

- **Expediente N.º: EXP202318321**

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 20 de octubre de 2023 se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE23e00071136668 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. con NIF A95758389 (en adelante, IBERCLI).

La parte reclamante manifiesta que recibe llamadas de la compañía reclamada haciéndose pasar por su compañía de suministro eléctrico (que es otra empresa competidora) informando que tiene que renovar el contrato, cuando en realidad lo que proceden es a realizar un cambio de compañía eléctrica a la reclamada. Señala que se volvió a cambiar a su compañía eléctrica. Junto a la reclamación aporta recibos bancarios a favor de la reclamada en concepto de suministro eléctrico, así como correo electrónico de la reclamada dirigido a la reclamante informando de su baja del contrato de electricidad.

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), el 19 de diciembre de 2023 se dio traslado de dicha reclamación a IBERCLI, 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 notificado el 21 de diciembre de 2023, como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

No se recibió respuesta a este escrito de traslado.

TERCERO: Con fecha 20 de enero de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: El 23 de febrero de 2024 se volvió a reiterar a IBERCLI que remitiese a esta Agencia la información solicitada respecto de la reclamación presentada contra ésta, sin recibir contestación.

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, requiriendo nuevamente información a IBERCLI el 6 de mayo de 2024.

En contestación a este requerimiento, IBERCLI manifiesta que la gestión inicial de la contratación la realizó el colaborador *****EMPRESA.1**, quien realizó una primera llamada de verificación, aportando la grabación de dicha llamada, realizando posteriormente IBERCLI que vuelve a realizar dos llamadas de verificación a través de las cuales finalmente se formalizó la contratación de suministros, ambas realizadas el 10 de noviembre de 2022, en las que, siguiendo el protocolo establecido por IBERCLI, se informa de los siguientes aspectos:

- Nombre del teleoperador y de que la llamada se hacía en nombre de IBERCLI.
- Motivo de la llamada, siendo este el agradecimiento por la contratación y verificación de que los datos personales eran correctos.
- Información sobre la grabación de la llamada por motivos de seguridad, informando igualmente de la actuación de IBERCLI como responsable del tratamiento.
- Confirmación sobre que la reclamante había recibido un mensaje en su teléfono móvil facilitándose el contrato de suministro con IBERCLI, identificando dicho email la titularidad de IBERCLI en todo momento.
- Confirmación de que ha visualizado el contrato de IBERCLI junto con las condiciones particulares de la contratación y que éstas han sido aceptadas.

En las tres grabaciones, tanto IBERCLI como *****EMPRESA.1** se identificaron como IBERCLI en cada una de las llamadas realizadas a la reclamante y una vez confirmados los datos, se procede a confirmar la formalización del contrato de servicio de electricidad con IBERCLI a fecha 24 de noviembre de 2022, habiéndose enviado los contratos antes de la aceptación de la contratación, como se constata en dichas llamadas, y se verifica con la reclamante que ésta ha leído dichos contratos, aportando IBERCLI los citados contratos, las grabaciones de dichas llamadas de 10 de noviembre de 2022 e impresión de pantalla en que figura el orden de las interacciones mantenidas con la reclamante:

- se le envía la documentación de ambos contratos el día 10 a las 11.31h;
- posteriormente se realiza la primera llamada de verificación a las 12.39h, y
- la segunda llamada de verificación se realiza a las 14.23h.

Indica IBERCLI que la entidad se identificó en todo momento y obtuvo los datos directamente de la reclamante, que facilita éstos, sin que haya existido confusión, ni intento de causarla, como se aprecia en las llamadas realizadas. Posteriormente, estos contratos se dieron de baja por la reclamante el 1 de diciembre del 2022, sin que se haya ésta presentado reclamación por el posible carácter fraudulento de la contratación.

Tras la baja de la reclamante los datos de ésta quedaron bloqueados y, por tanto, no han sido objeto de tratamiento hasta la presente reclamación, sin que éstos hayan sido utilizados para ninguna campaña comercial por parte de IBERCLI, como ha constatado

tras analizar las campañas realizadas y consultar con los distintos departamentos, los canales de Telemarketing y Atención al Cliente, si bien, tras tener conocimiento de la reclamación presentada, en enero de 2024 se procedió a confirmar a la reclamante que IBERCLI tiene recogida su voluntad de no recibir llamadas comerciales, registrando a la reclamante como “CLIENTE ROBINSON” con el fin de dejar constancia de su deseo de no recibir llamadas comerciales por IBERCLI.

En relación con las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación indica IBERCLI que las manifestaciones realizadas por la reclamante son falsas, en tanto en cuanto ésta afirma que *“recibe llamadas de la compañía reclamada haciéndose pasar por su compañía de suministro eléctrico (...) informando de que tiene que renovar el contrato, cuando en realidad lo que proceden es a realizar un cambio de compañía eléctrica a la reclamada. En este punto interesa destacar que la Reclamante no indica en su escrito de reclamación el número de teléfono desde el cual se realizan las supuestas llamadas telefónicas por parte de IBERCLI. En este sentido, resulta sino llamativo, el hecho de que no se aporte el dato de las llamadas salientes, y al desconocer dicho dato, incluso podemos estar tratando ante llamadas que se ejecutan desde terceras entidades que, de mala fe, se realizan en nombre de IBERCLI”*.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del RGPD confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la LOPDGDD, es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Presidencia 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.”*

II

Licitud del tratamiento

El primer apartado del artículo 6 del RGPD establece 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. "

III

Conclusión

Para que esta Agencia pueda apreciar la existencia de una infracción en materia de protección de datos es necesario que concurren determinados elementos, en particular, que se haya llevado a cabo un tratamiento de datos personales en los términos previstos en el artículo 4.2 del RGPD, que dicho tratamiento haya sido realizado sin base jurídica válida o en vulneración de los principios y derechos establecidos en la normativa de protección de datos, y que pueda ser atribuido a una persona física o jurídica identificada en su condición de responsable o encargado del tratamiento.

En el presente expediente, la parte reclamante afirma haber sido contactada telefónicamente por la entidad reclamada o por terceros en su nombre, quienes se habrían hecho pasar por su compañía eléctrica habitual para inducir la a contratar con IBERCLI, lo que considera un tratamiento indebido de sus datos personales.

No obstante, a lo largo de las actuaciones prácticas por esta Agencia se ha constatado, mediante el análisis de las grabaciones y documentación aportada por IBERCLI, que la contratación fue realizada siguiendo un protocolo que incluyó el envío previo del contrato, la identificación expresa de la entidad reclamada en todas las comunicaciones, la verificación de los datos de la parte reclamante, la aceptación de condiciones y la confirmación por parte de ésta.

Por otro lado, en la reclamación presentada la reclamante no facilita el número de teléfono desde el que se hacen las supuestas campañas comerciales en nombre de IBERCLI y esta empresa ha aportado las grabaciones de las llamadas telefónicas referenciadas en las que se aprecia que la reclamante facilita sus datos personales, y que IBERCLI queda identificada en reiteradas ocasiones, no apreciándose engaños en la información que se facilita a la afectada. Tampoco consta que una vez la reclamada procedió a dar de baja los contratos firmados con IBERCLI, ésta haya contacto telefónicamente con la reclamada para realizar campañas comerciales.

Por lo tanto, en base a lo indicado, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos por parte de IBERCLI.

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, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por el tratamiento realizado por IBERCLI en la contratación realizada con la reclamante, ni la realización de llamadas posteriores tras proceder la reclamante a dar de baja los contratos con IBERCLI, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. 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 sea firme en vía administrativa.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el artículo 114.1.c) de la LPACAP y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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.

940-120525

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos