

Procedimiento Nº: E/00866/2019

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **NATURGY ENERGY GROUP, S.A.**, en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** el 20/10/2018 tienen entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos escritos de D. **A.A.A.** (en adelante el reclamante), en el que reclama a **NATURGY ENERGY GROUP, S.A.**, (en lo sucesivo NATURGY), por los siguientes hechos: que desde la citada empresa llaman continuamente ofreciendo promociones de gas; que fue cliente autorizándolo a que le ofreciesen ofertas, sin que recuerde haber firmado tal autorización; no obstante, ha indicado que no le oferten nada al estar contento con su actual comercializadora, pero le siguen molestando.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar las siguientes actuaciones:

El 31/10/2018, reiterada el 15/01/2019, fue trasladada a NATURGY la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requirió para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

La representación de NATURGY compañía en respuesta de 23/01/2019 ha señalado:

Que el reclamante ha tenido contratado el suministro de gas desde el 01/07/2008 al 19/06/2009.

Que se han revisado toda la información obrante en sus sistemas no habiendo localizado reclamación alguna del reclamante sobre el asunto que nos ocupa ni tampoco registrada petición alguna del reclamante acerca del ejercicio de derechos ARCO.

Que en el pasado el reclamante formó parte de un grupo de exclientes a los que se dirigieron campañas comerciales ofreciéndoles determinados productos y servicios de NATURGY con el objetivo de que volviesen a ser clientes de la compañía.

Que tras la recepción de la reclamación han marcado en los sistemas informáticos que el reclamante se opone a la recepción de comunicaciones comerciales de modo que no se le vuelvan a realizar ninguna comunicación comercial.

También han procedido a eliminar de nuestras bases de datos el número de teléfono al que iban dirigidas las llamadas para que no vuelva a dirigirse ninguna llamada a ese número.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

De conformidad con lo establecido en el artículo 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT), la competencia para resolver el presente Procedimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

### II

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante contra NATURGY por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 17 de la LGT en relación con la recepción de llamadas de tipo comercial no deseadas.

El artículo 48, *Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados*, establece en su apartado 1 lo siguiente:

*“1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:*

- a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.*
- b) A oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho”.*

La normativa de protección de datos pone a disposición de los afectados diversos mecanismos para la resolución de las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos.

En el presente caso, nos encontramos con comunicaciones no deseadas; con carácter general, si no se desea recibir llamadas comerciales de carácter promocional ha de dirigirse a la entidad promocionada, sea o no cliente de la misma, identificándose como titular de la línea telefónica en la que no desea recibir las llamadas y manifestada dicha oposición, sus datos no pueden ser utilizados con dicha finalidad.

Tanto el RGPD como la nueva LOPDGDD regulan el derecho de oposición. De conformidad con lo señalado en el artículo 21 del RGPD, el responsable del tratamiento estará obligado a dejar de tratar los datos personales del interesado, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Es decir, será el responsable el que tenga la carga de acreditar que sus intereses prevalecen sobre los del interesado.

En el apartado 2 del artículo 21 establece que, cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le

conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia. En este caso, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Y en el apartado 3 se determina que cuando el interesado se oponga al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Por otra parte, la nueva LOPDGDD, su regulación se recoge en el artículo 18 y remite específicamente al articulado del RGPD.

Debe también tenerse en cuenta que la LOPDGDD establece en cuanto a los sistemas de exclusión publicitaria (lista Robinson), que será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quien se hubiesen opuesto a recibirlas, de modo que se podrán conservar parte de los datos en sistemas de exclusión publicitaria que deberán ser previamente consultados por quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, para que se puedan excluir a aquellos afectados que manifestasen su oposición.

### III

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a NATURGY para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a NATURGY y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por NATURGY, que obran en el expediente, señalando que recibido el requerimiento de la AEPD y el traslado de la reclamación y examinada la misma no habían encontrado en sus sistemas petición alguna del reclamante en el ejercicio de sus derechos, adoptando de manera inmediata una serie de medidas como el marcado en sus sistemas de la oposición del reclamante a recibir llamadas comerciales y la eliminación del número telefónico al que se dirigían las llamadas y habiendo informado al reclamante de las causas que han provocado la incidencia, se considera procedente acordar el archivo de las presentes actuaciones al considerarse resuelta la misma.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se apliquen de manera efectiva medidas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, al no considerarse necesario por la entidad adoptar medidas adicionales al no haber causado incidencia alguna, y evitar situaciones

futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

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

**SE ACUERDA**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente resolución a **NATURGY ENERGY GROUP, S.A.,** y a **D. A.A.A..**

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