

Procedimiento Nº: E/1772/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ENERGYA VM, en virtud de denuncia presentada por **D^a. A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27/02/18 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D^a. A.A.A.**, donde denuncia que: *“Se ha percatado en el mes de enero de 2018, que le estaban cobrando desde el mes de octubre del 2017, unos recibos de luz de los dos domicilios que tiene a su nombre (*****DIRECCIÓN.1 y ***DIRECCIÓN.2**), por parte de la empresa de luz ENERGYA VM sin que ella tuviera contrata nada con dicha empresa procediendo a la devolución de los recibos.*

Al ponerse en contacto con la empresa para consultar sobre esta incidencia, le indican que ella facilitó mediante una grabación telefónica con un comercial de la empresa, el 11/09/17, su consentimiento para dar de alta dicho servicio en los mencionados domicilios.

*Les exige que le manden dicha grabación a lo cual acceden. En la mentada grabación, se oye como un comercial que se identifica como **E.E.E.**, le hace una serie de preguntas a una mujer (con acento sudamericano), y esta mujer ante las preguntas del comercial, se hace pasar por la denunciante, afirmando todo los datos personales como si fuera ella (nombre, apellidos, DNI, número de cuenta bancaria etc....)*

Que en dicha llamada esta mujer que se hace pasar por la denunciante, contrata el contrato de luz con dicha empresa.

*Que el comercial le indica un número de teléfono de contacto, y éste correspondía al número de teléfono de su padre, quien reside en Menorca en el domicilio de la *****DIRECCIÓN.2**.*

Manifiesta que su padre está declarado como incapaz y que por lo tanto, no tiene poder para poder contratar ningún tipo de servicio, estando todo a día de hoy a nombre de sus dos hijas.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa **ENERGYA VM**, remite la siguiente información:

- a).- el presente caso se trató de una contratación telefónica.
- b).- Los contratos de suministro de electricidad fueron gestionados por la empresa **D.D.D.** entidad con la que **Enérgya-VM** tenía un acuerdo de promoción de contratos.
- c).- Todo comercial dependiente de Protinanza Gestion no tiene, en los términos del acuerdo anteriormente señalados, relación laboral o de dependencia alguna con Enérgya—VM.
- d).- De acuerdo con la información que consta en la relación contractual, Profinanza está obligada a tener sistemas que garanticen la autenticidad e integridad de la grabación y que sus sistemas cumplan en su totalidad la normativa vigente y por supuesto aquella referente a la protección de datos.

e).- Enérgya VM. procedió a la activación de los contratos de suministro de electricidad siguiendo el protocolo ordinario, que se detalla a continuación:

1º.- En una primera fase, el Promotor se pone en contacto con el potencial cliente y hace una descripción del producto que se comercializa, así como de sus características. En caso de que el Cliente acepte realizar la contratación, tiene lugar el procedimiento de contratación.

2º.- La contratación se efectúa mediante una llamada grabada por los sistemas Promotora, donde entre otras cuestiones consta la fecha en que tuvo lugar y cuyo registro es remitido íntegramente a Enérgya VM.

3º.- Seguidamente se produce el envío al Cliente de un SMS certificado donde interviene un tercero de confianza (que certifica que el texto del mensaje se ha remitido al número de teléfono móvil de quien realiza la contratación y certifica igualmente que ha aceptado la oferta remitida a ese número de teléfono. es decir vincula el teléfono con la aceptación con un contenido) que contiene la oferta y la documentación contractual en una URL.

4º.- Para que la contratación finalice, es fundamental que el Cliente envíe una respuesta afirmativa al SMS, siendo esta la fase tercera.

5º.- Se remite al Cliente a la dirección a efectos de notificaciones que haya indicado en el proceso de contratación, bien en formato físico o bien mediante un correo electrónico, toda la documentación que forma parte de las condiciones contratadas, así como un “paquete de bienvenida”.

f).- El Promotor remitió la documentación necesaria para que el contrato de suministro fuese procesado, debemos significar que los datos del Cliente son los que Profinanza Gestión internacional para Empresas SL nos traslada y deben ser obtenidos del propio Cliente en la contratación de forma libre, informada y consentida.

g).- Enérgya VM está realizando las oportunas averiguaciones con el Promotor y se tomarán las medidas pertinentes al respecto.

h).- Hemos procedido a cancelar los datos de carácter personal del Cliente y no serán empleados por tanto con ninguna finalidad en el futuro.

La compañía ENERGYA-VM presenta, entre otras, la siguiente documentación:

1.- Contrato de suministro eléctrico de fecha 08/09/17 con las condiciones particulares a nombre de la denunciante y cuyo domicilio y punto de suministro en *****DIRECCIÓN.2.** y teléfono de contacto *****TLF.1**

2.- Certificado emitido por la empresa BTP de envío de SMS de aceptación de condiciones de contratación de suministro eléctrico en el domicilio *****DIRECCIÓN.2.**, supeditado a la aceptación del SMS, enviada al teléfono *****TLF.1** el 08/09/17 a las 16:36 horas y entregado a las 16:38 horas. Respuesta de aceptación “SI” a las 16:38.

3.- Contrato de suministro eléctrico de fecha 08/09/17 con las condiciones particulares a nombre de la denunciante y cuyo domicilio y punto de suministro en *****DIRECCIÓN.1**y teléfono de contacto *****TLF.1**

4.- Certificado emitido por la empresa BTP de envío de SMS de aceptación de condiciones de contratación de suministro eléctrico en el domicilio *****DIRECCIÓN.1**, supeditado a la aceptación del SMS, enviada al teléfono *****TLF.1** el 08/09/17 a las 16:38 horas y entregado recibido a las 16:41 horas siendo la Respuesta de aceptación "SI" a las 16:41.

5.- Carta enviada a la denunciante, con fecha 16/01/18, por parte de la empresa ENERGIA VM, al domicilio: *****DIRECCIÓN.1** de requerimiento previo de pago donde la reclaman una deuda de 10,00 euros y la indican que si en 5 días no regulariza la situación incluirán sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y crédito.

6.- Carta enviada a la denunciante, con fecha 26/01/18, por parte de la empresa ENERGIA VM, al domicilio *****DIRECCIÓN.1** de requerimiento previo de pago donde la reclaman una deuda de 37,53 euros y la indican que si en 5 días no regulariza la situación incluirán sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y crédito.

7.- Carta enviada a la denunciante, con fecha 26/01/18, por parte de la empresa ENERGIA VM donde la indican que tras la revisión en el domicilio *****DIRECCIÓN.1** y detectado un error, regularizan la facturación de 196,23 euros pasando a ser de 242,37 euros.

8.- Carta enviada a la denunciante, con fecha 08/02/18, por parte de la empresa ENERGIA VM, al domicilio *****DIRECCIÓN.1** de requerimiento previo de pago donde la reclaman una deuda de 71,60 euros y la indican que si en 5 días no regulariza la situación incluirán sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y crédito.

9.- Correo electrónico enviado el 14/02/18, desde la dirección de la denunciante [***EMAIL.1](#) a la empresa ENERGIA VM [***EMAIL.2](#) denunciando los hechos.

10.- Correo electrónico enviado el 15/02/18, desde la dirección de la empresa ENERGIA VM [***EMAIL.2](#) a la dirección de la denunciante [***EMAIL.1](#) donde la indican, como ha sido la contratación y aportan grabación telefónica de la misma

11.- Correo electrónico enviado el 18/02/18, desde la dirección de la denunciante [***EMAIL.1](#) a la empresa ENERGIA VM [***EMAIL.2](#) donde indica que no está de acuerdo con la respuesta dada por la empresa.

12.- Correo electrónico enviado el 16/03/18, desde la dirección de la empresa ENERGIA VM [***EMAIL.2](#) a la dirección de la denunciante [***EMAIL.1](#) donde la indican, entre otras cosas informan que una vez recopilado toda la información de la empresa Profinanza, van a proceder a cancelar todas las facturas.

13.- Carta enviada desde la empresa ENERGIA VM a la empresa PROFINANZA resolviendo el contrato por la deficiencias detectadas en la contratación de suministro eléctrico.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36,

ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: *“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”*

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ENERGYA VM, de una infracción del artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD).

III

En el presente caso, ENERGYA VM aporta grabación de las contrataciones hechas vía telefónica y presenta certificado emitido por tercera empresa del envío de dos SMS al teléfono indicado en la contratación y la posterior respuesta de aceptación a las condiciones particulares del contrato de suministro.

Además, cuando recibe la reclamación de la denunciante, procede a dar respuesta a su denuncia y al no ser aceptada por la denunciante, procede a regularizar la situación de las facturas emitidas y a resolver el contrato con la empresa Profinanza, empresa contratada por ENERGYA VM para la gestión de nuevos contratos de suministro.

De todo lo anterior, se constata la diligencia debida por parte de ENERGYA VM en la contratación de nuevos clientes y en la regularización de las situaciones anómalas cuando tiene conocimiento de ello, como es el caso de una posible usurpación de la identidad en la contratación de los servicios prestados.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio fundamental consagrado en el artículo 6 de la LOPD, no siendo competente esta Agencia para dilucidar posibles actuaciones judiciales, quedando por tanto dicha cuestión fuera del campo competencial de esta Agencia.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER: AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR: la presente resolución a ENERGY VM, y a **D^a. A.A.A.**.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.