

- Procedimiento N°: PS/00194/2019
938-300320

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) formula reclamación contra **IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.**, con NIF A95758389 (en adelante, la reclamada o **IBERCLI**) que tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), remitida por la OMIC del Ayuntamiento de *****LOCALIDAD.1**, el 08/06/2018.

La reclamación viene motivada por la inclusión de los datos personales del reclamante en el fichero de solvencia patrimonial **ASNEF**, informados por la reclamada, con fecha 07/07/2014 por una deuda que no reconoce como suya y por dar de alta a su nombre dos contratos de electricidad que él niega haber celebrado.

El reclamante expone que en fecha 15/03/2018, con ocasión de que le denegaran una operación financiera, tuvo noticia de que sus datos personales figuraban en un fichero de solvencia patrimonial por una supuesta deuda. Procedió entonces a ejercitar el derecho de acceso ante **EQUIFAX** que le informó en fecha 27/03/2018 de que, asociado a su NIF, nombre y dos apellidos, existía una deuda incluida en el fichero el 07/07/2014, por un saldo pendiente de 140,45 euros, por un producto de electricidad, siendo la entidad informante "**IBERDROLA COMERCIAL**". La dirección vinculada al reclamante que la reclamada facilitó a **ASNEF** fue *****DIRECCION.2**. El reclamante declara que nunca ha residido en ese domicilio ni le pertenece o ha pertenecido.

En la denuncia interpuesta en la Policía el 03/05/2018 el reclamante declara que la deuda por la que fue incluido en **ASNEF** procedía de un contrato que estuvo vigente entre 2009 y 2013, con número 284187185, al que él es ajeno; que no puede proporcionar más información porque la empresa no se la facilita y que "**Iberdrola**" le ha manifestado que a su nombre existe también otro contrato en vigor, en *****DIRECCION.1**, con número 446975126, activo desde el año 2012, que tiene todos los pagos al corriente. El reclamante insiste en que tampoco ha residido en ese domicilio ni tiene vivienda alguna en esa dirección.

Anexa a su reclamación estos documentos:

- Escrito de **EQUIFAX** de fecha 27/03/2018 respondiendo al derecho de acceso.
- La denuncia interpuesta en la Comisaría de Policía de *****LOCALIDAD.1** el 03/05/2018.
- Una factura de electricidad -número 21180403010085034-, emitida el 03/04/2018, perteneciente al contrato de suministro número de referencia 446975126. En la factura aparece como titular del contrato el nombre, dos apellidos y NIF del reclamante. La dirección del suministro es *****DIRECCION.1**. En el apartado destinado a los datos del suministro se

- identifica el número de CUPS (*****CUPS.1**). Figuran también los datos bancarios de domiciliación del pago parcialmente anonimizados y consta como “*Dirección fiscal*” la *****DIRECCION.2**.
- Carta del Servicio al Cliente de IBERDROLA, dirigida al reclamante y a su domicilio, de fecha 09/04/2018. Como número de referencia de la carta se indica el número 446975126 (que es el de uno de los contratos que no reconoce como suyos) y el número de reclamación 564484300. En la carta le piden disculpas por las molestias que hayan podido causarle y le comunican que *están trabajando en la resolución* de su reclamación.
 - Carta que el Servicio al Cliente de IBERDROLA dirige al reclamante y a su domicilio, de fecha 27/04/2018, con número de referencia 446975126 (número de uno de los contratos que el denunciante no reconoce como suyos) y número de reclamación 564484300. La carta reitera la petición de disculpas al reclamante y le informa de que “...una vez realizadas las comprobaciones necesarias, hemos verificado que la baja del contrato fue solicitada con fecha 03/04/2018 por el titular del contrato a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

SEGUNDO: A la vista de los hechos expuestos, la AEPD realizó actuaciones tendentes a su esclarecimiento teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- A. En el marco del E4028/2018 se dio traslado a la reclamada del escrito de reclamación y documentos anexos y se le requirió información. En fecha 07/12/2018 la reclamada responde en los siguientes términos:
1. Que el 24/10/2018, “la deuda de 140,60€ asociada al reclamante y mencionada por éste en su escrito de denuncia, fue dada de baja del fichero ASNEF-EQUIFAX, no constando D. [el reclamante] en la actualidad en dicho fichero por deudas de IBERCLI” (El subrayado es de la AEPD)
 2. “Que tras analizar la reclamación interpuesta por D. [el reclamante], se ha podido averiguar que la contratación fue realizada en el punto de atención al cliente de uno de nuestros socios colaboradores en fecha 11 de enero de 2012, cuando IBERDROLA GENERACION era la comercializadora de energía” (El subrayado es de la AEPD)
 3. Que la contratación no se realizó directamente por el denunciante, sino mediante la aportación de sus datos por D^a **B.B.B.**. Aporta la copia de la solicitud y el contrato correspondiente donde consta el nombre y apellidos del denunciante y la firma de “**B.B.B.**” (en adelante, **B.B.B.**)
 4. Indica que, en la actualidad, esta contratación no se hubiera podido realizar, ya que si una persona contrata en nombre de otro debe aportar la correspondiente autorización y se verifica la misma mediante una llamada al titular. Por parte de IBERDROLA se ha reiterado este procedimiento al socio colaborador en el que se realizó la contratación.

Aporta los documentos siguientes:

- a. La “Carta al distribuidor de electricidad”, firmada por **B.B.B.** el 11/01/2012. El documento lleva la indicación “Carta a enviar por el cliente a IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U., imprescindible para realizar los trámites de activación del contrato con el Distribuidor de

electricidad”.

Como destinatario del documento (“*actual distribuidor*”) consta “*IBERDROLA*”. A través del documento se comunica el cambio de la anterior comercializadora a IBERDROLA GENERACIÓN para el CUPS ***CUPS.1.

b. Copia del contrato escrito firmado por “**B.B.B.**” el 11/01/2012 con IBERDROLA GENERACIÓN, con NIF A95075586. Constan los datos del reclamante: nombre, dos apellidos y NIF. La dirección de suministro es ***DIRECCION.1 y el CUPS *****CUPS.1**.

1. La reclamada manifestó que aportaba una grabación de la conversación telefónica de solicitud de baja del contrato realizada por el denunciante, sin embargo, no consta ninguna grabación. Con fecha 19 de febrero de 2019, se solicita a IBERDROLA la citada grabación.

B. Con fecha 1 de abril de 2019, la reclamada ha remitido a la Agencia la siguiente información:

1. La fecha de alta de los datos del denunciante en el fichero ASNEF es el 7 de julio de 2014 y la fecha de baja el 24/10/ 2018.
2. Con fecha 13/03/2019, han remitido una comunicación al denunciante, informándole de que su reclamación ha sido atendida y que se le ha dado de baja en ASNEF, así como que la deuda se ha cancelado.
3. Manifiestan que en cuanto el reclamante solicitó la baja “*de los contratos en cuestión, IBERCLI atendió su petición cursándose la baja de los mismos*”.
4. Aporta un CD con la grabación. Es una llamada realizada por el reclamante, (no consta fecha), en la que se verifica que:
 - a. El reclamante manifiesta que se han realizado dos contratos a su nombre, suplantando su identidad, en dos domicilios diferentes y que en el día anterior ha dado de baja el último de ellos. Le confirman que ha solicitado la baja.
 - b. Solicita que le remitan los contratos, aunque ya le han informado el día anterior de que el primero de ellos no se lo pueden mandar porque es muy antiguo y de que el segundo lo tiene que solicitar a través de un correo electrónico que le facilitan.

TERCERO: Con fecha 04/06/2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad reclamada con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), por la presunta infracción del artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD) sancionada en el artículo 83.5.a).

CUARTO: Notificado el acuerdo de inicio, la reclamada presentó alegaciones el 02/08/2019 en las que solicita el archivo de las actuaciones o, subsidiariamente, que se aprecie la concurrencia de circunstancias que atenúan su responsabilidad conforme a los artículos 85.2 del RGPD y 76.2 de la LOPDGDD, reemplazando la sanción de

multa administrativa prevista en el acuerdo de inicio por una sanción de advertencia o apercibimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 58.2., letras a) y b), en conexión con el artículo 85.2 del RGPD.

En apoyo de las referidas pretensiones invocó, en síntesis, estos argumentos:

A. Alega los siguientes antecedentes:

-Que el contrato (i), referencia 284187185, fue asumido el 30/06/2009 por IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U., al ser a esta entidad a la que correspondía entonces la comercialización de energía en el grupo IBERDROLA. Añade que fue Iberdrola Distribución, S.A.U., *“quien facilitó los datos de contratación, constando entre los mismos el número del Documento Nacional de Identidad del denunciante”* a IBERDROLA GENERACION, S.A.U., pues fue inicialmente Iberdrola Distribución, S.A.U., quien comercializaba los contratos de electricidad.

- Advierte que las facturas derivadas del contrato (i) se estuvieron abonando dentro de plazo sin incidencia alguna hasta la emitida el 14/12/2012.

- Insiste en que *“...durante un periodo de más de tres años...no tuvo lugar ninguna incidencia en relación con dichos abonos, ni fue cuestionado en modo alguno la titularidad del suministro”*.

- Explica que a partir de la factura de 14/12/2012 se produjeron cuatro impagos por un importe total de 397,53 euros si bien es únicamente la deuda derivada de la factura del 18/01/2013, por importe de 140,60 la que se informó a ASNEF. Esta anotación en el fichero ASNEF se mantuvo hasta el 24/10/2018, fecha de baja de la incidencia.

- Respecto al contrato (ii), con referencia 446975126, explica que se había celebrado en *“el punto de atención al cliente de uno de los socios colaboradores de IBERDROLA”*. Y manifiesta que el suministro *“fue contratado, en nombre del denunciante, D., por quien respondía al nombre de B.B.B., firmado el contrato como B.B.B.. Como puede comprobarse, esta persona comparte apellido con el reclamante, lo que unido a la constancia del Documento Nacional de Identidad permitía inferir que la contratación se llevaba a cabo con una persona vinculada al denunciante por razón de parentesco”*. (El subrayado es de la AEPD) La reclamada se remite a tal efecto a la documentación que aportó a la AEPD en el curso de la información solicitada en la fase de admisión a trámite de la reclamación: Los documentos son estos:

- a) La copia -difícilmente legible- de un contrato -siendo absolutamente ilegible la información que debía figurar en su cabecera derecha y en la cabecera izquierda contiene un código de Agente. En el documento constan el nombre, apellidos y NIF del reclamante para el domicilio de ***DIRECCION.1 antes transcrito. Los datos del CUPS eléctrico; la fecha, 11/01/2012, y la firma de **“B.B.B. DNI ***NIF.2”**.
- b) Un documento, firmado por **“B.B.B.”** con DNI *****NIF.2**, de fecha 11/01/2012, que lleva el anagrama de IBERDROLA y en el lateral izquierdo la leyenda IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U., cif A95075586, en el que constan las condiciones económicas del contrato anterior.
- c) Documento, firmado por **B.B.B.”** con DNI *****NIF.2** 11/01/2012 dirigida al Distribuidor de electricidad en la que le comunica que ha suscrito un contrato para el suministro eléctrico con Iberdrola Generación, SAU, para el CUPS ***CUPS.1.

-Afirma que todas las facturas derivadas del citado contrato, durante más de seis años,

han sido abonadas mediante domiciliación en cuenta. No informa la entidad quién es el titular de la cuenta bancaria en la que se hace el pago.

B. Constatado que en dos ocasiones se celebraron contratos de energía eléctrica asociados a los datos del reclamante, la reclamada afirma: “...de dichos antecedentes se desprende que IBERDROLA no podía tener indicios que le llevasen a sospechar, ni siquiera indiciariamente, que los citados contratos se hubieran producido con suplantación de identidad”. Más adelante añade que al haber sido satisfechas las facturas reiteradamente no concurrió ningún indicio que pudiera enervar su conclusión de que el servicio había sido efectivamente contratado por el reclamante.

- Afirma que “en ambos casos se aportó el número de Documento Nacional de Identidad del reclamante, así como la información acreditativa de su identidad. Asimismo, consta que el segundo de los contratos se celebró en nombre y por cuenta del reclamante por una persona respecto de la que existía identidad en el primer apellido, lo que permitía cuando menos inferir, la existencia de parentesco entre ella y el reclamante”.

-Explica que en el supuesto analizado no se ha seguido el *modus operandi* habitual de las suplantaciones de identidad. El suplantador únicamente habría recabado los datos del reclamante con la finalidad de hacerle titular de un contrato de suministro que, no obstante, pretendía satisfacer durante toda su vigencia y con sus propios medios”. Todo lo cual constituye, a su juicio, un claro indicio de licitud de los contratos.

QUINTO: El acuerdo de Inicio del PS/194/2019, en el punto 3 de su parte dispositiva acordaba incorporar al expediente sancionador a efectos de prueba la reclamación interpuesta por el reclamante y su documentación y los documentos obtenidos y generados por la Subdirección de Inspección de Datos durante las fases de admisión a trámite y de investigaciones previas, así como el Informe de actuaciones previas de inspección.

SEXTO: De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento y de la documentación obrante en el expediente, quedaron acreditados los siguientes:

HECHOS

1.- D. **A.A.A.**, con NIF *****NIF.1**, manifiesta que IBERCLI comunicó sus datos personales al fichero de solvencia patrimonial ASNEF vinculados a una deuda derivada de un contrato que nunca celebró que la entidad había dado de alta sin su consentimiento ni conocimiento asociado a un domicilio en el que no ha habitado ni es de su propiedad (*****DIRECCION.2**). Manifiesta también que la reclamada dio de alta un segundo contrato asociado a sus datos que, asimismo, niega haber celebrado, en la dirección de *****DIRECCION.1**, que ni es ni ha sido su domicilio.

2.- El reclamante presentó denuncia en la Policía el 03/05/2018 en la que manifestó que, al denegarle su entidad financiera la concesión de un préstamo por figurar incluido en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF, procedió a ejercitar el derecho de acceso ante EQUIFAX quien le comunicó el 27/03/2018 que sus datos personales estaban incluidos en ASNEF, informados por “IBERDROLA COMERCIALI”, por deudas derivadas de un producto de “electricidad/gas” por un saldo impagado de 140,45 € siendo la fecha de alta de la incidencia el 07/07/2014.

Declaró asimismo en la denuncia policial que IBERCLI le informó que existía otro contrato a su nombre que él no celebró, en el domicilio de ***DIRECCION.1, con número de contrato 446975126, que se encontraba activo, con todos los pagos al corriente, y que a través de IBERCLI procedió el 03/04/2018 a gestionar su baja.

3.- La documentación que obra en el expediente evidencia que, asociados a los datos personales del reclamante -nombre, dos apellidos y NIF-, la reclamada dio de alta dos contratos que él niega haber celebrado:

(i) contrato con referencia 284187185, vinculado a un domicilio en ***DIRECCION.2. Estuvo vigente entre 2009 y 2013. Quedaron impagadas cuatro facturas por sendos importes de 29,72 €; 93,92€; 140,46€ y 139,36€. Parte de la deuda impagada (un importe de 140,60 euros) fue incluida en ASNEF con fecha de alta 07/07/2014 y se dio de baja el 24/10/2018.

(ii) contrato con referencia 446975126 en el domicilio de ***DIRECCION.1. El contrato tiene todas las facturas abonadas. El reclamante, a través de la reclamada, una vez conocidos los hechos, procede a gestionar su baja en fecha 03/04/2018.

4.- Obra en el expediente diversas cartas que IBERCLI dirigió al reclamante y a su domicilio referentes al contrato con referencia (ii) 446975126:

a. De fecha 09/04/2018, respondiendo a la reclamación formulada el 03/04/2018, en la que le piden disculpas por los perjuicios que le hayan podido causar y le informan de *que están trabajando en la resolución de la reclamación*.

b. De fecha 27/04/2018, en la que le piden disculpas por las molestias causadas y le informan de que han verificado que *“la baja del contrato fue solicitada el 03/04/2018, por el titular del contrato 446975126, a través de nuestro servicio de Atención al Cliente”*.

5.Obra en el expediente, aportada por el reclamante, copia de una factura emitida por IBERCLI, asociada al contrato con número de referencia 446975126 (ii), dirigida al nombre y a la dirección personal del reclamante, emitida el 03/04/2018. Corresponde al periodo de facturación del 27/03/2018 al 03/04/2018 y está asociada al suministro eléctrico de ***DIRECCION.1.

6.La reclamada ha manifestado que en cuanto el reclamante solicitó la baja *“de los contratos en cuestión, IBERCLI atendió su petición cursándose la baja de los mismos”*.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los artículos 47 y 48.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

II

El artículo 25 la LPACAP dispone que, en los procedimientos incoados de oficio,

el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver:

“Falta de resolución expresa en procedimientos iniciados de oficio.

1. En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

a) En el caso de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas favorables, los interesados que hubieren comparecido podrán entender desestimadas sus pretensiones por silencio administrativo.

b) En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 95.

(...)” (El subrayado es de la AEPD)

Por otra parte, el artículo 64 de la LOPDGDD, “Forma de iniciación del procedimiento y duración”, dice en su apartado 2:

“Cuando el procedimiento tenga por objeto la determinación de la posible existencia de una infracción de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la presente ley orgánica, se iniciará mediante acuerdo de inicio adoptado por propia iniciativa o como consecuencia de reclamación.

Si el procedimiento se fundase en una reclamación formulada ante la Agencia Española de Protección de Datos, con carácter previo, esta decidirá sobre su admisión a trámite, conforme a lo dispuesto en el artículo 65 de esta ley orgánica.

Cuando fuesen de aplicación las normas establecidas en el artículo 60 del Reglamento (UE) 2016/679, el procedimiento se iniciará mediante la adopción del proyecto de acuerdo de inicio de procedimiento sancionador, del que se dará conocimiento formal al interesado a los efectos previstos en el artículo 75 de esta ley orgánica.

Admitida a trámite la reclamación, así como en los supuestos en que la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa, con carácter previo al acuerdo de inicio, podrá existir una fase de actuaciones previas de investigación, que se registrará por lo previsto en el artículo 67 de esta ley orgánica.

El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de inicio o, en su caso, del proyecto de acuerdo de inicio. Transcurrido ese plazo se producirá su caducidad y, en consecuencia, el archivo de actuaciones.” (El subrayado es de la AEPD)

En el presente caso, en atención a la fecha del acuerdo de inicio, que data del 4 de junio de 2019, cabe concluir que se ha producido la caducidad del procedimiento sancionador que nos ocupa, debiendo en consecuencia acordar al archivo de las presentes actuaciones.

Sin perjuicio de lo indicado en el Fundamento precedente, el artículo 95 de la LPACAP que regula los efectos de la declaración de caducidad, precisa en su apartado 3:

“La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

En los casos en los que sea posible la iniciación de un nuevo procedimiento por no haberse producido la prescripción, podrán incorporarse a éste los actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual de no haberse producido la caducidad. En todo caso, en el nuevo procedimiento deberán cumplimentarse los trámites de alegaciones, proposición de prueba y audiencia al interesado.”

A esos efectos se recuerda que la reclamación que dio origen a la apertura del expediente sancionador versó sobre la presunta comisión por la reclamada de una infracción del artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) y calificada por la LOPDGDD, artículo 72.1.b), de infracción muy grave siendo su plazo de prescripción de tres años.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

La Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la CADUCIDAD del procedimiento sancionador PS/00194/2019 según lo dispuesto en el artículo 25.1.b) de la LPACAP, en relación con el artículo 64.2 de la LOPDGDD, con los efectos previstos en el artículo 95 de la LPACAP y acordar el ARCHIVO de las actuaciones practicadas.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., con NIF A95758389

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

