

Procedimiento N°: PS/00188/2019

938-0419

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

En el procedimiento sancionador PS/00188/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos, a la entidad MADRILEÑA RED DE GAS S.A.U., (en adelante, “entidad reclamada”), vista la denuncia presentada por **D^a. A.A.A.**, (en adelante, “la reclamante”), y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 28/08/18, tiene entrada en esta Agencia escrito, presentado por la reclamante, en el que expone, entre otras, lo siguiente: *“En relación al contrato de suministro de gas con Madrileña de Gas, de la cual soy única titular del contrato n° *****CONTRATO.1** y no habiendo otorgado representación alguna a terceros, la compañía ha facilitado a la inquilina del inmueble de mi propiedad, sito en *****DIRECCION.1** información sobre mis datos e histórico de consumo, dándome la inquilina traslado de esto, a través de una imagen vía WhatsApp, el 11/08/18”*. Se aporta copia del mensaje recibido vía WhatsApp.

SEGUNDO: A la vista de los hechos expuestos en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones para su esclarecimiento, al amparo de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD). Así, con fechas 10/10/18, 25/10/18 y 15/01/19, se dirige requerimientos informativos a la entidad MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L. sita en: c/ Anabel Segura 16 Edif. Vega Norte I 28108 Alcobendas (Madrid).

TERCERO: Con fecha 15/01/19, se dirige requerimiento de información a la reclamante, para que presente información en esta Agencia, sobre el contrato de arrendamiento del inmueble objeto de la reclamación y copia, en su caso, de contrato de prórroga hasta el momento de la presentación de la reclamación. Dicha documentación es enviada a esta Agencia con fecha 21/01/19.

En dicho contrato, celebrado el 16/09/17, se constata que la vivienda alquilada se encuentra en la *****DIRECCION.1**. La propietaria de la misma es, **D^a A.A.A.** con dirección de correo electrónico a efectos de notificación *****EMAIL.1** y los arrendatarios son, **D. B.B.B. y D^a C.C.C.**, con dirección de correo electrónico a efectos de notificación *****EMAIL.2**

CUARTO: Con fecha 07/02/19, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar requerimiento informativo a la entidad MADRILEÑA RED DE GAS, SAU sita en c/ Virgilio 2, B, Edificio 1, Centro Empresarial Arco; 28223 Pozuelo de Alarcón, (Madrid), solicitando que presentase información relativa a la reclamación presentada por la reclamante como consecuencia de la comunicación de datos de su contrato a terceros.

QUINTO: Con fecha 15/02/19, la entidad MADRILEÑA RED DE GAS SAU, envía a esta Agencia escrito informando, entre otras, que: *“Madrileña Red de Gas es una empresa distribuidora de gas, que entre otros cometidos, gestiona las solicitudes de puesta en servicio tramitados por las Empresas Comercializadoras. Como resultado*

de una contratación de suministro de gas que dichas empresas gestionan con los usuarios finales. Por tanto, Madrileña Red de Gas no les puede aportar copia del contrato de suministro, entendiendo que dicho documento debe ser aportado por la empresa comercializadora con la que la usuaria haya tramitado la contratación del suministro.

Para el punto de suministro CUPS del que se solicita información en la llamada referenciado en el punto siguiente, en el momento de dicha llamada, no constaba ningún contrato en vigor desde el año 2013, fecha en la que se dio de baja el contrato anterior. Por lo tanto, dicho punto se encontraba disponible en el sistema para nuevas contrataciones y no estaba asociado a ningún titular. Por otro lado, el titular del contrato anterior ya dado de baja que consta en nuestros históricos, es una tercera persona que no coincide con la reclamante reflejada en su escrito de Requerimiento de información. Por último, intentando averiguar alguna información que aclarara esta consulta, no localizamos registros relacionados con la interesada

Respecto al Procedimiento empleado para la identificación de la persona que presentó la solicitud de información nos consta en nuestro sistema el registro de una llamada a nuestra plataforma telefónica realizada el 13/04/18 por la usuaria **Dña. D.D.D.**, donde solicitaba el Código Universal del Punto de Suministro sito en la *****DIRECCION.2.** sobre el que quería contratar servicio de gas, el cual nos figuraba en el sistema como disponible para poderlo contratar y, por lo tanto, no asociado a ningún titular. Para aportar el código CUPS, el agente telefónico solicitó a la usuaria que se identificara aportando nombre y DNI, momento en el cual procedió a facilitarle dicha información. No se proporcionó ningún tipo de dato personal puesto que, como se ha venido explicando, dicho punto de suministro se encontraba disponible en el sistema para nuevas contrataciones y no estaba asociado a ningún titular”.

SEXTO: Con fecha 20/02/19, la Subdirección General de Inspección de Datos dirige comunicado a la entidad MADRILEÑA RED DE GAS SAU, al detectar en el escrito recibido el 15/02/19, una alteración en los datos aportados. Así, con fecha 06/03/19, la entidad reclamada envía carta a esta Agencia, informando que:

“Tras revisar el código que nos aportan con numeración *****REFERENCIA.1** hemos encontrado un registro asociado a un punto de suministro, en el que la titular del contrato fue **Dña. A.A.A.** hasta el 22/10/18 y consta en el sistema el registro de un email recibido en el buzón atención.usuarios@madrilena.es, en Abril de 2018 solicitando información de consumo de un punto de suministro. Concretamente, dicha solicitud se refería al historial de lecturas de **Dª A.A.A.**, indicando que el DNI del solicitante era el *****NIF.1**. Tras comprobar que la persona que decía solicitar la información, efectivamente tenía un contrato activo que correspondía con el DNI informado, se le envían exclusivamente los datos de consumo solicitados.

Los datos trasladados se limitan al consumo del punto de suministro vinculado al DNI y a nombre de la solicitante, **A.A.A.**, en el periodo 31/12/10 al 15/09/12. Dicha información se remite por correo electrónico al mismo email desde el que se hace la solicitud de información, *****EMAIL.3**. Adjuntamos copia de dicho correo con la información”.

SÉPTIMO: Con fecha 24/06/19, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad reclamada, en virtud de los poderes establecidos en el artículo 58.2 del RGPD y en los artículos 47, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), por la infracción del

artículo 5.1.f) del RGPD tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD y considerada muy grave, a efectos de prescripción, en el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD, argumentado en el mismo que: *se ha verificado que, el número de referencia de la consulta que figura en la denuncia está asociado a un punto de suministro del que era titular la reclamante hasta el 22/10/18. La consulta, nº *****REFERENCIA.1** se hizo por correo electrónico a la dirección atencion.usuarios@madrileña.es, en abril de 2018, indicando como DNI del solicitante, el de la titular del contrato.*

*Aunque la entidad reclamada aporta el correo de contestación a la solicitud nº *****REFERENCIA.1** y manifiesta que es la misma que la del remitente de la solicitud, se comprueba que los datos no corresponden con los de la titular del contrato de suministro, ya que en dicha dirección figura como destinatario **E.E.E.** < *****EMAIL.3** >. Tampoco aporta el correo mediante el que se solicita la información y en el que supuestamente se indicó los datos de la reclamante.*

OCTAVO: Notificado el acuerdo de inicio, la entidad reclamada, MADRILEÑA RED DE GAS (MRG), mediante escrito de fecha 10/07/19, formuló, en síntesis, las alegaciones ya expuestas en la propuesta de resolución.

NOVENO: Con fecha 09/08/19, se inició el período de práctica de pruebas, acordándose: a).- dar por reproducidos a efectos probatorios la denuncia interpuesta por la denunciante y su documentación, los documentos obtenidos y generados que forman parte del expediente E/00242/2019 y b).- dar por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio del PS/00188/2019, presentadas por la entidad denunciada.

DÉCIMO: Con fecha 02/09/19, se notifica la propuesta de resolución sancionadora consistente en que por parte de la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a la entidad reclamada por infracción del art 5.1.f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) de dicha norma y considerada “muy grave” a efectos de prescripción, en el art. 72.1.a) de la LOPDGDD, fundamentándolo en que, según se desprende la documentación existente en el expediente: *“desde el correo electrónico *****EMAIL.2**, perteneciente a los arrendatarios de la vivienda sita en *****DIRECCION.1**, desde septiembre de 2017, se envió un correo electrónico, utilizando los datos personales de la dueña vivienda, (su nombre y DNI), a dirección de correo electrónico de la entidad, MADRILEÑA RED DE GAS SAU, atencion.usuarios@madrileña.es, para solicitar el consumo de gas realizado en la vivienda durante los años 2011 y 2012.*

La entidad reclamada, considerando que la solicitante de dicha información estaba debidamente identificada con los datos aportados, reenvió a la dirección de correo electrónico de los inquilinos los datos de consumo de la vivienda en los años 2011 y 2012 de la dueña de la vivienda.

Queda constatada la falta de diligencia, en la acreditación de la identidad de la solicitante por parte de entidad, ya que no requirió evidencias suficientes para la correcta identificación como cliente, más aún, cuando en el campo “remitente”, del correo electrónico de la solicitud, aparecía otra persona distinta a la del titular del contrato, muestra de que la entidad no garantiza el cumplimiento de la RGPD a la hora de verificar que los datos de la persona que se pone en contacto con ellos, es quien dice ser.

Hay que reiterar que este procedimiento sancionador abierto contra MADRILEÑA RED DE GAS SAU, hace referencia al tratamiento de datos de carácter personal que gestiona la compañía y la falta de diligencia en la adopción de medidas adecuadas que garanticen el cumplimiento del RGPD, en este caso, en lo referente a la usurpación de las identidades de los clientes y al fraude que ello puede dar lugar, sin entrar a valorar aquí, que los datos ofrecidos después por la compañía estuvieran o no amparados por el RGPD (artículo 4 y considerando 30)".

UNDÉCIMO: Notificada la propuesta de resolución, la entidad reclamada presenta alegaciones a la propuesta en el periodo concedido al efecto, fundamentando en esencia, lo siguiente:

*"En el punto PRIMERO de apartado HECHOS PROBADOS del escrito de la PROPUESTA, se recoge un contrato de alquiler entre la reclamante D^a A.A.A. y sus inquilinos D. B.B.B. y D^a C.C.C.. En dicho contrato se establece una vinculación entre los inquilinos y el correo ***EMAIL.2. Sin embargo, MRG no tiene conocimiento de ningún tipo de la existencia de tal contrato, ni mucho menos de los datos de los inquilinos, por lo que no puede vincular dicho correo a una tercera persona de forma que sea conocedora de que no es un correo del titular del contrato que esté usando para comunicarse con MRG. Desde nuestro punto de vista, lo que muestra dicho contrato es lo siguiente: a) Que la titular proporciona sus datos personales a su inquilina con la finalidad de la gestión de la relación contractual entre las partes, relación demostrada por dicho contrato. Por lo tanto. los inquilinos cuentan con la información necesaria para identificarse en nombre de los titulares del contrato de suministro de gas. Si este uso es indebido o no, no podemos determinarlo por no conocer los términos del contrato ni lo acordado entre las partes. b) Queda demostrado que, como alegó MRG en la respuesta a la propuesta de sanción de fecha 27/06/19, D^a A.A.A. incumplió sus obligaciones al no realizar un traspaso de su contrato de gas al inquilino ni comunicarlo formalmente a MRG. Al no cumplir con este requisito, MRG no puede de ninguna forma tener constancia de dicha situación. Además, puesto que el inquilino cuenta con los datos identificativos del titular. hace en la práctica muy complicado identificar de forma fehaciente al solicitante de información como titular del contrato.*

Insistimos en que, según el artículo 21, 1, c) del Real Decreto 1434/2002 que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, se impone la obligación al titular del punto de suministro, en este caso a la reclamante, " Que el gas natural se destine a su propio uso", obligación legal que está infringiendo la reclamante al permitir que el gas sea usado por persona distinta. en este caso la arrendataria.

Además, el artículo 36.2 de este Real Decreto 1434/2002 establece que: 2. El contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario del combustible, que no podrá utilizado en lugar distinto para el que fue contratado, ni cederlo, ni venderlo a terceros. Pudiendo traspasado a terceros en las condiciones establecidas en el art. 39. 1 de dicho Real Decreto 1434/2002: 1. Para un punto de suministro, el consumidor que esté al corriente de pago podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo, en idénticas condiciones. El titular la

pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato.

*En el punto 2º de los HECHOS PROBADOS, se recoge que los correos solicitando la información de los consumos se realizan desde ***EMAIL.2. Esto mismo se afirma en los FUNDAMENTOS DE DERECHO. Sin embargo, esto no es correcto. Como se puede comprobar en los correos que se aportaron al expediente, los correos se dirigen desde la cuenta ***EMAIL.3 que tampoco parece ser la que consta en el contrato entre la titular y su inquilina. Queremos señalar que este error no es el primero que se produce en la tramitación de este procedimiento.*

*Ya anteriormente, en la primera comunicación que se dirigió a MRG, se solicitó por parte de la AEPD información sobre un punto de suministro que no estaba relacionado con este caso. Posteriormente, y tal como explica la AEPD en su propio escrito de propuesta de sanción y recoge en su ANEXO, se han enviado comunicaciones notificando este expediente a MADRILENA SUMINISTRO DE GAS, empresa totalmente ajena a MRG, en varias ocasiones. A este respecto, en su anterior escrito se daba a entender que MRG no había contestado a las comunicaciones de la AEPD cuando, en realidad, esas notificaciones fueron dirigidas a otro destinatario indebidamente por parte de la propia AEPD no identificando correctamente al destinatario. En la respuesta a la Propuesta de acuerdo de inicio sancionador remitida con anterioridad, MRG intentó aportar como prueba una grabación de una llamada donde se identifica a la llamante como A.A.A., proporciona el correo de contacto ***EMAIL.2 y se aporta una lectura de contador. Sin embargo, el sistema implementado por la AEPD no permite adjuntar archivos de voz, por lo que no se pudo realizar el envío. Cuando se registró la respuesta a la AEPD, se informó de esta circunstancia solicitando un canal alternativo para enviar este archivo. Queremos dejar constancia de que MRG no ha recibido respuesta de la AEPD hasta el momento, por lo que no se ha podido enviar este documento. Creemos que esta llamada aporta información sobre cómo en las comunicaciones con MRG, la titular del contrato, informa del correo de la usuaria ***EMAIL.2 como correo de comunicación con MRG. La operadora consulta varios datos del expediente para identificar a la titular. Si la persona que llama está haciendo un uso indebido de los datos, no puede atribuirse a MRG esta responsabilidad, más aún cuando en nuestra opinión, esta situación viene motivada por el incumplimiento de la titular en el cambio del contrato y permitir que exista un titular diferente del consumidor. Se adjunta al presente escrito copia del documento mediante el que se solicita a la AEPD un canal de comunicación alternativo para este fichero de voz y una transcripción de la conversación contenida en este fichero de voz.*

En los FUNDAMENTOS DE DERECHO se dice que 'queda constatada la falta de diligencia, en la acreditación de la identidad de la solicitante por parte de entidad reclamada, ya que no requirió evidencias suficientes para la correcta identificación como cliente. Así como, más adelante en el mismo apartado, dice. "falta de diligencia en la adopción de medidas adecuadas que garanticen el cumplimiento del RGPD, en este caso, en lo referente a la usurpación de las identidades de los clientes y al fraude que ello puede dar lugar". El punto del RGPD por el que se propone sancionar a MRG es el recogido en el Artículo 5.1.f) 1. Los datos personales serán: tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción

o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas, organizativas apropiadas (integridad y confidencialidad).

A la vista de dicho artículo. entendemos que MRG debe tomar medidas para identificar al solicitante dentro de las posibilidades existentes, como ha hecho en el presente caso. pero que recaiga en MRG impedir de cualquier modo una usurpación de identidad o evitar sus daños, cuando es la propia denunciante que incumple sus obligaciones establecidas en la legislación (citada) sobre el suministro de gas natural y facilita sus datos de identificación personales a terceros para que puedan usurpar su identidad, consideramos que excede las previsiones del artículo mencionado. No podemos estar de acuerdo en que MRG no ha tenido la diligencia debida para acreditar la identificación del solicitante de información. Al contrario. se han solicitado los datos identificativos necesarios para ver que la petición provenía del titular.

En los FUNDAMENTOS DE DERECHO se dice 'en el campo "remitente" del correo electrónico de la solicitud aparecía otra persona distinta a la del titular del contrato. A este respecto queremos aclarar que el nombre que aparece relacionado con una dirección de correo, en ningún caso se puede tomar como un dato identificativo. El cambiar ese nombre en la cuenta es trivial. simplemente con que el titular de una cuenta edite su perfil puede poner el texto que prefiera, identificándose a sí mismo, a un tercero, o con un texto cualquiera. Este cambio, además, se puede hacer en cualquier momento. no solo cuando se diseñe la cuenta. De hecho, el nombre que se visualiza en el correo es **E.E.E.**, no **D. B.B.B.** ni **Dª C.C.C.**. Por lo tanto, el correo electrónico, cuando su función es establecer un canal de comunicación, no puede ser un dato a considerar para identificar al solicitante ya que no hay garantías de que certifiquen ni su titularidad ni su uso por el interesado. Por lo tanto, las sospechas que debiera haber despertado el correo de **E.E.E.**, según la interpretación de la Propuesta de Sanción, es un criterio poco objetivo.

También se debe tener en consideración, que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas vienen obligadas por el Real Decreto 1434/2002 a mantener un canal de telefónica a disposición de los clientes. La identificación por estos canales se debe hacer contrastando datos identificativos, ya que en este momento no hay tecnología para poder realizar una identificación más segura. Exigir otro tipo de identificaciones (verificación de teléfonos, correos, claves) en este momento, por el perfil del consumidor y los medios técnicos extendidos socialmente, llevaría consigo la imposibilidad de prestar el servicio. Como ya explicamos en el escrito anterior, en la Resolución de 12 de abril de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se aprueba el procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para el mercado de gas natural, el email no consta como uno de los datos para identificar al titular, utilizándose nombre y DNI para identificar a la persona. El canal de correo electrónico, en este sentido. es similar al telefónico. Se puede comprobar que el remitente presenta los datos identificativos necesarios (Nombre y DNI), pero otros, como por ejemplo el email, ya hemos comprobado que no puede ser un dato identificativo por las nulas garantías que ofrece. Exigir que un titular se dirigiera a MRG siempre desde el mismo correo sería tanto como obligar a que siempre se llamara desde el mismo número de teléfono y que fuera el que tuviera registrado la empresa distribuidora para poder atender al usuario. Queremos dejar constancia de que MRG siempre ha actuado de buena fe, considerando que el solicitante estaba debidamente identificado con los datos del titular (Nombre, Apellidos

y DNI). Si el inquilino, u otra persona, ha hecho un mal uso de los datos del titular del punto de suministro (datos que NO han sido facilitados por MRG), supuestamente suplantándolo sin su autorización, Madrileña Red de Gas NO es, ni puede ser, responsable por la actuación inadecuada y fuera de la legalidad de esta persona, y a la que la reclamante, como titular del punto de suministro, ha tenido que facilitar sus datos de identificación (nombre, apellido y DNI).

Sin embargo, la reclamante no ha cumplido sus obligaciones de notificar a la distribuidora el cambio de contrato al formalizar el alquiler, lo que deja a MRG en una situación de indefensión ya que proporciona sus datos a un inquilino pero MRG no puede conocer dicha situación. Conforme a la normativa expuesta resulta que MRG Si solicito todos los datos de identificación del titular del punto de suministro para garantizar una seguridad adecuada de los datos personales antes de facilitar la información sobre el consumo; los datos del titular del punto de suministro (Nombre. Apellidos y DNI), para comprobar la identidad de la peticionaria, de un modo que se garantice una seguridad y confidencialidad adecuadas de los datos personales, inclusive para impedir el acceso o uso no autorizados de dichos datos y del equipo utilizado en el tratamiento, por lo que NO ha vulnerado el considerando (39) del RGPD, ni ha incumplido ningún precepto del RGPD, ni incurrido en ninguna infracción del RGPD, ni del artículo 5.1.f), ni de ningún otro, por lo que es improcedente cualquier sanción.

Creemos también que debe tenerse en consideración que MRG tiene en este momento 906.912 clientes activos, que en un alto porcentaje realizan gestiones. tanto telefónicamente como por email. Sin embargo, este es el primer caso de una reclamación por una identificación indebida del interesado. Esto creemos que avala que los procedimientos seguidos, siempre susceptibles de error y mejora. son adecuados y consiguen la identificación adecuada de los interesados. Por otra parte. y habiéndose acreditado que, infringiendo la normativa expuesta, la reclamante mantiene la titularidad del punto de suministro a su nombre, aunque se destina para el uso de terceros, como por ejemplo la arrendataria, tampoco está acreditado que los datos de consumo facilitados por la Distribuidora de gas MRG correspondan a la reclamante o a cualquier otro tercero, por ejemplo, arrendatarios. que utilicen el Inmueble. Esta situación. por si sola, deja sin objeto alguno el presente expediente, procediendo que se acuerde su archivo. 7) Respecto a los datos facilitados por MRG, tal y como está acreditado en el expediente, SOLO están referidos al consumo de gas natural en un periodo determinado para un punto de suministro determinado, sin mayor detalle o información complementaria. por lo que no está acreditado que se hayan revelado datos personales del titular no conocidos ya por el solicitante de la información. 8) En el Procedimiento Sancionador, no se responde a la respuesta que se dio a la consideración como agravante del hecho de no haber notificado de forma proactiva la incidencia por parte de Madrileña Red de Gas. Insistimos a este respecto que MRG no tuvo conocimiento de la situación hasta que recibió la solicitud de información de la AEPD, y que, en todo caso, Madrileña Red de Gas fue objeto de engaño para conseguir dicha información. si es que realmente no la solicitó la reclamante, ya que de otra forma no se hubiera enviado. 9) Por último, entendemos que. en caso de mantenerse la Resolución de Sanción por no tenerse en cuenta los argumentos de MRG, se debe considerar como atenuante el hecho que la titular del contrato no haya cumplido con sus obligaciones de cambiar el titular en el momento

de alquilar la vivienda, ya que esto crea los problemas de identificación que se ven en este caso.

Este supuesto entendemos que se ajusta lo recogido en la LOPD en su Art 76.2 d) Art 76. Sanciones y medidas correctivas. 2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta: d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción. De cualquier modo, MRG va a estudiar si se puede reforzar la identificación del titular del punto de suministro en las solicitudes de información. ampliando la información a aportar por el solicitante sin violar su esfera íntima y personal. Por todo lo expuesto, y NO habiendo vulnerado MRG el considerando (39) del RGPD, ni incumplido ningún precepto del RGPD. ni incurrido en ninguna infracción del RGPD. ni del art 5.1.f), ni de ningún otro, es improcedente cualquier sanción y se solicita a la AEPD que acuerde el archivo del presente procedimiento sancionador”.

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

HECHOS PROBADOS

De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento, de la información y documentación presentada por las partes, han quedado acreditados los siguientes:

1º En el contrato de arrendamiento presentado por la reclamante, se aprecia que el mismo está celebrado el 16/09/17. La vivienda alquilada se encuentra en la *****DIRECCION.1**. La propietaria de la misma es, **Dª A.A.A.** con DNI *****NIF.1** y los arrendatarios son, **D. B.B.B. y Dª C.C.C..**

Se observa también que, en el punto vigésimo del contrato, de “Notificaciones”, se indica como correo electrónico del arrendatario a efectos de notificaciones, **“***EMAIL.2”** y número de teléfono *****TELEFONO.1**.

2º Con fechas 4, 6, y 7 de abril de 2018, se envían tres correos electrónicos desde la dirección: **E.E.E., ***EMAIL.3** (correo de Apple utilizado cuando se utiliza un dispositivo de esta compañía), a la dirección: atencion.usuarios@madrileña.es, con asunto: “Historial de lecturas **A.A.A.**” y con el texto: “Buenas tardes, con DNI *****NIF.1**, solicito historial de consumo desde el 31/12/10 al 15/09/12. Enviado desde mi iPhone 5.

3º Con fecha 13/04/18 se envía un correo electrónico desde la dirección atencion.usuarios@madrileña.es a la dirección **E.E.E., ***EMAIL.3** con Asunto: Historial de Lectura de **A.A.A.**, y con el mensaje: “Gracias por contactar con Madrileña Red de Gas. En atención a su solicitud de referencia *****REFERENCIA.1** detallamos las lecturas solicitadas ...”

A continuación, la información se divide en tres columnas: la primera columna indica la “fecha de registro”, con 15 lecturas, que van desde el 31/12/10 al 08/11/12; En la segunda columna se detalla el “consumo en metros cúbicos” y la tercera columna se indica el “tipo de lectura”, si ha sido estimada, facilitada o real.

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 el art. 47 de LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y para resolver este procedimiento.

II

La valoración conjunta de la prueba documental obrante en el procedimiento trae a conocimiento de la AEPD una visión de la actuación de la entidad reclamada, que ha quedado reflejada en los hechos declarados probados.

No obstante, en el presente caso, respecto de las alegaciones presentadas por la entidad reclamada a la propuesta de resolución, aclarar que, cuando en la propuesta de resolución, en el apartado de “hechos probados”, se indica que, “de las actuaciones practicadas en el presente procedimiento, de la información y documentación presentada por las partes, han quedado acreditados los siguientes” ... , se indica que los hechos enumerados a continuación son afirmados como consecuencia de la investigaciones practicadas por esta Agencia, y por la documentación aportada por las partes. Son hechos que la Agencia toma como ciertos para realizar la propuesta de resolución. Así, en el punto 1º de los hechos probados se ha constatado, a partir del contrato de arrendamiento que, los inquilinos del inmueble en cuestión poseen como correo electrónico *****EMAIL.2** (o cuenta “@icloud.com”, cuando se utiliza sistemas operativos iOS o macOS, en dispositivos de la marca Apple). Dirección de correo electrónico, desde la cual se pusieron en contacto con la entidad MRG para solicitar datos de consumo de una tercera persona.

Respecto de la llamada transcrita por parte de la entidad MRG, indicar que ésta fue realizada el 06/08/18 y fue para dar una lectura del contador. La misma entidad, en escrito enviado a esta Agencia el 06/03/19, indica: “(...) consta en el sistema el registro de un email recibido en el buzón atención.usuarios@madrilena.es , en Abril de 2018 solicitando información de consumo de un punto de suministro”. Concretamente, dicha solicitud se refería al historial de lecturas de **Dª A.A.A.**, indicando que el DNI del solicitante era el *****NIF.1 (...)**. De todo ello se desprende que, la fecha en la que ocurren los hechos del presente expediente (abril de 2018), son anteriores (3 meses), a la llamada que alega la entidad. Se constata también que el teléfono indicado en la llamada del 06/08/18 por parte de la persona que se pone en contacto con la entidad MRG, no corresponde con el teléfono de la titular del suministro, sino con el número de la inquilina de la vivienda.

Cuando MRG afirma que: “(...) el correo electrónico, cuando su función es establecer un canal de comunicación, no puede ser un dato a considerar para identificar al solicitante ya que no hay garantías de que certifiquen ni su titularidad ni su uso por el interesado”, está reconociendo con ello, una previsible brecha de seguridad en sus sistemas, pues cualquier persona que se ponga en contacto con ellos a través de este medio e indique que, es quién realmente no es, aportándoles una mínima identificación, como por ejemplo en nombre o el DNI, la entidad MRG lo considera

como válido, demostrando con ello un claro síntoma de falta de diligencia en la adopción de medidas adecuadas que garanticen que la persona que se pone en contacto con ellos es quien dice ser y no otra persona.

Por todo ello, de la documentación obrante en el expediente ofrece indicios evidentes de que el reclamado vulneró el artículo 5 del RGPD, principios relativos al tratamiento, en relación con el artículo 5 de la LOPGDD, deber de confidencialidad, al revelar a un tercero los datos personales de la reclamante a través de un correo electrónico remitido por el reclamado.

La reclamante ha aportado el correo electrónico que le remitió un tercero en el que figura un enlace que conduce a un resumen de compra de la reclamante, visualizando dicho tercero sus datos, teniendo conocimiento de los hechos porque esa persona le envió un correo explicando lo sucedido, indicando que su línea de teléfono está asociada a los datos de la reclamante.

El deber de confidencialidad, con anterioridad deber de secreto, debe entenderse que tiene como finalidad evitar que se realicen filtraciones de los datos no consentidas por los titulares de los mismos.

Por tanto, ese deber de confidencialidad es una obligación que incumbe no sólo al responsable y encargado del tratamiento sino a todo aquel que intervenga en cualquier fase del tratamiento y complementaria del deber de secreto profesional.

En este sentido se pronunciaba la Audiencia Nacional en sentencia de 18/01/02, en cuyo Fundamento de Derecho Segundo, señalaba: *“El deber de secreto profesional que incumbe a los responsables de ficheros automatizados, ..., comporta que el responsable –en este caso, la entidad bancaria recurrente- de los datos almacenados –en este caso, los asociados a la denunciante- no puede revelar ni dar a conocer su contenido teniendo el “deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero automatizado o, en su caso, con el responsable del mismo... Este deber de sigilo resulta esencial en las sociedades actuales cada vez más complejas, en las que los avances de la técnica sitúan a la persona en zonas de riesgo para la protección de derechos fundamentales, como la intimidad o el derecho a la protección de los datos que recoge el artículo 18.4 de la CE. En efecto, este precepto contiene un “instituto de garantía de los derechos a la intimidad y al honor y del pleno disfrute de los derechos de los ciudadanos que, además, es en sí mismo un derecho o libertad fundamental, el derecho a la libertad frente a las potenciales agresiones a la dignidad y a la libertad de la persona provenientes de un uso ilegítimo del tratamiento mecanizado de datos (STC 292/2000) ...”*

Por todo ello, queda constatada la falta de diligencia, en la acreditación de la identidad de la solicitante por parte de entidad MRG, ya que no requirió evidencias suficientes para la correcta identificación de la persona que se ponía en contacto con ellos.

III

Así las cosas, los hechos conocidos son constitutivos de una infracción, imputable al reclamado, por vulneración El artículo 5.1.f) del RGPD establece que: *“los datos personales serán tratados tal manera que se garantice una seguridad adecuada,*

incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas”

Por su parte, y tras las evidencias obtenidas en la fase de investigaciones previas y a lo largo de la instrucción del procedimiento, procede en este caso atender a lo estipulado en el artículo 83.2 del RGPD, a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer en el presente caso:

a).- Como criterios agravantes:

- La forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción. Al tener conocimiento a partir de la reclamación, (apartado h).

b).- Como criterios atenuantes:

- La naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como, el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido (apartado a).
- La no intencionalidad en la infracción, (apartado b).
- No existe infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento (apartado e).
- Las categorías de los datos afectados por la infracción, (apartado g).
- La no existencia de beneficios financieros obtenidos a través de la infracción (apartado k).

Por otra parte, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 76.2 de la LOPDGDD. Como criterios agravantes:

- La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales, (apartado b).

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD, con respecto a la infracción cometida, al vulnerar lo establecido en su artículo 5.1.f), permite fijar una sanción de 12.000 (doce mil euros), considerada como “muy grave”, a efectos de prescripción de la misma, en el 72.1.a) de la LOPDGDD.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

RESUELVE:

PRIMERO: IMPONER a la entidad MADRILEÑA RED DE GAS una sanción de 12.000 euros (doce mil euros), por la infracción del artículo 5.1.f) del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a la entidad MADRILEÑA RED DE GAS. y, conforme al art. 77.2 del RGPD, INFORMAR al reclamante sobre el resultado de la reclamación.

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.

TERCERO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva una vez sea ejecutiva la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida **nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000**, abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1/10, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 13/07, 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo.

De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronicaweb/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

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