

- **Expediente N.º: EXP202413337**

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: Con fecha 16 de septiembre de 2024, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE24e00069227893 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra AECORP 005, S.L. con NIF B05470380 (en adelante, la parte reclamada o AECORP). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que AECORP 005, S.L. llama a su número de teléfono, indicándole que llamaba en nombre de su compañía de suministro eléctrico (*****EMPRESA.1**) para mediante engaño y fraude, proceder a realizar un cambio a favor de la comercializadora de energía FACTOR ENERGÍA, S.A.

Junto a la reclamación se aporta la siguiente documentación:

- Facturas emitidas por FACTOR ENERGÍA, S.A. relativas al suministro de electricidad de fechas 23 de abril, 18 de junio y 9 de julio de 2024.
- Reclamación interpuesta ante el Instituto (...) de Consumo el día 10 de julio de 2024 con copia de dichas facturas.
- Respuesta de la mediación de dicho Instituto con la respuesta de 7 de septiembre de 2024 de la parte reclamada indicando que no le constan datos con el nombre de la parte reclamante.

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), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 9 de octubre de 2024 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 26 de octubre de 2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando:

" (...) Primeramente para mostrar colaboración con el esclarecimiento de los hechos, informamos la actividad que esta empresa desarrolla, como intermediaria comercial. Esta actividad conlleva la contratación de varios colaboradores que se encargan de la captación de los clientes. Estos colaboradores les ofrecen entrar en nuestra web, para que mediante un control de seguridad que nos garantiza la empresa ***EMPRESA.2, indiquen sus datos, solicitando que nos pongamos en contacto para gestionar la venta.

Los clientes, finalmente contratan el servicio con la empresa que nos contrata, en este caso, suministro de luz según indican. Es decir, nos encargamos de hacer auditorias y gestionar la venta con esos clientes proporcionados por nuestros colaboradores, para la contratación con la empresa que nos contrata a nosotros, ofreciendo esa protección y seguridad en la contratación.

Esta empresa, como hemos informado contrata colaboradores que son quienes a su vez, disponen de sus agentes comerciales, por lo que si bien no disponemos de un protocolo concreto para comprobar la correcta actuación de estos agentes comerciales de nuestros colaboradores, nos basamos en su responsabilidad asumida en nuestro contrato de colaboración, por el cual se considera incumplimiento la actuación incorrecta por cualquiera de sus agentes, derivando en la resolución inmediata del contrato.

En caso de recibir quejas o reclamaciones de consumidores por la mala praxis o existencia de fraude para la captación de clientes por parte de los agentes comerciales, se envía burofax a la empresa colaboradora, cesando de forma inmediata nuestra colaboración.

Se aportan al mismo todos los documentos debidamente firmados, en los que consta que el cliente ha dado su consentimiento para proceder con la contratación. Además, el cliente firma correctamente los contratos relacionados con el cambio de comercializadora. Cabe señalar que, en un momento, el suministro fue dado de baja a solicitud del cliente, quien posteriormente expresó su deseo de realizar una reactivación.

El cliente firmó la reactivación correspondiente, y se adjuntan los audios en los que confirma su conformidad con todos los términos."

Aporta:

- audios de dos llamadas:
 - o llamada de 26/2/2024 a las 14:52:09h de duración 8'26" emitida por la parte reclamada:

que recaba el consentimiento para la recepción de la llamada, informa que los datos de la parte reclamante proceden de un fichero titularidad de la parte reclamada, ejercicio de derechos ARCO en la dirección info@grupoaeacorp.com, informa sobre una oferta de la marca Enerluz de Factor Energía, recaba el consentimiento de la parte reclamante para ser informada de la oferta comercial y los siguientes datos: nombre, apellidos, N.º DNI, fecha de nacimiento, N.º de teléfono móvil y dirección del punto de suministro, el interlocutor facilita el CUPS facilitado en una página web sin indicar por quien, solicita a la parte reclamante el N.º de cuenta bancaria y

esta lo facilita, proporciona la información de la oferta comercial e indica que enviarán un SMS a la parte reclamante con el contrato para su visualización y firma, recaba la dirección de correo electrónico para el envío de las facturas, recaba el consentimiento para el envío de publicidad de la comercializadora y de terceros, recaba el consentimiento para proseguir con la contratación.

- o *llamada sin especificar fecha emitida por la parte reclamada (posiblemente de 16/4/24):*

para informarse sobre el motivo de la baja del contrato por parte de la parte reclamante, ésta indica su intención de reactivar el contrato de energía con Factor Energía. El interlocutor facilita los siguientes datos: nombre completo, N.º DNI, dirección del punto de suministro y N.º de teléfono móvil, la parte reclamante manifiesta su conformidad y el interlocutor le informa que en un minuto recibirá un SMS para la aceptación de la reactivación.

- *Contrato de Suministro con Enerluz/Factor Energía de 26/2/2024 sin firma del cliente.*
- *Certificado de *****EMPRESA.2** del envío de un SMS el 26/2/2024 del remitente CONSULTORIAS BARRIANO S.A.S. al teléfono móvil de la parte reclamante con la apertura y firma del documento *****DOCUMENTO.1** con la Política de privacidad de dicha entidad con la aceptación de comunicaciones comerciales.*
- *Solicitud de reactivación de suministro con Enerluz/Factor Energía fecha 16/4/2024 con los datos de la parte reclamante.*
- *Certificado de *****EMPRESA.2** del envío de un SMS el 16/4/2024 del remitente AECORP 005 S.L. en nombre de ENERLUZ al teléfono móvil de la parte reclamante con el mensaje "Este es el enlace para firmar el contrato" con la apertura y firma del documento *****REFERENCIA.1.**"*

TERCERO: Con fecha 16 de diciembre de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: 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 las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 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 LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Se solicita aclaración a la parte reclamante y se recibe respuesta el 16/12/2024 informando de lo siguiente:

- No está inscrita en la Lista Robinson
- No fue clienta de Factor Energía anteriormente
- Con fecha 14 de febrero de 2024 cambió de *****EMPRESA.3** a *****EMPRESA.1** en un centro comercial de *****LOCALIDAD.1.**
- Con fecha 22 de febrero de 2024 formalizó el contrato con *****EMPRESA.1.**
- Dos meses después recibe una llamada diciéndole que ella había solicitado la baja, pero ella no había solicitado nada. La persona que llamó insiste en que a él le figura la solicitud de baja, pero que podría haber sido un fraude y para evitarle agravios

económicos (ya que él se identificó como abogado cuya función era proteger a los consumidores), había que formalizar de nuevo el contrato y que necesitaba que diera de nuevo la aprobación. Le preguntó si era para continuar con *****EMPRESA.1** y le respondió que sí. A partir de este momento, dejó de recibir facturas de *****EMPRESA.1** llegándome las de Factor Energía.

- No recuerda haber recibido el 26/02/24 alguna llamada comercial.
- No conserva el registro de llamadas del pasado año en su dispositivo móvil.
- Conserva un SMS de FROMZERO con un enlace que, probablemente haya pinchado siguiendo las instrucciones engañosas de la supuesta llamada que no recuerda ni puede demostrar haber recibido y que, probablemente, les haya servido en abril para hacer el cambio.
- No conserva el contrato con Factor Energía. Este fue solicitado a la empresa vía telefónica en fechas 02/04/2025 y 04/04/2025 y vía email en las mismas fechas, sin obtener respuesta ninguna hasta el presente día.
- No solicita ninguna baja voluntariamente hasta que me cambié de compañía energética en el mes de junio de 2024.
- Confirma su cambio de comercializadora tras recibir una llamada comercial con una oferta de *****EMPRESA.4**, tal y como reflejó en la hoja de reclamación presentada en el departamento de Consumo del *****AYUNTAMIENTO.1** en fecha 17/07/2024. También confirma que la baja es anterior a la llamada efectuada en fecha 27/06/2024.
- Aporta:
 - o Captura de pantalla de la recepción del SMS en fecha 26/02/24 por parte de Consultoría Barriano donde autoriza a contactarla con fines comerciales y firma la política de privacidad y
 - o Captura de pantalla de la recepción de SMS de ENERLUZ de 26/2/24 a las 15:08h para la firma del contrato
 - o Email de solicitud de contrato a Factor Energía de fecha 02/04/25.

Se solicita información a la operadora de telecomunicaciones *****EMPRESA.2 Serveis Telemàtics S.A.**, en calidad de prestador de servicios de confianza, y se recibe respuesta el 16 de abril de 2025 y certifica que ha generado en sus registros las siguientes evidencias electrónicas aportando:

- Certificado de comunicación electrónica del remitente AECORP 005, S.L. en nombre de ENERLUZ enviada al teléfono móvil de la parte reclamante el día 16/4/2024 a las 14:38:01h con un enlace para la lectura y descarga de los siguientes documentos:

- *****REFERENCIA.1** con el mensaje: Este es el enlace para firmar el contrato, enlace que fue accedido y firmado mediante Pulsación de botón de firma. Dicho documento contiene la solicitud de reactivación de suministro con los datos de la parte reclamante y del punto de suministro con fecha 16/4/2023.

Se comprueba que el SMS y el documento coinciden con los aportados por la parte reclamada como respuesta al traslado de la reclamación.

Se solicita información a la parte reclamada y se recibe respuesta el 17/4/2025 informando que:

“El motivo de la llamada realizada el día 27/6/2024 a la línea móvil titularidad de la parte reclamante fue informar a la interesada sobre una nueva contratación con una

comercializadora, actuación encuadrada en el marco de nuestras actividades comerciales habituales.

Tal como consta en la grabación correspondiente a dicha comunicación, la interesada fue debidamente informada del motivo de la llamada y prestó su consentimiento de forma expresa”.

De la documentación recopilada de las distintas partes se obtiene la siguiente cronología y evidencias:

- El 26/2/2024 14:32:17h la parte reclamante recibe un SMS certificado del remitente Consultorías Barriano con el mensaje:

Contacto desde: www.gestionaluz.com

Telefono movil: *****TELÉFONO.1**

Codigo de registro: *****REFERENCIA.2**

IP: *****IP.1**

Autorizo a contactarme con fines comerciales: Si

Este es tu enlace para firmar el documento de protección de datos: *****URL.1** para la descarga y firma del documento *****DOCUMENTO.1** con la política de privacidad de dicho remitente y aceptación de la recepción de comunicaciones comerciales por cualquier medio

- El 26/02/2024 14:52:09h grabación de llamada emitida por la parte reclamada a la parte reclamante que recaba el consentimiento para la recepción de la llamada y de una oferta comercial de la marca Enerluz de Factor Energía.

- El 26/02/2024 15:08h la parte reclamante recibe un SMS de Enerluz con un enlace para la firma del contrato.

- Grabación de llamada, supuestamente de 16/4/2024, emitida por la parte reclamante a la parte reclamada para la reactivación del suministro.

- El 16/04/2024 solicitud de reactivación de suministro.

- 16/04/2024 14:38:01h la parte reclamante recibe un SMS de AECORP 005, S.L. en nombre de ENERLUZ con el mensaje “Este es el enlace para firmar el contrato” con la apertura y firma del documento *****REFERENCIA.1**.

- Facturas de Factor Energía de 23/4/24, 18/6/24 y 9/7/24.

- Antes de 27/06/2024 la parte reclamante cambia a la comercializadora *****EMPRESA.4**.

- El 27/06/24 llamada reclamada del supuesto abogado de AECORP haciéndose pasar por *****EMPRESA.1**, llamada reconocida por la parte reclamada para informarse de la baja de comercializadora por la parte reclamante.

- El 17/07/24 Reclamación presentada ante el Instituto (...) de Consumo, firmada el 10/7/24, también informa de la llamada de *****EMPRESA.4** y cambio a esta comercializadora.

- El 07/09/2024 Respuesta de la parte reclamada al Instituto (...) de Consumo informando de que no le constan datos a nombre de la parte reclamante.

- 02/04/25 email de la parte reclamante a Factor Energía atcliente@factornergia.com solicitando copia de contrato, sin haber obtenido respuesta a 09/04/25.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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 Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Artículo 6 del RGPD. Licitud del Tratamiento.

El artículo 6 del RGPD, que regula la licitud del tratamiento, establece 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.

2. Los Estados miembros podrán mantener o introducir disposiciones más específicas a fin de adaptar la aplicación de las normas del presente Reglamento con respecto al tratamiento en cumplimiento del apartado 1, letras c) y e), fijando de manera más precisa requisitos específicos de tratamiento y otras medidas que garanticen un tratamiento lícito y equitativo, con inclusión de otras situaciones específicas de tratamiento a tenor del capítulo IX.

3. La base del tratamiento indicado en el apartado 1, letras c) y e), deberá ser establecida por:

- a) el Derecho de la Unión, o
- b) el Derecho de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento.

La finalidad del tratamiento deberá quedar determinada en dicha base jurídica o, en lo relativo al tratamiento a que se refiere el apartado 1, letra e), será necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento. Dicha base jurídica podrá contener disposiciones específicas para adaptar la aplicación de normas del presente Reglamento, entre otras: las condiciones generales que rigen la licitud del tratamiento por parte del responsable; los tipos de datos objeto de tratamiento; los interesados afectados; las entidades a las que se pueden comunicar datos personales y los fines de tal comunicación; la limitación de la finalidad; los plazos de conservación de los datos, así como las operaciones y los procedimientos del tratamiento, incluidas las medidas para garantizar un tratamiento lícito y equitativo, como las relativas a otras situaciones específicas de tratamiento a tenor del capítulo IX. El Derecho de la Unión o de los Estados miembros cumplirá un objetivo de interés público y será proporcional al fin legítimo perseguido.

4. Cuando el tratamiento para otro fin distinto de aquel para el que se recogieron los datos personales no esté basado en el consentimiento del interesado o en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que constituya una medida necesaria y proporcional en una sociedad democrática para salvaguardar los objetivos indicados en el artículo 23, apartado 1, el responsable del tratamiento, con objeto de determinar si el tratamiento con otro fin es compatible con el fin para el cual se recogieron inicialmente los datos personales, tendrá en cuenta, entre otras cosas:

- a) cualquier relación entre los fines para los cuales se hayan recogido los datos personales y los fines del tratamiento ulterior previsto;
- b) el contexto en que se hayan recogido los datos personales, en particular por lo que respecta a la relación entre los interesados y el responsable del tratamiento;
- c) la naturaleza de los datos personales, en concreto cuando se traten categorías especiales de datos personales, de conformidad con el artículo 9, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales, de conformidad con el artículo 10;
- d) las posibles consecuencias para los interesados del tratamiento ulterior previsto;
- e) la existencia de garantías adecuadas, que podrán incluir el cifrado o la seudonimización."

III

Conclusión

El tratamiento de datos personales requiere la existencia de una base legal que lo legitime. Corresponde al responsable del tratamiento acreditar que el tratamiento se realiza conforme a una base de legitimación.

La parte reclamante manifiesta que AECORP 005, S.L. llama a su número de teléfono, indicándole que llamaba en nombre de su compañía de suministro eléctrico (*****EMPRESA.1**) para, sin su consentimiento y conformidad, proceder a realizar un alta como cliente de la comercializadora de energía FACTOR ENERGÍA, S.A.,

No obstante, durante las actuaciones previas de investigación, AECORP acredita el SMS certificado para la descarga y firma del contrato con Factor Energía (marca Enerluz), y adjunta el citado contrato de fecha 26 de febrero de 2024.

La parte reclamante aporta copia de pantalla de recepción de dicho SMS.

AECORP aporta grabación de llamada, de fecha 16 de abril de 2024, a la reclamante donde ésta reactiva el suministro eléctrico, aporta SMS certificado y solicitud de la reactivación.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a AECORP 005, S.L. y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública. La publicación se realizará 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, 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 Presidencia 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.

940-101025

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos