



Procedimiento Nº: E/0142/2018

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 04/01/18 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D^a. A.A.A.**, donde denuncia que: *“La compañía ENERGYA-VM, ha utilizado los datos personales que tienen en ENDESA para cambiarla de compañía, a través de una llamada telefónica haciéndose pasar por ENDESA, dándola información del nº de contrato y nº de contador con ENDESA. En ningún momento solicitaron el nº de cuenta y han domiciliado la factura de ENERGYA-VM en el mismo nº que tenía domiciliada la facturas de ENDESA.*

El 29/11/17 reclama en la oficina del consumidor y vuelve a contratar con ENDESA, pero la han pasado factura del consumo con ENERGYA-VM hasta el 11/01/18”. Aporta, entre otras, la siguiente documentación:

- a).- Expediente de Mediación, fechado el 29/11/17, nº ***EXP.1.
- b).- factura de la compañía ENERGYA-VM de fecha 19/01/18 (periodo de facturación del 16/11/17 al 11/01/18), a nombre de la denunciante.
- c).- Carta de la compañía ENDESA, de fecha 17/11/17, donde la indican que se ha procedido a la baja del contrato que tenía con la compañía.

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

- a).- La contratación se realizó vía telefónica.

El Contrato de suministro de electricidad suscrito, fue recibido procedente de la empresa **Profinanza Gestión Internacional Para Empresas SL**, entidad a la que **Enérgya-VM** tenía arrendada la prestación del servicio de promoción de contratos a través del canal telefónico. 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.

- b).- El procedimiento de contratación telefónica, consta de las siguientes fases:

1º.- En una primera fase, el canal se pone en contacto con el cliente y hace una descripción del producto que se comercializa, así como de sus características.

2º.- Una vez explicado el producto ofrecido, y en caso de que el cliente acepte que desea realizar la contratación, tiene lugar el procedimiento de contratación.



3º.- La contratación se efectúa mediante una llamada grabada por los sistemas de la empresa distribidora, donde entre otras cuestiones consta la fecha en que tuvo lugar y cuyo registro es remitido íntegramente a Enérgya-VM.

4º.- Seguidamente se produce el envío al cliente de un SMS que contiene la oferta y el contrato suscrito, así como información del producto contratado.

5º.- Posteriormente, el comercial realiza una llamada de verificación o validación de la contratación.

6º.- Un tercero de confianza 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.

7º.- Para que la contratación finalice, es fundamental que el cliente acepte la contratación mediante el envío de respuesta del SMS con la palabra "SI"

8º.- Finalmente, 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" como nuevo cliente de nuestra compañía.

c).- Se adjunta la siguiente documentación, a efectos de la investigación:

1º.- información del producto y de los servicios ofrecidos, referente al contrato suscrito con **Doña A.A.A.** y que en su momento le fue remitida.

2º.- Copia del contrato suscrito con **Doña A.A.A.** y que en su momento le fue remitido.

3º.- Copia de la grabación realizada para llevar a cabo la contratación y que fueron remitidas por el distribuidor externo que tenía encomendado el servicio de contratación telefónica.

4º.- Respuesta del SMS de aceptación de la contratación en el que se informaba a **Doña A.A.A.** de las condiciones de contratación.

5º.- factura emitida por el importe correspondiente a los consumos en que incurrió el cliente.

6º.- Reclamación presentada por **Doña A.A.A.**.

7º.- Respuesta dada por **Doña A.A.A.** en la que se accedió a sus pretensiones.

8º.- Información de carácter personal de la denunciante, borrada de los sistemas de información de la compañía.



9º.- Copia del contrato suscrito con la mercantil Profranza Gestión Internacional Para Empresas SL

d).- La empresa indica que, se ha procedido a cancelar los datos de carácter personal de acuerdo con escrito que remitimos directamente al cliente y no serán empleados por tanto con ninguna finalidad en el futuro.

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, de la información y documentación enviada por las partes, se constatan los siguientes puntos:

1º.- El número de teléfono móvil facilitado por la denunciante (figura en la carta de reclamación enviada el 29/11/17), es el **C.C.C.**, que coincide con el que posee la compañía ENERGYA-VM, y al que se envió el SMS de alta y de aceptación y desde el que se envió la aceptación de la contratación, con la respuesta “SI”, el 10/11/17.

2º.- La grabación aportada es una conversación de verificación, fechada el 10/11/17, a las 15:30 horas, para la una nueva contratación de suministro eléctrico con la compañía ENERGYA-VM. En dicha grabación se confirman los datos por parte de la interlocutora a las preguntas de la locutora.

3º.- En el contrato suscrito con **Doña A.A.A.** y la empresa ENERGYA-VM figuran todos los datos personales relativos a la denunciante, DNI, teléfono de contacto (**C.C.C.**), datos de la domiciliación bancaria, y fecha de aceptación 10/11/17.



4º.- Se presenta certificado emitido por la empresa OF SERVICE BTP, S.L., en calidad de tercero de confianza, del envío del SMS con URL asociada con petición de respuesta de aceptación al teléfono **C.C.C.**, el día 10/11/17 a las 15:39 horas, con fin "entregado" el día 10/11/17 a las 15:47 horas y siendo la respuesta: "SI", el 10/11/17 a las 15:48 horas.

5º.- La factura que se presenta corresponde al periodo 16/11/17 al 11/01/18 a nombre de la denunciante, comprendido entre el alta, el 10/11/17 y la baja del suministro, el 11/01/18.

6º.- La reclamación es enviada, a nombre de la denunciante, desde la Asociación de Consumo ***LOC.1 (Zaragoza), a la compañía **ENERGYA-VM**, el 29/11/17.

7º.- **ENERGYA-VM** responde a la Asociación, con fecha 11/01/18, indicando que procede a dar de baja los servicios contratado y a dar de baja los datos personales de la denunciante de sus sistemas, les adjunta la grabación de la contratación y el SMS enviado al número de teléfono de la denunciante y la respuesta de aceptación.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio fundamental del consentimiento en el tratamiento de los datos personales, consagrado en el artículo 6 de la LOPD.

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 ENERGYA-VM, y a D^a. **B.B.B.**

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.