



El consumidor que reclama ante la Agencia Española de Protección de Datos recibió cinco llamadas comerciales a lo largo de ocho días, aunque nunca había concedido el permiso explícito para recibir este tipo de comunicaciones.

SANCIÓN

10.000 euros por llamar a clientes inscritos en la Lista Robinson

La Agencia de Protección de Datos ha impuesto una multa a una firma que no verificó si el consumidor estaba en un registro de exclusión publicitaria.

Victor Moreno, Madrid

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha impuesto una multa de 10.000 euros a una compañía por realizar llamadas comerciales a personas que habían solicitado explícitamente no recibir este tipo de comunicaciones tras haberse inscrito en la Lista Robinson.

Según se puede leer en la resolución de la autoridad nacional, el reclamante interpuso una reclamación contra Instalaciones Térmicas Renovables, que hacía llamadas en nombre de Naturgy, a pesar de encontrarse en la lista de exclusión publicitaria. De hecho, como se desprende del documento, recibió un total de cinco llamadas en el espacio de ocho días.

La AEPD trasladó la protesta a la comercializadora eléctrica para que procediese a su análisis y plantease cambios para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos. Naturgy explicó que el número de teléfono que recibía las llamadas no pertenecía a ninguno de sus clientes ni

tampoco constaba en ninguna base de datos de potenciales clientes gestionada por la compañía. Sin embargo, sí indicó que el número desde el que se realizaban las comunicaciones pertenecía a Instalaciones Térmicas Renovables, una sociedad que le presta servicios de asesoría y apoyo comercial y técnico para la captación de clientes.

En este punto, la eléctrica destaca que en el acuerdo firmado entre las compañías aparece un apartado en el que se estipula que “cuando el colaborador realice acciones de venta telefónica para ofrecer productos y servicios de Naturgy, pero lo haga sobre bases de datos de sus propios clientes o sobre bases de datos de clientes potenciales no proporcionadas por Naturgy, sino confeccionadas o adquiridas por el colaborador, éste se compromete a utilizar exclusivamente bases de datos propias en las que los datos hayan sido recabados de forma lícita y los clientes o potenciales clientes que figuren en las mismas hayan prestado su consentimiento para ser

El contrato firmado entre las dos empresas es la base de la decisión de la AEPD

La autoridad española rebaja el importe de la sanción por ser una pequeña compañía

objeto de acciones comerciales del tipo al que se refiere este contrato, debiendo estar el colaborador en disposición de aportar evidencia de dicho consentimiento en el caso de ser requerida”.

Este mismo acuerdo apunta igualmente que deberá excluir de sus bases de datos, antes de ser utilizadas, “a todas aquellas personas que estén inscritas en la Lista Robinson” o cualquier sistema de exclusión publicitaria que lo sustituya.

Aunque Instalaciones Térmicas Renovables (ITR) alegó que había subcontratado el servicio a una tercera compañía y que el listado utilizado debía ser responsabilidad de esta última, la AEPD afirma que Naturgy “tiene impuesta por contrato a la entidad reclamada la obligación de comprobar que se puede realizar la llamada por no haberse opuesto, de manera que los hechos objeto de la presente reclamación tienen como sujeto responsable a la entidad reclamada”. Por esta razón, la autoridad española estima que ITR incumplió el artículo 48.1. b) de la Ley General de Telecomunicaciones sobre el derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas.

La AEPD evalúa que se trata de una infracción leve, que podría sancionarse hasta con 50.000 euros, aunque, para fijar el importe, considera que sólo debe ser de 10.000 euros “considerando la situación económica del infractor, al tratarse de una pequeña empresa”.