

- **Procedimiento N°: E/07939/2019**
940-0419

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: La reclamación interpuesta por Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 1 de abril de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra **Energya Vm Gestión De Energía S.L.U.**, con NIF **B83393066** (en adelante, el reclamado).

La reclamante manifiesta que recibió un escrito de bienvenida del reclamado, indicando ser su nueva compañía de suministro de electricidad y gas. Adjuntando unos contratos donde figuran tanto sus datos personales, como los bancarios.

Posteriormente, el 12 de marzo de 2019, le informan que se había producido un incumplimiento contractual; y en este sentido le indican que si no firma el documento adjunto "Acuerdo de restablecimiento del contrato de suministro" tendría que abonar una indemnización. Es más, se generaron dos facturas, siendo una de ellas del día 15 de marzo del 2019 y la otra del día 22 del mismo mes y año.

Y, a estos efectos, la reclamante desconoce cómo han podido obtener sus datos, ya que nunca ha sido cliente de dicha compañía y tampoco ha suscrito ningún contrato con el reclamado.

Aporta, entre otra, la siguiente documentación:

- Comunicación de bienvenida
- Contratos de suministro de electricidad y gas de fecha 19 de febrero de 2019
- Advertencia para la aceptación del restablecimiento del servicio de fecha 12 de marzo de 2019
- Facturas de 15 y 22 de marzo de 2019
- Escrito de queja presentado ante el reclamado el 28 de marzo de 2019.

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), con número de referencia E/05120/2019, se dio traslado de

dicha reclamación al reclamado, 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.

TERCERO: Con fecha 9 de agosto de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por la reclamante.

CUARTO: 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 fecha 23 de agosto de 2019, el reclamado manifiesta a esta Agencia que el proceso de contratación de la reclamante ha sido correcto conforme a sus mecanismos de validación.

Así consta que contrató el suministro el 19 de febrero de 2019, que lo realizó y se validó telefónicamente, empleando para la validación la intervención de un tercero de confianza, regulado en el artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, quien remite al número de teléfono móvil facilitado por el Cliente en la contratación un SMS certificado con la información precontractual y una URL personalizada con información adicional.

Añaden que la aceptación de la contratación se produce con la contestación afirmativa del cliente al SMS certificado. Con la recepción del SMS se genera un certificado electrónico acreditativo de dicha aceptación en el que figuran las Condiciones Generales y los Anexos que procedan según los servicios contratados o exigencias normativas. Tras ello, envían el contrato al domicilio del cliente.

Por otra parte, señalan que anularon la penalización por baja anticipada de contrato, que actualmente sus contratos se encuentran finalizados, y que han contestado a la reclamante.

Asimismo, en el contrato de servicio está recogido el concurso de un tercero de confianza para perfeccionar el contrato, se comprueban verbalmente los datos personales, bancarios y los puntos de suministro de la reclamante.

Por último, con respecto a la solicitud de cambio de suministradora de energía, se puede comprobar en esta grabación que se informa a la reclamante del cambio de suministradora, de las condiciones del contrato, las tarifas aplicables, y de la validación de la contratación mediante SMS, manifestando la reclamante su acuerdo con estos aspectos. Se le informa también que dispone de un periodo de desistimiento de catorce días.

Y aportan la siguiente documentación:

Contestación de fecha 2 de abril de 2019 a la reclamación formulada por la reclamante.

Copia del contrato.

Grabación telefónica de la contratación.

Certificado electrónico de aceptación del contrato.

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 RGPD, 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

El artículo 6 del RGPD, regula la licitud del tratamiento estableciendo 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."

IV

En el presente caso, la reclamante presenta reclamación contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 6 del RGPD en relación con la licitud del tratamiento de sus datos personales porque se han utilizado sus datos personales sin su consentimiento para la contratación de suministros.

De la documentación obrante en el expediente se desprende ausencia del elemento subjetivo de culpabilidad necesario en la actuación del reclamado para ejercer la potestad sancionadora.

En este sentido, el reclamado manifiesta que tomaron todas las medidas de seguridad, ya que el contrato se realizó y se validó telefónicamente, empleando para la validación la intervención de un tercero de confianza, regulado en el artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, quien remite al número de teléfono móvil facilitado por el Cliente en la contratación un SMS certificado con la información precontractual y una URL personalizada con información adicional.

Cabe además tener en cuenta que anularon la penalización por baja anticipada de contrato y que actualmente sus contratos se encuentran finalizados.

Todas estas actuaciones indican el cumplimiento de una diligencia razonable por parte del reclamado.

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones previas de investigación al no advertir incumplimiento alguno de la normativa de protección de datos, puesto que los hechos constatados no evidencian conducta subsumible en el catálogo de infracciones previstas y sancionadas en dicha normativa.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y reclamado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública 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 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