

Procedimiento N°: E/01454/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: El 20 de diciembre de 2018 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos reclamación interpuesta por **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) contra **IBERDROLA CLIENTES, SAU**, (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son que el 3 de mayo recibió un contrato de suministro de IBERCLI sin haberlo solicitado.

Como consecuencia de ello presentó una reclamación en IBERCLI el 10 de mayo de 2018, y pese a ello recibe dos facturas de IBERCLI por importe de 49,19€ que procedió a pagar con fecha valor de 27 de agosto de 2018 tras recibir un correo del departamento jurídico de IBERCLI pidiendo a la reclamante la cuantía de 49,19 euros en concepto de factura de la luz. Indica que se han cedido sus datos al despacho de abogados MEDINA CUADROS Y ASOCIADOS S.L. de forma ilegal.

Declara que al tener conocimiento de que se había suplantado su identidad para el traspaso de contrato, presentó reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante, OMIC). La reclamante afirma que nunca ha contratado con IBERCLI, sino que es cliente de GEO ALTERNATIVA S.L. (en adelante, PODO) desde el 12 de abril de 2018.

Junto a la reclamación aporta

- ☐ Contrato de suministro de IBERCLI con fecha 3 de mayo de 2018
- ☐ Facturas procedentes de IBERCLI del 12/4/2018 al 11/5/2018 y 11/5/2018 al 25/5/2018 correspondientes a consumo de energía por importe conjunto de 49,19.
- ☐ Comprobante de pago de las facturas anteriores
- ☐ Respuesta a la reclamación presentada en IBERCLI con fecha 6 de septiembre de 2018.

El 20 de diciembre de 2018 se recibe en esta Agencia, con número de registro 211918/2018, nuevo escrito procedente de la reclamante transcribiendo el correo recibido el 27 de agosto de 2018 del despacho de abogados MEDINA CUADROS Y ASOCIADOS S.L. en el que se instaba al pago de la deuda de 49,19€.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en

adelante LOPDGDD), con número de referencia E/07581/2018, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

TERCERO: Con fecha 2 de enero de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Se incluyó por error a IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U. como investigada, siendo la reclamada IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (IBERCLI)
2. Con respecto a la reclamación registrada en IBERCLI mencionada en la reclamación por la reclamante, el día 6 de mayo de 2018 recibió acuse de recibo de dicha reclamación, el 25 de mayo de 2018 recibió información sobre su tramitación y, finalmente, el 6 de septiembre de 2018 recibió respuesta de IBERCLI manifestando que la cantidad que se solicitaba a la reclamante procedía de una deuda del anterior titular y que al optar por “Traspaso de contrato” como modalidad de cambio de titular, el nuevo titular quedaba comprometido con los derechos y obligaciones de la póliza anterior.
3. No consta en el expediente denuncia ante la Policía Nacional por suplantación de identidad.
4. La reclamación presentada ante la OMIC no consta en el expediente.
5. Con fecha 28 de marzo de 2019, se recibe en esta Agencia con número de registro 016198/2019, escrito de alegaciones procedente de IBERCLI correspondiente al traslado de la reclamación en la que manifiestan los siguientes aspectos:
 - a. Que la contratación fue realizada correctamente, proporcionándose para ello todos los datos necesarios conforme a los procedimientos internos y sistemas de verificación de IBERCLI, con el fin de realizar el traspaso de contrato, sin que en ningún momento IBERCLI pudiera sospechar que la persona que hizo la llamada no fuera la titular.
 - b. Que la reclamante en su denuncia menciona que su identidad ha sido suplantada, no aportando denuncia al respecto.
 - c. Además de ello, en la llamada telefónica que la reclamante realizó a IBERCLI para realizar el traspaso de titularidad del contrato, se le indicó la deuda existente, procediendo la reclamante a propia iniciativa a abonar la deuda mediante transferencia bancaria realizada desde su propio número de cuenta, tal y como se acredita en el Anexo I, que ya fue aportado por la reclamante en su reclamación, lo que sin duda pone en entredicho que estemos ante un caso de suplantación de identidad.

d. Que remiten en envío aparte CD con la llamada telefónica de contratación del servicio.

Y adjuntan como Anexo I, Copia del justificante de transferencia procedente de la reclamante por importe de la deuda exigida.

1. Escuchada la conversación telefónica de contratación referida en el punto 5.d. por el inspector, se constata que, en ella, la llamante facilita los siguientes datos:

- DNI del titular anterior al traspaso: *****NIF.1**
- Primer apellido del titular: **B.B.B.**
- Dirección de suministro: *****DIRECCION.1**
- Referencia del contrato: *****TELEFONO.1**

Se le informa de que tiene una factura pendiente de 44,11 correspondiente a la lectura del 12 de marzo al 12 de abril de 2018 y que tendría que hacerse cargo de su pago. La llamante indica que la pagaría hoy mismo y decide continuar adelante con el traspaso facilitando los siguientes datos:

- Nº de teléfono del esposo: *****TELEFONO.2** (envío de talón de pago de la deuda contraída)
- Nuevo titular con nombre y apellidos: **A.A.A.**
- DNI del nuevo titular: *****NIF.2**
- Manifiesta que no desea domiciliar el pago

Informan del envío del contrato que debe remitir firmado con el sobre suministrado.

1. Solicitado a PODO información sobre la contratación de suministro de energía de la reclamante con su entidad, con fecha 29 de agosto de 2019 se recibe en esta Agencia, con número de registro 041320/2019, escrito procedente de esta entidad manifestando:

a. Que efectivamente la reclamante es cliente de PODO.

b. Que los dos puntos de suministro contratados por la reclamante, CUPS *****CONTRATO.1** y *****CONTRATO.2**, se realizaron a través de la empresa Profielectra, S.L., con CIF B86793239 y domicilio en la calle Conde de Vilches nº 20, CP 28028.

c. Que actualmente, de los dos puntos de suministro, el correspondiente al CUPS *****CONTRATO.2**, correspondiente al referido en la reclamación, estuvo vigente desde el 12 de abril de 2018 hasta el 28 de mayo de 2019 mientras que el contrato correspondiente al CUPS *****CONTRATO.1** inició su contrato el 17 de octubre de 2017 y sigue activo en la actualidad.

d. Que debido a que las contrataciones se hicieron telefónicamente, y que no han podido entregar los archivos de audio, se hará entrega de estos archivos por mensajero.

Y adjuntan:

- Contratos de servicio para los puntos de suministro.

e. Debido a que les han informado en esta Agencia de la obligatoriedad de relacionarse con esta Agencia a través de medios electrónicos, el inspector consiente de forma excepcional, dadas las dificultades en la sede electrónica, en recibir el archivo de audio de la contratación por correo electrónico.

Se graba el fichero de audio en el sistema SIGRID como objeto asociado y se canaliza el correo electrónico por el registro de entrada.

2. Escuchado el archivo de audio de contratación con PODO no se puede establecer el paralelismo de la voz de ambas contrataciones ya que en esta contratación solo se escuchan monosílabos del interesado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 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), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

El artículo 6 del RGPD, regula la licitud del tratamiento estableciendo lo siguiente:

“1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;***
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;***
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;***
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;***
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;***
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.***

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.”

IV

En el presente caso, el reclamante presenta reclamación contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 6 del RGPD en relación con la licitud del tratamiento de sus datos personales.

En concreto se denuncia que se han utilizado los datos personales de la reclamante sin su consentimiento para formalizar la contratación de servicios con la reclamada, reclamándoles una deuda inexistente, y cediendo sus datos a una entidad gestora de cobros para ello.

La reclamada ha acreditado que la contratación ha sido correcta aportando para ello un CD que contiene la grabación de la llamada telefónica de contratación del servicio objeto de esta reclamación.

En dicho CD, puede escucharse la llamada telefónica que la reclamante realizó a IBERCLI para realizar el traspaso de titularidad del contrato aportando los datos del anterior titular (DNI, dirección y referencia del contrato) e indicando los suyos (nombre y apellidos, DNI y número de teléfono de su esposo)

Además, en dicha conversación, se escucha como la reclamante accede a abonar la deuda pendiente mediante transferencia bancaria realizada desde su propio número de cuenta. Esto queda acreditado al adjuntarse por la reclamada copia del justificante de dicha transferencia.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, ya que se considera que la contratación ha sido correcta.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente resolución al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

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, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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