

- **Expediente N.º: EXP202103435**

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: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 26 de agosto de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **B.B.B. con NIF ***NIF.1** y NATURGY IBERIA, S.A. con NIF A08431090 (en adelante, NATURGY). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta una reclamación por la recepción de una llamada de contenido comercial a la línea de telefonía fija: *****TELEFONO.1** que se encuentra inscrita en la lista de exclusión publicitaria: Lista Robinson. La llamada se produjo el día 26 de agosto de 2021 a las 19:44 horas desde el número *****TELEFONO.2** que se identificó en nombre de la entidad reclamada.

Junto a la notificación se aportan fotos de captura de pantalla del número llamante y 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 NATURGY, 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 29 de octubre de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 29 de noviembre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que se ha comprobado que el número de teléfono del reclamante se encuentra inscrito en la Lista Robinson y que no pertenece a ningún cliente de la compañía, ni tampoco consta en ninguna base de datos de potenciales clientes gestionada por NATURGY ni por ninguna de sus empresas colaboradoras.

TERCERO: Con fecha 26 de noviembre de 2021, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

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

Los representantes de NATURGY manifiestan que se ha comprobado que el teléfono del reclamante *****TELEFONO.1** se encuentra inscrita en el fichero de exclusión publicitaria denominado Lista Robinson gestionado por la Asociación Española de Economía Digital (ADIGITAL) y que no pertenece a ningún cliente, ni tampoco consta en ninguna base de datos de potenciales clientes.

Naturgy realiza acciones comerciales telefónicas desde dos tipos de emisores de llamadas: - “Entidades de Venta Telefónica” - “Entidades Colaboradoras” que prestan servicios de apoyo comercial para la captación de clientes.

En cuanto a las Entidades de Venta Telefónica, son encargados del tratamiento que únicamente realizan acciones comerciales con las bases de datos que les facilita Naturgy, las cuales siempre son objeto de previa consulta con Lista Robinson, por lo que la llamada recibida por el Reclamante no ha podido proceder de estas entidades, ya que:

- (i) El número de teléfono del Reclamante *****TELEFONO.1**, no pertenece a ningún cliente de Naturgy, ni tampoco consta en ninguna base de datos de potenciales clientes gestionada por Naturgy, por lo que no ha podido ser facilitado por Naturgy a las Empresas de Venta Telefónica para que le llamen.
- (ii) Si el teléfono del Reclamante hubiera estado en alguna de dichas bases de datos, habría sido objeto de previa consulta en Lista Robinson, siendo excluido de la acción comercial.

Se ha comprobado que el teléfono *****TELEFONO.2** no se corresponde con los números de teléfono desde los que las Entidades de Venta Telefónica realizan llamadas comerciales.

En lo que respecta a las Entidades Colaboradoras, utilizan tanto bases de datos facilitadas por Naturgy como bases de datos propias. Todas estas entidades colaboradoras tienen la obligación de hacer la previa consulta a Lista Robinson sobre todos aquellos teléfonos que utilicen cuando realicen acciones comerciales por cuenta de Naturgy. Dicha obligación alcanza también a cualesquiera de sus subcontratistas, a quienes deben trasladar las mismas obligaciones y que, además, deben ser objeto de previa aprobación por Naturgy antes de ser subcontratados.

Estas entidades tienen la obligación de facilitar a Naturgy la relación de teléfonos desde los que realizan acciones comerciales por cuenta de Naturgy, por lo que Naturgy ha procedido a comprobar si el teléfono *****TELEFONO.2** se corresponde con los números de teléfono desde los que las Entidades Colaboradoras realizan llamadas comerciales verificando que no se corresponde con ninguno de los números de teléfono facilitados a Naturgy por las Entidades de Venta Telefónica.

Por parte de la Inspección de Datos se ha verificado que la operadora del número *****TELEFONO.2** es TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL.

Los representantes de Telefónica de España aportan como datos identificativos y de contacto de la línea *****TELEFONO.2** en agosto de 2021:

- Nombre/Razón social: **B.B.B.**
- NIF/CIF: *****NIF.1**
- Domicilio: *****DIRECCION.1**

Con fecha 04/03/2022 se ha entregado un requerimiento de información a **B.B.B.** al objeto de que facilite información relativa a:

- Objeto social de su entidad.
- Copia de los contratos o encargos suscritos con **NATURGY** para realizar publicidad telefónica a lo largo del año 2021.
- Detalle de los tratamientos de datos que realiza su entidad, indicando al menos:
 - o si la lista de teléfonos objetivo de la campaña es proporcionada por **NATURGY**
 - o si esta lista está filtrada con la lista Robinson o si este filtrado lo debe realizar su entidad.
 - o qué tratamiento se realiza con los números de teléfono objetivo una finalizada la campaña.
- Relación de llamadas realizadas al número *****TELEFONO.1** y detalle de la finalidad de cada llamada.

No se ha recibido hasta la fecha respuesta al requerimiento de información. Se ha reiterado el requerimiento de información realizando el servicio de correos dos intentos de entrega el 30 y 31 de mayo resultando ausente. Se dejó aviso en el buzón y no fue retirado de la oficina

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT) 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

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

El artículo 48 de la LGT, bajo la rúbrica *"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"*, dispone en su apartado 1.b), 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:

(...)

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."

III

Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido determinar que NATURGY ni ninguna de sus empresas colaboradoras ha realizado llamadas comerciales al número del reclamante. Se ha verificado que el número del teléfono llamante corresponde a un titular de TELEFONICA ESPAÑA, al que se le ha requerido información sobre la llamada.

Mediante las actuaciones realizadas por esta Agencia, no se ha podido determinar la autoría de la llamada reclamada.

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

En consecuencia, no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

Así pues, 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 **A.A.A.** y **B.B.B.** y NATURGY IBERIA, S.A.

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.

940-110422

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