha DD de MM de AA, así como grabación telefónica correspondiente al control de calidad realizado sobre los contratos cumplimentados a nombre del denunciante.

Dicha grabación contiene una llamada telefónica entre un operador que afirma llamar de **ENDESA** en relación a una visita de uno de sus comerciales a su domicilio el cual informa a su interlocutor de la grabación de la llamada y le solicita el nombre y los dos apellidos contestando que son **A.A.A.** y seguidamente le pide que confirme si es la persona titular del contrato, a lo que responde afirmativamente. Seguidamente a solicitud del operador el denunciante confirma que los productos contratados son Electricidad, Gas y Mantenimiento de Gas, que facilitó al comercial el número de cuenta para realizar la domiciliación bancaria y que firmó el contrato aportado por éste el 12/02/2015. El denunciante confirma su dirección *“calle Belianes 4, 6º 2, 28043 Madrid”*. Tras la comprobación de estos datos, el operador le solicita al denunciante su consentimiento para la contratación de dos seguros de Protección de Pagos el cual es otorgado en ese mismo momento.

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 la cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una*



*diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.*

*En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.*

*Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”*

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **ENDESA** 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 **ENDESA** ha procedido a cursar las bajas de los contratos **\*\*\*CONTRATO.1** y **\*\*\*CONTRATO.2**, el 22/04/2015 y 28/05/2015 respectivamente y corregir las incidencias ocasionadas en la facturación del segundo de los contratos según se desprende de la carta remitida al denunciante el 10/06/2015.

Como prueba de ello, en respuesta a las reclamaciones interpuestas por el cliente, **ENDESA** ha aportado escrito remitido a la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia en el que se informa que el contrato realizado a nombre del denunciante fue formalizado presencialmente y se acompaña copia del contrato y de la última factura así como grabación del control de calidad. En este escrito **ENDESA** manifiesta que se procedió a devolver los importes abonados por deferencia comercial ante su reclamación y condonar el resto de los impagados. Asimismo se indica que no está incluido en ningún fichero de morosidad

Concluir señalando que ante una posible falsificación de la grabación o una suplantación de identidad, deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

#### IV

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,**

**SE ACUERDA:**



**PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

**NOTIFICAR** la presente Resolución a **ENDESA ENERGÍA S.A.** 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