

Expediente N.º: EXP202315323

RESOLUCIÓN DE CADUCIDAD DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11/09/2023, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A. con NIF A33543547 (en adelante, TOTAL ENERGIES o la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que, en fecha 7/09/2023, tras acceder a la aplicación de E-DISTRIBUCIÓN para comprobar el consumo desde la última factura de 27/07/2023, comprueba que no hay consumo y que el contrato que mantenía con TOTAL ENERGIES fue dado de baja en el mes de noviembre de 2022. Tras comunicarse con TOTAL ENERGIES, le informan que se ha realizado un cambio de titularidad del suministro, sin su conocimiento, por lo que presenta una reclamación.

Junto a su reclamación aporta copia del contrato de TOTAL ENERGIES, archivo JPG con los datos del punto de suministro y archivo JPG donde figura el estado actual del contrato de suministro que consta dado de baja el 27/07/2023.

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 02/11/2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 1/12/2023 la parte reclamada ha dado respuesta a la actuación de traslado y solicitud de información, manifestando, en síntesis, lo siguiente:

- La incidencia acaecida tiene su origen en un proceso de contratación con la entidad por parte de un tercero, que llevó a que se produjese un cambio de titularidad en el punto de suministro de la parte reclamante.
- TOTALENERGIES manifiesta que, tras la realización de las investigaciones oportunas, ya se habían realizado con anterioridad a la recepción del

requerimiento de información realizado por la Agencia, todas las actuaciones necesarias para solventar la incidencia y comunicado por carta a la parte reclamante sobre las causas que la han motivado, así como las gestiones llevadas a cabo para resolver la misma. Adjunta, como evidencia de lo antedicho, copia de la comunicación remitida el 1/12/2023 a la parte reclamante, en la que se le traslada la información relativa a la incidencia, y las gestiones realizadas para su resolución:

“• El cambio en relación con el cambio de titularidad del punto de suministro correspondiente a su domicilio (...), tuvo su origen en un cruce de datos ocasionado por la contratación con TOTALENERGIES realizada por un tercero en fecha 24 de julio de 2023; quien, erróneamente, facilitó como datos relativos al punto de suministro objeto de contratación la información relativa a su punto de suministro.

• En todo caso, previamente a la suscripción del contrato, los referidos datos fueron objeto de confirmación por el tercero contratante, por lo que TOTALENERGIES los consideró lícitos y veraces y procedió a iniciar los trámites para la activación del contrato.

• Una vez que Usted se puso en contacto con TOTALENERGIES el miércoles 7 de septiembre de 2023 poniendo en conocimiento de la compañía esta situación irregular, se procedió a verificar la información facilitada en la contratación, a fin de comprobar cualquier error acaecido durante esta operación y, posteriormente, se llevaron a cabo todos los trámites pertinentes para que Usted ostentara de nuevo la titularidad del contrato de suministro del punto de suministro indicado al inicio de esta comunicación.

• Por otra parte, como consecuencia de estos hechos, en ningún momento se vio interrumpido o afectado el normal suministro de energía en su vivienda y TOTALENERGIES no le ha facturado ni le facturará cantidad alguna por el periodo transcurrido entre el 27 de julio de 2023 y el 21 de septiembre de 2023.

• Consecuencia de todo lo anterior, TOTALENERGIES considera resulta la incidencia reportada, al haberse garantizado la reposición de la titularidad de su punto de suministro, con las condiciones vigentes anteriormente.”

- Asimismo, TOTALENERGIES informa de que procedió a investigar los hechos concluyendo que la incidencia trae causa en la contratación del suministro de electricidad por un tercero efectuada de forma telefónica a través del distribuidor autorizado PAPERNEST INTERNATIONAL S.L., el 24/07/2023. El nuevo cliente aparentemente facilitó de forma errónea la información necesaria para la formalización de la contratación, lo que implicó que se tramitase el cambio de titularidad del contrato de suministro del punto de suministro de la parte reclamante a favor del nuevo cliente, que confirmó electrónicamente la aceptación del contrato y, por tanto, la exactitud de los datos facilitados; razón por la cual se estimaron correctos los datos utilizados para la formalización de la contratación y se procedió a la activación de la contratación a nombre de éste. Adjunta, la certificación de la aceptación por parte del nuevo cliente de la contratación con TOTALENERGIES, por medio del cual confirmó su conformidad con los datos obrantes en ella exactitud de los datos facilitados.
- TOTALENERGIES señala que, en cuanto tuvo conocimiento de esta incidencia a través de la parte reclamante y posteriormente a través de un expediente

abierto por FACUA, procedió a realizar las siguientes acciones: verificar la información facilitada y la identidad de las partes implicadas y contrastar su justo título, atender con diligencia la solicitud de reposición del suministro de la parte reclamante y examinar que el cambio de titularidad y posterior subsanación se ha efectuado sin implicar modificaciones en los términos y condiciones contractuales vigentes previamente, lo que supone que todas las condiciones se han mantenido como si la incidencia no hubiera tenido lugar. Así las cosas, desde el 21/09/2023, la parte reclamante consta nuevamente como titular del contrato de suministro -continuando siendo cliente de TOTALENERGIES-, procediéndose a la anulación de las facturas emitidas durante el tiempo en el que no constaba como titular del punto de suministro, marcando dicho periodo como no facturable, de forma que el consumo realizado durante ese periodo no será facturado ni al nuevo cliente ni a la parte reclamante y será asumido por TOTALENERGIES.

TERCERO: Con fecha 11/12/2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación.

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.

Las actuaciones se destinaron a recabar más información sobre las actuaciones realizadas por PAPERNEST INTERNATIONAL en el proceso de contratación que dio lugar a los hechos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del RGPD confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la 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 registrarán 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

Actuaciones previas de investigación

El artículo 67 de la LOPDGDD determina lo siguiente, respecto a las actuaciones previas de investigación:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a dieciocho meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica.”

III

Caducidad de las actuaciones

En relación con las actuaciones previas, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en vigor en todo aquello que no contradiga, se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el RGPD y en la LOPDGDD, en su artículo 122.4 dispone que *“El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas”*.

A tenor de lo dispuesto en los artículos transcritos, las actuaciones previas han de entenderse caducadas si, transcurridos más de dieciocho meses contados desde la fecha de admisión a trámite de la reclamación, no se ha procedido a dictar y notificar el acuerdo de inicio de procedimiento sancionador.

En el presente supuesto el cómputo de los dieciocho meses de duración máxima de las actuaciones previas se inició el día 11/12/2023, por lo que deben declararse caducadas.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: DECLARAR la CADUCIDAD de las presentes actuaciones previas de investigación.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A. y a la parte reclamante.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la LPACAP, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada LPACAP, 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.

907-271125

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