

ECIJA

Novedades normativas para la realización de llamadas comerciales en el sector energético

NOTA INFORMATIVA

16.09.2024

Novedades normativas para la realización de llamadas comerciales en el sector energético

SEPTIEMBRE 2024

El Ministerio para la Transición Ecológica y el reto demográfico (en adelante, "Miteco") presentaba el pasado 31 de julio de 2024 a trámite de audiencia e información pública el Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento General de Suministro y Contratación y se establecen las condiciones para la comercialización, agregación y protección del consumidor de energía eléctrica (en adelante, el "**Proyecto de Real Decreto**"), cuyo plazo para presentar alegaciones finalizó el 13 de septiembre de 2024.

El Proyecto de Real Decreto se enmarca dentro del Plan Anual Normativo de la Administración General del Estado para 2024, cuyos objetivos, entre otros, se corresponden con la protección del cliente de energía eléctrica, mediante el establecimiento de un marco normativo que promueva la equidad, la transparencia y la sostenibilidad en el suministro energético.

El objetivo de la presente Nota Informativa (en adelante, la "**Nota**") se corresponde con analizar el artículo 13. z) de dicho texto, ya que **introduce prohibiciones específicas para realizar publicidad y prácticas de contratación no solicitadas por el usuario**, estableciendo además algunos requisitos específicos respecto a la grabación de las llamadas, así como, la información que deberá ser facilitada al usuario.

(i) Prohibiciones de publicidad y contratación telefónica

El Proyecto de Real Decreto establece en su artículo 13. z) una prohibición expresa en relación con la realización de publicidad y prácticas de contratación por las comercializadoras por vía telefónica:



"Artículo 13. Obligaciones del comercializador de energía eléctrica.

[...] z) El comercializador no podrá realizar publicidad ni prácticas de contratación no solicitadas por el usuario por vía telefónica, salvo que exista una petición expresa por parte del consumidor o la llamada sea originada por su propia iniciativa. En estos casos, el comercializador deberá grabar la totalidad de la llamada, independientemente de quién la origine, incluyendo toda la información facilitada al consumidor y, en su caso, la información precontractual con las características básicas de la oferta".

En otras palabras, las comercializadoras solo podrán realizar publicidad y llevar a cabo prácticas de contratación telefónica si cuentan con una solicitud previa del usuario o si la llamada es iniciada por el propio usuario.

Además, el comercializador deberá **grabar la totalidad de las llamadas, independientemente de quién las haya originado**, incluyendo toda la información proporcionada al consumidor y, en su caso, la información precontractual con las características básicas de la oferta.

(ii) Precedentes al Proyecto de Real Decreto

La Circular 1/2023 de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante la "**Circular**") emitida por la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, la "**AEPD**"), y que precede a este Proyecto de Real Decreto tuvo como objetivo fijar los criterios de la AEPD en la aplicación de la normativa de protección de datos personales en relación con el artículo 66.1 b) Ley General de Telecomunicaciones (en adelante, "**LGT**"), sobre la realización de llamadas comerciales.

La Circular fue elaborada con la finalidad de mejorar la seguridad jurídica respecto a las dudas interpretativas generadas por la redacción de la actual LGT y como consecuencia del Informe 40/2023 del Gabinete Jurídico de la AEPD sobre la aplicabilidad de otras posibles bases legitimadoras recogidas en el artículo 6.1. del RGPD en las que podría ampararse este tratamiento y, específicamente, en el interés legítimo.

Respecto a los criterios interpretativos de la AEPD recogidos en la Circular, destacamos, entre otros, los siguientes:

- La restricción prevista en el artículo 66.1.b) de la LGT resulta de aplicación a todas las entidades – sea cual sea el sector al que pertenezca – que pretenda llevar a cabo llamadas comerciales.
- La AEPD presume válido el interés legítimo para llamadas comerciales cuando exista una relación contractual previa – manteniendo el régimen establecido en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, "LSSICE") - , cuando las llamadas se refieran a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los previamente contratados, si bien, excluye la comunicación a otras entidades del grupo empresarial, siendo necesario el consentimiento previo.



Adicionalmente y, a la hora de ponderar la prevalencia de ese interés legítimo, la Circular refiere que no será lícito el tratamiento, salvo prueba en contrario, en los supuestos en los que no exista una relación contractual vigente, solicitud o interacción previa realizada durante el último año por parte del interesado.

En este sentido y, en contraposición con la Circular, el Proyecto de Real Decreto añade una capa adicional de regulación específica, especialmente dirigida al sector energético, y establece obligaciones más restrictivas para la publicidad y la contratación telefónica, tal y como se analizará a continuación.

(iii) Conclusiones y acciones que deberán adoptarse a futuro

Tal y como hemos referido, el artículo 13. z) del Proyecto de Real Decreto impone una regulación más rigurosa sobre el derecho de los usuarios a no recibir llamadas comerciales no solicitadas, marcando una diferencia significativa con respecto la última Circular de la AEPD. Estas disposiciones impactan de manera particular al sector energético, ya que las compañías comercializadoras deberán cumplir con nuevos y más estrictos criterios en cuanto a la realización de llamadas comerciales y el tratamiento de datos personales.

Para hacer frente a estas limitaciones y, con el fin de anticiparse a los nuevos requerimientos que prevé el Proyecto del Real Decreto las comercializadoras deberán, entre otras, adoptar las siguientes acciones:

- Verificar o establecer medios que permitan obtener solicitudes de contacto por parte de los usuarios con el fin de habilitar los canales telefónicos para la realización de acciones comerciales o prácticas de contratación.
- Analizar las cláusulas informativas incluidas en las condiciones particulares y generales, así como,
- No se deberán llevar a cabo llamadas en otros supuestos con fines publicitarios o para la realización de prácticas de contratación.
- Se deberán grabar todas las llamadas y deberán estar disponibles.

Conclusiones

Sin perjuicio de lo anterior, se trata de un Proyecto y, por tanto, se deberá esperar a la aprobación definitiva del texto para adoptar conclusiones definitivas y, en su caso, adoptar acciones concretas y específicas.

Área de Protección de Datos y Privacidad de
ECIJA
info@ecija.com
Telf: + 34 91.781.61.60

Calle Serrano, 69.
28006 Madrid
www.ecija.com

