

- **Expediente N.º: EXP202303969**

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 23 de febrero de 2023, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE23e00011404587 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra NATURGY IBERIA, S.A. con NIF A08431090 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por recepción de comunicaciones electrónicas comerciales y telefónicas tras ser atendida su solicitud de supresión.

Junto a la notificación se aporta:

- Copia de la respuesta recibida a su solicitud de supresión.
- Capturas de pantalla que muestran la recepción de llamadas los días 20/01/23, 09/02/23 y 14/02/23.
- Certificado de inscripción en la lista Robinson.

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 la parte reclamada, 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 28 de marzo de 2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 28 de marzo de 2023 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que:

*"Los teléfonos *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**, desde los que se realizaron las llamadas al Reclamante, no pertenecen a Naturgy ni se corresponden con los facilitados por las entidades que realizan acciones comerciales por cuenta de Naturgy ni sus subcontratas. Es altamente improbable que las llamadas*

recibidas por el Reclamante de dichos teléfonos fueran realizadas por Naturgy o por otra entidad contratada por Naturgy.

*La llamada realizada desde el número teléfono *****TELÉFONO.3** al teléfono del Reclamante (*****TELÉFONO.4**) fue realizada por la entidad Nauric Energy, S.L., sirviéndose de una base de datos propia no facilitada por Naturgy.*

La llamada fue realizada por Nauric en claro incumplimiento de sus obligaciones contractuales, contraviniendo las instrucciones y buenas prácticas impuestas por Naturgy. (...)

Es evidente que la conducta de Nauric no ha obedecido, directa o indirectamente, a ninguna instrucción o mandato de Naturgy, y se habría realizado en clara contravención de las instrucciones y buenas prácticas que Naturgy exige a sus empresas colaboradoras, constituyendo un grave incumplimiento de sus obligaciones contractuales, además de lesionar gravemente los intereses de Naturgy, así como su reputación, por lo que Naturgy sería igualmente parte perjudicada por la conducta de Nauric” ...

TERCERO: Con fecha 23 de mayo de 2023, 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:

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

Se realiza requerimiento de información de 30/5/2023 y se recibe en esta Agencia escrito de 14/6/2023 remitido por la parte reclamada aportando:

- Documento “01. 2022_01_01 Contrato de Servicios.pdf”. Contrato de servicios suscrito el 1/1/2022 por Naturgy con la entidad Nauric Energy, S.L. (en lo sucesivo, Nauric), en virtud del cual Nauric presta a Naturgy servicios de asesoría y apoyo comercial y técnico para la captación y renovación de clientes (Cláusula Primera. – Objeto), tanto presencialmente como a través de acciones de venta telefónica, es el documento vigente en el momento de la llamada a la reclamante con fecha 14/2/2023.

En la Cláusula 7, apartado 4 se recogen las obligaciones del colaborador en aspectos relativos a la protección de datos personales como:

- Obligación de llamar solo a personas que hayan prestado su consentimiento para ser objeto de acciones comerciales.
- Obligación de cruzar las bases de datos con Lista Robinson.

- Obligación de facilitar las bases de datos a Naturgy para que ésta pueda excluir de la misma los teléfonos que hayan ejercitado ante Naturgy su derecho de oposición y, en consecuencia, prohibición de contactar con los mismos.
- Obligación de grabar las llamadas para poder evaluar la calidad del servicio y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Obligación de aportar evidencias del cumplimiento de las obligaciones.

Adicionalmente, la Cláusula 7 apartado 5 se destaca la prohibición de subcontratar los servicios sin el previo consentimiento de Naturgy y, en el caso de obtenerlo, obligación de trasladar a sus subcontratistas las mismas obligaciones.

- Documento “02. 2022_01_01 Acuerdo de Prórroga.pdf”. Constituye el acuerdo formalizado entre las Partes para prorrogar la vigencia del Contrato de servicios formalizado con fecha 1/1/2022, a partir del 1/1/2023.
- Documento “03.2023_01_01. Contrato Encargo Tratamiento.pdf”. Es el contrato de encargo del tratamiento suscrito el 1/1/2023, que recoge los elementos descritos en el art.28 del RGPD y que complementa al Contrato de Servicios.

Se realiza requerimiento de información a los operadores de telecomunicación de los tres números de teléfono llamantes para averiguar su titular, resultando:

1. Para el nº *****TELÉFONO.1** en la llamada de 20/1/2023, es titular la entidad ENERGY WINNER, S.L. (en adelante Energy)
- Tras varios requerimientos de la AEPD Energy finalmente aporta y manifiesta que:
 - 1.- Documento de consentimiento de llamada del cliente al completar el formulario <https://ofertasluzygas.com> donde se recoge:
 He leído y acepto el uso y cesión de mis datos para fines comerciales a terceras empresas del sector energía Acepto
 Autorizo a contactarme por email, teléfono o cualquier medio con fines comerciales. He leído y acepto el uso de mis datos para la prestación del servicio por parte de SANRO-ROAL, S.L. Acepto
 Y los datos de identificación telemática a la url citada desde una IP y un navegador identificado en la fecha y hora de 3/1/2023 a 13.58:15h
 Se identifica la empresa SANRO-ROAL, S.L.
 - 2.-Energy no tiene canal de comercialización con Naturgy Iberia, SA.
 - 3.-Se adjunta factura con la empresa SANRO-ROAL, S.L. de 31/1/2023 por el concepto Leads.
 - Se solicita respuesta a lo no respondido en nuevo requerimiento de la AEPD por vía electrónica que consta expirado el 3/10/23, se reenvía el 6/10/23 por vía postal y a la dirección de correo electrónico facilitada sin haber recibido respuesta a fecha de este informe.

2. Para el nº *****TELÉFONO.3** en la llamada de 14/2/2023, es titular la entidad GRUPO IAEZ S.L. (en adelante laez)

- Tras varios requerimientos de la AEPD, laez finalmente aporta y manifiesta que:
 - 1.- Documento de consentimiento de llamada del cliente al completar el formulario <https://ofertasluzygas.com> que coincide con el aportado por Energy.
 - 2.- laez no tiene canal de comercialización con Naturgy Iberia, SA.
 - 3.-Se adjunta factura de Energy con la empresa SANRO-ROAL, S.L. de 31/1/2023 por el concepto Leads. Se le requiere la factura con laez sin haber recibido respuesta a fecha del informe.
- Se solicita respuesta a lo no respondido en nuevo requerimiento de la AEPD por vía electrónica que consta expirado el 3/10/23, se reenvía el 6/10/23 por vía postal y a la dirección de correo electrónico facilitada sin haber recibido respuesta a fecha de este informe.

3. Para el nº *****TELÉFONO.2** en la llamada de 9/2/2023, es titular la entidad MS Conexiones 2023 S.L., (en adelante MS Conexiones)

- Tras varios requerimientos de la AEPD MS Conexiones finalmente aporta y manifiesta que:
 - 1.- Documento de consentimiento de llamada del cliente al completar el formulario <https://ofertasluzygas.com> donde se recoge: (mismo documento que el aportado por Energy e laez)
 He leído y acepto el uso y cesión de mis datos para fines comerciales a terceras empresas del sector energía Acepto
 Autorizo a contactarme por email, teléfono o cualquier medio con fines comerciales. He leído y acepto el uso de mis datos para la prestación del servicio por parte de SANRO-ROAL, S.L. Acepto
 Y los datos de identificación telemática a la url citada desde una IP y un navegador identificado en la fecha y hora de 3/1/2023 a 13.58:15h
 Se identifica la empresa SANRO-ROAL, S.L.

Mediante una diligencia se ha comprobado que en fecha 22/9/2023 este dominio está libre.

- 2.- Por error se marca un teléfono erróneo.
- 3.-No hay copia impresa de los datos de la titular llamada, puesto que fue teléfono erróneo.
- 4.-Se adjunta factura con la empresa SANRO-ROAL, S.L. de 31/1/2023 por el concepto Leads.
 (Aclaración de la inspectora: Un lead denomina a aquellos usuarios que nos han dejado sus datos de contacto. Estos usuarios rellenan una de nuestras landing pages para obtener un contenido, y a su vez, sus datos personales

entran a formar parte de nuestra base de datos y se convierten en un lead para nuestra empresa. En resumen, la generación de leads es la base de las estrategias de marketing online.)

- 5.-Se adjunta contrato de colaboración con LOGICLOREN de 1/4/2023 que desarrolla la actividad con criterios organizativos propios y presta servicios profesionales de Teleoperador.
- 6.-No había intención de venta comercial con este cliente porque está incluido en la LISTA ROBINSON.
- 7.-El cliente nunca envió correo electrónico para oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel) 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 Directora 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 regirán 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."*

Por último, la Disposición adicional cuarta "Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

II

Disposición final sexta, apartado 2 de la LGTel 11/2022

"El derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial contemplado en el artículo 66.1.b) entrará en vigor en el plazo de un año a contar desde la publicación de la presente ley en el "Boletín Oficial del Estado". Hasta ese momento, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración podrán seguir ejercitando el derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de

comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en el artículo 66.1.a) y a ser informados de este derecho”.

III

Conclusión

A través de las investigaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido determinar que las llamadas no han sido efectuadas por NATURGY.

La llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.1**, pertenece la entidad ENERGY WINNER, S.L. que aporta documento de consentimiento del reclamante al rellenar un formulario en la web <https://ofertasluzygas.com>.

La llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.3**, pertenece a la entidad GRUPO IAEZ S.L., esta entidad aporta documento de consentimiento del reclamante.

La llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.2**, pertenece a la entidad MS Conexiones 2023 S.L., que aporta información idéntica a la de Energy y contrato de colaboración con la entidad.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, se ha constatado que existía consentimiento previo del reclamante, por lo que no existen 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, y 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 a NATURGY IBERIA, 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 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.

940-301023

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos