

- **Expediente N.º: EXP202406152**

### RESOLUCIÓN DE CADUCIDAD DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

#### HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de marzo de 2024 se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por una posible infracción imputable a NATURGY IBERIA, S.A. con NIF A08431090 (en adelante, NATURGY).

La reclamante manifiesta que se ha suplantado su identidad para solicitar, sin su consentimiento, la baja del suministro de electricidad y gas en viviendas de su propiedad que tenía contratado con NATURGY, como comercializadora, y que dicha empresa tramitó la baja.

Junto a su reclamación aporta atestado policial de la Policía Nacional, (...), de fecha 10 de octubre de 2023, en el que se recogen los hechos denunciados por la reclamante.

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 NATURGY que, con fecha 23 de mayo de 2024, ha dado respuesta a dicho traslado.

En dicha repuesta se señalaba, en síntesis, lo siguiente:

*“Con fecha \*\*\*FECHA.1, una persona que se identificó como la Reclamante contactó en el teléfono de Servicio de Atención al Cliente de Naturgy para solicitar la baja con retirada de contador de todos los contratos puesto que según informó en la llamada, iba a irse del país.*

*La persona que contactó con Naturgy, (...) además de facilitar su NIF y las dos direcciones completas en las cuales, la Reclamante tenía contratados los suministros, y de aportar los cuatro últimos dígitos de la cuenta bancaria donde se domicilian los recibos de los contratos suscritos con Naturgy, dígitos que sólo pueden conocer los titulares del suministro, ya que estos dígitos no son visibles en las facturas, superando con ello, la política de seguridad establecida para este tipo de solicitudes.(...)*

*Ese mismo \*\*\*FECHA.1, cuando Naturgy ya había enviado las solicitudes de baja de los suministros a las empresas distribuidoras, la reclamante contactó con Naturgy para solicitar el envío de la factura en papel . En el transcurso de la llamada, la operadora que atendió a la Reclamante, le recordó que ese mismo día había solicitado el cese de los contratos de suministro, información a la que, la Reclamante respondió que en ningún caso había solicitado el cese de los suministros, pareciendo la conversación un malentendido consecuencia*

*de llamadas previas realizadas por el marido de la Reclamante, dado que en ningún momento de la llamada la Reclamante manifestó que la llamada había sido realizada por otra persona*

*Por tanto, una vez confirmado por la Reclamante que no deseaba el cese de los contratos de suministro, Naturgy tomó nota de la petición de la Reclamante e intentó anular las solicitudes de baja por cese de suministro (...)*

0 Respecto de los hechos denunciados ante la Policía por la reclamante NATURGY afirma que

1

*“Adicionalmente al hecho de que la información facilitada a la Reclamante a través de las llamadas desde los teléfonos \*\*\*TELÉFONO.1 y \*\*\*TELÉFONO.2, no se corresponde ni con los mensajes ni con las prácticas de Naturgy, Naturgy ha investigado los teléfonos \*\*\*TELÉFONO.1 y \*\*\*TELÉFONO.2, confirmando que dichos teléfonos, efectivamente, no pertenecen a Naturgy ni son empleados por ninguna empresa colaboradora, no guardando, por tanto, relación alguna con Naturgy.*

*Por tanto, y, a modo de resumen, desde el teléfono \*\*\*TELÉFONO.2:*

- *El \*\*\*FECHA.1, alguien contactó con la Reclamante suplantando a Naturgy para informarle que no era posible atender su petición de recepción de las facturas del suministro de electricidad en papel, un mensaje que como se ha indicado Naturgy jamás trasladaría a sus clientes puesto que Naturgy permite a sus clientes escoger la forma de recepción de las facturas.*
- *Ese mismo \*\*\*FECHA.1, desde ese mismo teléfono, alguien utilizando todos los datos personales de la Reclamante y conociendo los 4 últimos dígitos de la cuenta bancaria en la que la Reclamante satisfacía el importe del consumo de sus contratos de suministro, dígitos que son precisamente los que se encuentran ofuscados en las facturas, contactó con Naturgy para solicitar la baja de los suministros, resultado de dicha llamada, las solicitudes de baja por cese de suministro.*
- *Finalmente, el 2 de octubre de 2023, cuando las bajas por cese de los contratos eléctricos ya se habían producido, nuevamente, alguien desde el teléfono \*\*\*TELÉFONO.2, contactó con la Reclamante para ofrecerle ayuda para solucionar su problema, formalizando un contrato de suministro con otro comercializador”*

TERCERO: Con fecha 4 de junio de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación.

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.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

## Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control 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 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

### Actuaciones previas de investigación

El artículo 67 de la LOPDGDD determina lo siguiente, respecto a las actuaciones previas de investigación:

*"1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento."*

*La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales."*

*2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a dieciocho meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica."*

## III

### Caducidad de las actuaciones

En relación con las actuaciones previas, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en vigor en todo aquello que no contradiga, se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el RGPD y en la LOPDGDD, en su artículo 122.4 dispone que *"El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas"*.

A tenor de lo dispuesto en los artículos transcritos, las actuaciones previas han de entenderse caducadas si, transcurridos más de dieciocho meses contados desde la fecha de admisión a trámite de la reclamación, no se ha procedido a dictar y notificar el acuerdo de inicio de procedimiento sancionador.

En el presente supuesto el cómputo de los dieciocho meses de duración máxima de las actuaciones previas se inició el día 4 de junio de 2024, sin que hasta el momento se haya iniciado procedimiento alguno, por lo que dichas actuaciones deben declararse caducadas.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: DECLARAR la CADUCIDAD de las presentes actuaciones previas de investigación.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a NATURGY IBERIA, S.A., con NIF A08431090 y a la parte reclamante.

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 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.

1245-101025

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