

937-240719

Procedimiento N°: PS/00304/2019

RESOLUCIÓN R/00532/2019 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO
VOLUNTARIO

En el procedimiento sancionador PS/00304/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a *IBERDROLA CLIENTES, SAU*, vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 20 de septiembre de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **IBERDROLA CLIENTES, SAU** (en adelante, el reclamado), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<<

Procedimiento N°: PS/00304/2019

935-240719

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 1 de marzo de 2019 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra *IBERDROLA CLIENTES, SAU*, con NIF A9575839 (en adelante, el reclamado). Los motivos en que se basa su reclamación son que, inicialmente, contrató el suministro de electricidad de su vivienda con el reclamado, y

posteriormente, cuando la alquiló, cambió la titularidad del suministro al nombre del arrendatario. Sobre este particular, señala que, al término del contrato de arrendamiento, contactó con el reclamado para proceder de nuevo al cambio del titular del suministro y le informan que existen facturas impagadas.

Así las cosas, tras el pago de la deuda, vuelve a solicitarlo, y le manifiestan que no se puede llevar a cabo dado que sus datos están incluidos en el fichero SOLCENT.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados en la reclamación, de los documentos aportados por el reclamante, de los hechos y documentos de los que ha tenido conocimiento esta Agencia, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud 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), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD).

Con fecha 30 de octubre de 2018, se da traslado al reclamado la reclamación en el marco de las actuaciones con referencia E/8056/2018.

El 1 de marzo de 2019, el reclamado ha remitido a la Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1.- Tras analizar la reclamación interpuesta por el denunciante, han determinado que tenía su vivienda alquilada y que el 5 de octubre de 2016 se cambió la titularidad del contrato de suministro a nombre del inquilino.

2.- Cuando solicita el cambio de titularidad, al finalizar el contrato, le informan de que hay varias facturas impagadas.

3.- Con fecha 10 de agosto de 2018, la deuda es abonada y se procede a dar de alta el contrato a nombre del denunciante.

Con fecha 11 de marzo de 2019, se requiere a IBERDROLA información en relación con el fichero SOLCENT al que hace referencia el reclamante y sobre la posible inclusión de sus datos en los ficheros de solvencia. El escrito se remite por @notifica y consta entregado en la empresa ese mismo día.

A fecha del presente informe (31 de mayo de 2019), IBERDROLA no ha dado contestación al requerimiento de información.

TERCERO: A tenor de la documentación que obra en el expediente queda acreditado que la Agencia Española de Protección de Datos se dirigió a la entidad responsable de Iberdrola solicitándole información sobre los hechos objetos de inspección, en dos ocasiones. Así, por una parte, contestaron al primero de los requerimientos de fecha 30 de octubre de 2018, y por otra no respondieron al segundo de ellos, el del 11 de marzo de 2019, el cual constituye el presupuesto fáctico de una presunta infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal.

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

II

El artículo 58 del RGPD, “*Poderes*”, señala:

“2 Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:

(...)

i) imponer una multa administrativa con arreglo al artículo 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias del caso particular

(...)”

III

Las obligaciones que el RGPD impone con carácter general a los responsables y encargados de tratamiento se regulan los artículos 24 a 31. Entre ellas el artículo 31 se refiere a la “Cooperación con la Autoridad de control” que señala:

“El responsable y el encargado de tratamiento y, en su caso, sus representantes, cooperarán con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones”.

El incumplimiento de tal obligación constituye una infracción del RGPD tipificada en su artículo 83.4:

“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 100.000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 2% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:

- a) Las obligaciones del responsable y del encargado a tenor de los artículos 8, 11, 25 a 39, 42 y 43,*

(...)”

Por su parte, la LOPDGDD tipifica en el artículo 72.1 como infracciones muy graves las siguientes:

“(...)”

ñ) No facilitar el acceso del personal de la autoridad de protección de datos competente a los datos personales, información, locales, equipos y medios de tratamiento que sean requeridos por la autoridad de protección de datos para el

ejercicio de sus poderes de investigación.”

La LOPDGDD dedica a las *“Potestades de investigación y planes de auditoría preventiva”* los artículos 51 a 54. La mencionada Ley Orgánica 3/2018 precisa en su artículo 51.1 que *“La Agencia Española de Protección de Datos desarrollará su actividad de investigación a través de las actuaciones previstas en el Título VIII y de los planes de auditoría preventivas”* (El subrayado es de la AEPD). A su vez, el Título VIII de la Ley Orgánica regula en su artículo 67 las *“Actuaciones previas de investigación”*.

IV

La documentación que obra en el expediente evidencia que en el marco de las Actuaciones previas de investigación E/01919/2019 la Inspección de Datos de la AEPD hizo a la reclamada un requerimiento informativo al que ésta no respondió. El requerimiento se firmó electrónicamente el 11 de marzo de 2019, en esa misma fecha se puso a disposición de la reclamada a través del sistema notific@ y además fue aceptada por ella. De tales extremos hace prueba el Certificado del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada de la FNMT que obra en el expediente.

Tal y como consta en el Informe de Actuaciones Previas, de fecha 31/05/2019: *“Con fecha 11 de marzo de 2019, se solicita a Iberdrola información en relación con el fichero SOLCENT al que hace referencia el denunciante y sobre la posible inclusión de sus datos en ficheros de solvencia. El escrito se remite por @notifica y consta entregado en la empresa ese mismo día.*

A fecha del presente informe (31 de mayo de 2019), Iberdrola no ha dado contestación al requerimiento de información”.

La negativa de la reclamada a colaborar con la investigación de la autoridad española de protección de datos.

V

En la determinación de la multa administrativa que corresponda imponer se han de observar las previsiones de los artículos 83.1 y 83.2 del RGPD, preceptos que señalan:

“Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 9 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.”

“Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:

- a) 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;*
- b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*
- c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*
- d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32;*
- e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*
- f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*
- g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*
- h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*
- i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*
- j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*
- k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”*

Respecto al apartado k) del artículo 83.2 del RGPD, la LOPDGDD, artículo 76, “Sanciones y medidas correctivas”, establece:

“2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679

también podrán tenerse en cuenta:

- a) El carácter continuado de la infracción.*
- b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales.*
- c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
- d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción.*
- e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente.*
- f) La afectación a los derechos de los menores.*
- g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos.*
- h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.”*

Sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción de multa que procedería en su caso imponer a la reclamada por la presunta infracción del RGPD, en una valoración inicial, se aprecia que concurren los siguientes factores:

Respecto a la infracción del artículo 31 del RGPD tipificada en el artículo 83.2. RGPD:

- La estrecha vinculación de la actividad de la reclamada con el tratamiento de datos de carácter personal (artículo 83.2.k, RGPD en relación con 76.2.b, de la LOPDGDD)
- Cabe además tener en cuenta la conducta de la entidad que cooperó con esta Agencia en un primer momento remitiendo la información solicitada. No obstante, no respondió al requerimiento de fecha 11 de marzo de 2019, en el que se solicita a IBERDROLA información en relación con el fichero SOLCENT al que hace referencia el denunciante y sobre la posible inclusión de sus datos en los ficheros de solvencia. El escrito se remite por @notifica y consta entregado en la empresa ese mismo día.

Es por lo que se considera procedente graduar la sanción a imponer a Iberdrola y fijarla en la cuantía de 10.000 € por la infracción del artículo 31 del RGPD.

Por lo tanto, a tenor de lo anteriormente expuesto,

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

SE ACUERDA:

1. INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a IBERDROLA CLIENTES, SAU, con NIF A9575839, por la presunta infracción del artículo 31 del Reglamento (UE) 2016/679, tipificada en el artículo 83.4 del citado RGPD.
1. NOMBRAR como instructor a D. **R.R.R.** y como secretaria a **Dña. S.S.S.**, indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).
2. INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos de prueba, la reclamación interpuesta por el reclamante y su documentación adjunta; los documentos obtenidos y generados por la Subdirección General de Inspección de Datos durante la fase de investigaciones, así como el informe de actuaciones previas de Inspección.
3. QUE, a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la sanción que pudiera corresponder sería de 10.000 euros (diez mil euros) por la infracción, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento.
4. NOTIFICAR el presente acuerdo a IBERDROLA CLIENTES, SAU, con NIF A9575839, otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes. En su escrito de alegaciones deberá facilitar su NIF y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento.

Si en el plazo estipulado no efectuara alegaciones a este acuerdo de inicio, el mismo podrá ser considerado propuesta de resolución, según lo establecido en el artículo 64.2.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP).

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, en caso de que la sanción a imponer fuese de multa, podrá reconocer su responsabilidad dentro del

plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 8.000 euros (ocho mil euros) resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción.

Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá la reducción de un 20% de su importe. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 8.000 euros (ocho mil euros) y su pago implicará la terminación del procedimiento.

La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, siempre que este reconocimiento de la responsabilidad se ponga de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento. El pago voluntario de la cantidad referida en el párrafo anterior podrá hacerse en cualquier momento anterior a la resolución. En este caso, si procediera aplicar ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en 6.000 euros (seis mil euros).

En todo caso, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente (8.000 o 6.000 euros), deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000 abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento y la causa de reducción del importe a la que se acoge.

Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para continuar con el procedimiento en concordancia con la cantidad ingresada.

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; de conformidad con lo establecido en el artículo 64 de la LOPDGDD.

Por último, se señala que conforme a lo establecido en el artículo 112.1 de la LPACAP, contra el presente acto no cabe recurso administrativo alguno.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

>>

SEGUNDO: En fecha 15 de octubre de 2019, el reclamado ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **8000 euros** haciendo uso de una de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente. Por tanto, no ha quedado acreditado el reconocimiento de responsabilidad.

TERCERO: El pago realizado conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para sancionar las infracciones que se cometan contra dicho Reglamento; las infracciones del artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84.3 de la LGT, y las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en lo sucesivo LSSI), según dispone el artículo 43.1 de dicha Ley.

II

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP), bajo la rúbrica “*Terminación en los procedimientos sancionadores*” dispone lo siguiente:

“1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.

3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente.”

De acuerdo con lo señalado,

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

PRIMERO: DECLARAR la terminación del procedimiento **PS/00304/2019**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **IBERDROLA CLIENTES, SAU**.

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 según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer 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