

- **Expediente N.º: EXP202400861**

## 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 27 de noviembre de 2023, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **FACTOR ENERGÍA, S.A.** con NIF **A61893871** (en adelante, FACTOR ENERGIA). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta haber recibido una llamada de su asesora energética, informándole que tenía que confirmar sus datos personales debido a un problema surgido, ofreciéndole un descuento cuyas condiciones no explica.

La parte reclamante indica que informa a la comercial que prefiere personarse en una oficina física, a lo que le responde no es posible, y que debe confirmar los datos por teléfono.

La parte reclamante prosigue señalando que, con posterioridad, recibe una llamada de su empresa, NATURGY, informándole que se ha solicitado su baja por FACTOR ENERGÍA. Manifiesta que no consintió el cambio de empresa.

Con posterioridad recibe un burofax de FACTOR ENERGIA informando de una factura pendiente de pago con FACTOR ENERGÍA.

Junto a su reclamación aporta factura referida, en cuyo encabezado figura la fecha 18 de mayo de 2023, y fecha de la factura el 9 de mayo de 2023 y fecha de devolución 16 de mayo de 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 FACTOR ENERGIA, 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.

La actuación de traslado y solicitud de información se notificó a la parte reclamada en fecha 25 de enero de 2024, a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según certificado del servicio de Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ) que consta en el expediente.

Con fecha 19 de febrero de 2024 se recibe en esta Agencia escrito de FACTOR ENERGIA mediante el que solicita ampliación del plazo para contestar a la

reclamación presentada, petición a la que se accede mediante escrito de fecha 21 de febrero de 2024.

Dicho escrito figura notificado en fecha 22 de febrero de 2024. No obstante, no ha habido contestación de la parte reclamada a la solicitud de información.

TERCERO: Con fecha 27 de febrero 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:

- En relación con el origen de los datos de la parte reclamante, los representantes de FACTOR ENERGÍA manifiestan que consta en sus registros que, en fecha de 23 de marzo de 2023, la parte reclamante realizó dos contratos de suministro de energía eléctrica, referidos a dos viviendas (una de ellas su vivienda habitual), todo ello telefónicamente (en modalidad tele venta), con posterior confirmación por medios electrónicos (mediante SMS), a través de una empresa externa colaboradora vinculada a FACTOR ENERGIA por una relación mercantil de agencia.
- En relación a dicha contratación, desde FACTOR ENERGIA indican que la misma fue realizada a través de una empresa colaboradora que actúa como agente comercializadora, con la que FACTOR ENERGIA mantiene una relación mercantil de agencia, en méritos de la cual la empresa agente ejerce la labor de promoción de las ventas de los productos y servicios de FACTOR ENERGIA, desarrollando dicha empresa su actividad de agencia mediante modalidad de venta telefónica (televenta), no tratándose de una empresa prestadora de servicios de FACTOR ENERGIA. Por tanto, la intermediación y la comercialización de dicha contratación fue llevada a cabo por dicha empresa externa vinculada a FACTOR ENERGIA por una relación mercantil de agencia. La mencionada empresa es AECORP 005, S.L.
- FACTOR ENERGIA añade que no disponía de los datos de la parte reclamante antes de que la citada empresa agente le remitiera los contratos cumplimentados para tramitar el alta con nuestra compañía y el cambio de comercializadora. Es a partir de dicho momento en que FACTOR ENERGIA procedió a incorporar los datos personales de la parte reclamante a sus sistemas y empezó a actuar como responsable del tratamiento de los mismos, concretamente de los datos que constan consignados en el contrato de suministro aportado por la empresa agente.

Concretamente, los datos personales de la parte reclamante fueron volcados e integrados en los sistemas (esto es, tras recibir la contratación de la empresa agente) en fecha 24 de marzo de 2024.

- Añade que no se han realizado desde FACTOR ENERGIA comunicaciones a la parte reclamante con finalidad comercial. Tampoco consta que la parte reclamante se hubiera puesto en contacto con FACTOR ENERGIA a fin de manifestar su disconformidad, o presentar, queja, reclamación o consulta alguna previamente la reclamación presentada ante el Instituto Galega do Consumo e da Competencia.
- En relación con los datos personales de la parte reclamante que constan en los sistemas de FACTOR ENERGIA, la entidad indica que son los datos cumplimentados en el contrato de suministro de energía eléctrica, necesarios para poder realizar el suministro y ejecutar lo concerniente al mismo, los cuales fueron consignados por parte del canal externo encargado de la contratación durante la llamada de contratación realizada a la afectada. Concretamente, los datos personales que constan actualmente son nombre y apellidos, número de DNI, dirección postal, número de teléfono móvil, dirección de los puntos de suministro, número de cuenta bancaria, IBAN, número de CUPS de los suministros.

Aportan impresión de pantalla del resumen de la información contenida en sus sistemas.

- En relación con los productos y servicios contratados por la parte reclamante indican que ésta realizó dos contratos de suministro de energía eléctrica, y concretamente para los puntos de suministro identificados con los CUPS **\*\*\*CUPS.1**, relativo al suministro de energía eléctrica, situado en la **\*\*\*DIRECCIÓN.1 y \*\*\*CUPS.2**, relativo al suministro de energía eléctrica, situado en la **\*\*\*DIRECCIÓN.2**.

La parte reclamante realizó dos contratos de suministro, concretamente para los puntos de suministro identificados con los siguientes CUPS:

**\*\*\*CUPS.1**, el cual fue activado en fecha de 12 de abril de 2023, constando su baja en fecha 20 de abril de 2023.

**\*\*\*CUPS.2**, el cual fue activado en fecha de 12 de abril de 2023, constando de baja en fecha 22 de abril de 2023.

Con relación a la baja de los contratos, se produjo como consecuencia de un cambio de comercializadora.

- Para acreditar la voluntad de contratación los representantes de FACTOR ENERGIA indican que han solicitado a AECORP 005, SL. (la empresa agente la siguiente documentación):
  - El contrato de suministro (el cual es confirmado por medios electrónicos)

- El certificado del tercero de confianza, acreditativo de la confirmación de la contratación realizada por teléfono por medios electrónicos, esto es del mensaje SMS enviado con el borrador del contrato, así como de la aceptación de este.
- El archivo audio de la llamada de contratación.

En relación a la contratación realizada a nombre de la parte reclamante, conforme a los soportes documentales remitidos por la empresa agente junto con el contrato tienen constancia que se recabó el consentimiento de la parte reclamante de forma verbal por vía telefónica, tras lo cual se efectuó por parte de la parte reclamante la confirmación de la contratación por medios electrónicos mediante el envío de un SMS al número de móvil consignado en el contrato para confirmar la contratación, el cual contenía un enlace para poder visualizar el borrador de los contratos en cuestión antes de su aceptación. El número de móvil (**\*\*\*TELÉFONO.1**) es coincidente con el indicado por la reclamante en el formulario de reclamación que previamente presentó a través del Instituto Galega.

Por otro lado, en relación con la IP desde la que se confirma la contratación, se incluye en el certificado de tercero de confianza acreditativo de la confirmación del contrato facilitado por el canal externo. Aportan el extracto del certificado con el siguiente contenido:

(...)

- Para acreditar las manifestaciones efectuadas, FACTOR ENERGÍA aporta el 9 de abril de 2025 la siguiente documentación:
  - Contrato de suministro del punto de suministro identificado con CUPS **\*\*\*CUPS.1.**
  - Contrato de suministro del punto de suministro identificado con CUPS **\*\*\*CUPS.2.**
  - Certificado de tercero de confianza acreditativo de la firma de ambos contratos.
  - Archivo audio de la llamada de contratación de ambos puntos de suministro.
  - Archivo audio de la llamada de bienvenida para ambos puntos de suministro.
- En cuanto al contenido de los audios aportados a la AEPD el 9 de abril de 2025:

La primera grabación recoge el procedimiento de contratación. De la audición de ésta se desprende que:

- Se informa a la reclamante que la llamada se realiza por AECORP 005, que se va a grabar, que sus datos proceden de la solicitud realizada en su página web y como ejercitar sus derechos.
- Le informan de una oferta con Factor Energía.
- Recaban los siguientes datos:
  - o Nombre,
  - o DNI,
  - o Móvil,
  - o Fecha de nacimiento,
  - o Edad,
  - o Direcciones de suministro (2),
  - o La teleoperadora le facilita los dos "CUPS" facilitados en la web para que los confirme,
  - o Solicita número de cuenta bancaria,
  - o La teleoperadora lee las condiciones del contrato, facilita un número de teléfono de la entidad y recaba consentimiento para realizar nuevas ofertas comerciales.

La segunda llamada es de bienvenida a Factor Energía:

- o Informan que llaman desde AECORP y que la llamada será grabada.
  - o Comprueban datos.
  - o Domicilios de suministro.
  - o Condiciones del contrato.
  - o Facilitado contrato.
  - o Solicitan por seguridad nombre del banco y fecha de nacimiento.
- Por otra parte, desde FACTOR ENERGIA indican que la facturación de la afectada fue anulada en su totalidad.

Asimismo, aportan el detalle de los consumos realizados para cada uno de los suministros.

En relación con la facturación emitida, FACTOR ENERGIA indica que se emitió una factura ordinaria para cada uno de los puntos de suministro contratados, es decir, una factura para el punto de suministro de luz y una para el punto de suministro de gas, que no fue atendida al pago por la parte reclamante.

No obstante, en atención al laudo dictado por la Xunta de Galicia, manifiestan que se ha procedido a la anulación de la totalidad de la facturación emitida para los suministros de la parte reclamante y que, actualmente no consta ningún importe pendiente de pago, ni hay importes pendientes de abonar por FACTOR ENERGIA a la parte reclamante.

Asimismo, desde FACTOR ENERGÍA indican que los datos de la parte reclamante no han sido ni serán comunicados a ningún fichero de solvencia patrimonial o crédito.

- En relación con el tratamiento de los datos personales de la parte reclamante, desde FACTOR ENERGIA se procedió a anotar en los sistemas la limitación del tratamiento de sus datos personales, de manera que los mismos solo serán tratados para los fines estrictamente necesarios para la gestión de las obligaciones pendientes derivadas de la relación contractual, además de en caso de ser necesario por imposición de una obligación legal aplicable a FACTOR ENERGIA, o por la posible formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, esto es la puesta a disposición de los datos en caso de ser así solicitado por los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, en particular de las autoridades de protección y/o órgano supervisor de la actividad, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y solo por el periodo de prescripción de las mismas.
- En fecha 22 de mayo de 2025 tiene entrada en la AEPD un escrito de AECORP 005, S.L., mediante el que los representantes de la entidad informan en relación con el origen de los datos de la reclamante que AECORP 005, S.L. desarrolla su actividad como intermediaria comercial, lo que implica la contratación de colaboradores cuya función principal es la captación de clientes.

Aportan certificado del consentimiento de la parte reclamante para el tratamiento de sus datos personales emitido por la operadora de telecomunicaciones LLEIDANETWORKS Serveis Telemàtics S.A., en calidad de prestador de servicios de confianza, certificando que ha generado en sus registros las evidencias electrónicas de las operaciones realizadas por AECORP 005 S.L en nombre de FACTOR ENERGIA en el que figura que:

-En fecha 2023-03-23 18:03:27 UTC+1: Ha enviado un SMS de tipo inicio de proceso certificado al teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**.

-En la dirección web **\*\*\*URL.1** se encontraban disponibles para su lectura y descarga los siguientes documentos: - **\*\*\*DOCUMENTO.1**.

-2023-03-23 19:39:14 UTC+1: Se ha accedido a la dirección web para la firma de los documentos.

-2023-03-23 19:39:25 UTC+1: Ha recibido una petición HTTPS desde la IP **\*\*\*IP.1** correspondiente al evento de firma.

-No se han realizado campañas comerciales posteriores a la solicitud de baja de la interesada, que tuvo lugar en abril de 2023.

En sus sistemas constan actualmente nombre y DNI de la reclamante.

## 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 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

#### 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."*

#### IV

#### 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.



En el presente caso, la parte reclamante asegura que FACTOR ENERGIA procedió a su alta como cliente sin su conocimiento y conformidad, lo que supondría, en definitiva, un tratamiento de datos personales sin contar con base de legitimación.

No obstante, durante las actuaciones previas de investigación, FACTOR ENERGÍA ha acreditado que el tratamiento de los datos tiene su origen en un contrato en la que la reclamante era parte. A tal efecto, constan en el expediente dos audios por los que la reclamante manifiesta su conformidad al mismo.

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, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por el tratamiento de acuerdo con lo señalado, 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 **FACTOR ENERGÍA, S.A.** 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 la resolución sea firme en vía administrativa.

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.

940-120525

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