

Procedimiento N°: E/00713/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante FLIP ENERGIA S.L., en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes:

HECHOS:

PRIMERO: La reclamación interpuesta por el reclamante tiene entrada con fecha 20 de junio de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra FLIP ENERGIA S.L., con NIF B87075982 (en adelante, Flip). Los motivos en que basa la reclamación son que Flip ha comenzado a cargar recibos en su cuenta sin haber contratado ningún servicio, los cargos se realizan por el consumo de energía eléctrica de su vivienda.

El reclamante manifiesta que se trata de un fraude y que devuelve automáticamente los recibos que le llegan.

Anteriormente tenía contratado el servicio con Iberdrola Cur, y no ha realizado ninguna gestión para el cambio.

Ha contactado con Flip con objeto de que se resuelva la incidencia y se restablezca su contratación con la empresa que le prestaba el servicio y le informan de que tiene que abonar los recibos pendientes para poder hacer el cambio.

SEGUNDO: 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:

Con fechas 23 de octubre de 2018 y 18 de febrero de este año, FLIP ENERGIA manifiesta a esta Agencia lo siguiente:

- 1 Todas las contrataciones con la empresa se realizan mediante establecimientos de PHONE HOUSE.
- 2 Con fecha 2 de abril de 2018, desde uno de dichos establecimientos, les enviaron un contrato firmado a nombre del denunciante para el punto de suministro de electricidad: ***SUMINISTRO.1. Aportan copia impresa del contrato, sin que conste firmado por el cliente.
- 3 Siguiendo el protocolo habitual, se remite un correo electrónico al cliente, en este caso a la dirección ***EMAIL.1, indicándole el alta en el servicio contratado, dado que no comunica el desistimiento, se le da de alta con fecha 16 de abril de 2018 y a partir de esa fecha se comienzan a emitir las facturas correspondientes. Aportan copia de las mismas.
- 4 Tras recibir comunicación del reclamante, con fecha 9 de mayo de 2018 solicitando que gestionen la baja, indicando que no había contratado el servicio, se notifica ALTA FRAUDULENTA.

- 5 Con fecha 10 de mayo de 2018, le comunican por correo electrónico, que para gestionar la baja se tiene que dar de alta en otra comercializadora.
- 6 El denunciante se niega a solicitar el alta en su antigua compañía y continúa consumiendo energía con ellos, por ese motivo pasan el suministro a la COR (Suministradora de referencia).
- 7 Respecto a las facturas impagadas, le devolverán el importe una vez finalizado el proceso.
8. Todas las facturas emitidas desde el día 16 de abril de 2018 hasta el 4 de enero de 2019, fecha en la que se realizó el cambio a través de la Comercializadora de Referencia, han sido pagadas por el reclamante, habiendo recibido los servicios correspondientes en ese periodo, por lo que la compañía entendió que el denunciante deseaba mantener los servicios, ya que se le indicó el procedimiento a seguir para dar de baja el contrato y no lo hizo.
9. Respecto a las comunicaciones con el cliente, aportan copia del correo electrónico que le remitieron con fecha 14 de enero de 2019, en el que le comunican la baja con fecha 5 de enero de 2019, por cambio de comercializadora y de la contestación al mismo, de la misma fecha, en la que el reclamante manifiesta que no ha solicitado ningún cambio y que dejen todo como está.

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 mismo texto legal, 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

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por D. **A.A.A.**, por una presunta vulneración del artículo 6 del RGPD por el uso ilícito de sus datos personales al no contar con su consentimiento expreso.

En concreto se denuncia que Flip Energía S.L., ha comenzado a cargar recibos en su cuenta bancaria sin haber contratado ningún servicio, los mismos se realizan por el consumo de energía eléctrica de su vivienda.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma al reclamado para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por el reclamante, informándole además de su traslado a la entidad reclamada y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por Flip Energía S.L., que obran en el expediente, se ha constatado que todas las facturas emitidas desde el 16 de abril de 2018 hasta el 4 de enero de este año, fecha en la que se realizó el cambio a través de la Comercializadora de Referencia, han sido pagadas por el reclamante, habiendo recibido los servicios correspondientes en ese periodo, por lo que la compañía entendió que deseaba mantener los servicios, ya que se le indicó el procedimiento a seguir para dar de baja el contrato y no lo hizo.

Respecto a las comunicaciones con el reclamante, aportan copia del correo electrónico que le remitieron con fecha 14 de enero de 2019, en el que le comunican la baja el 5 de enero de 2019, por cambio de comercializadora y de la contestación al mismo, de la misma fecha, en la que el reclamante manifiesta que no ha solicitado ningún cambio y que dejen todo como esta.

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 a **FLIP ENERGIA S.L.** y a D. **A.A.A.**.

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