
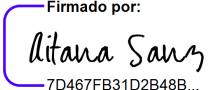

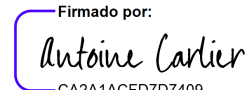


POLÍTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DATA SUBJECT REQUESTS)	Edición: 13.04.2026	 PRIMAGAS
---	---------------------	--

Política	Política de Atención de Derechos de los Interesados (Data Subject Requests)
Department:	Legal & Compliance
Version date:	Versión 13.04.2026

	Nombre	Departamento	Firma
Creado por:	Aitana Sanz	Legal & Compliance Lead	Firmado por:  7D467FB31D2B48B...
Revisado por:	Cristina Belmonte	Mánager Legal & Compliance	DocuSigned by:  98695F1A16B7408...
Aprobado por:	Antoine Carlier	CFO	Firmado por:  CA2A1ACFD7D7409...


1. Objetivo

El objetivo de la presente Política es establecer las directrices y el procedimiento interno para la correcta recepción, gestión y respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales (Data Subject Requests – DSR) presentadas ante PRIMAGAS ENERGÍA, S.L.U. (en adelante, PRIMAGAS), de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LPDPGDD) y la normativa aplicable en materia de protección de datos.

2. Ámbito de aplicación

Esta Política aplica a:

- Todos los/las empleados/as y colaboradores de PRIMAGAS.
- Todas las solicitudes de derechos presentadas por personas físicas cuyos datos personales sean tratados por PRIMAGAS (clientes, empleados/as, candidatos, proveedores, etc.).

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DATA SUBJECT REQUESTS)	Edición: 13.04.2026	 PRIMAGAS
--	----------------------------	--

3. Definiciones clave

- Interesado (Data Subject): Persona física cuyos datos personales son objeto de tratamiento por PRIMAGAS.
- Solicitud de derechos (DSR): Solicitud presentada por un interesado para ejercer los derechos reconocidos en el RGPD.
- Responsable del Tratamiento: PRIMAGAS ENERGÍA, S.L.U.
- DPO / Área Legal & Compliance: Función responsable de coordinar y supervisar la gestión de las solicitudes de derechos.
- Prueba de identidad: Medio razonable que permita verificar la identidad del solicitante.

4. Derechos de los interesados

PRIMAGAS garantiza el ejercicio de los siguientes derechos:


- Derecho de acceso.
- Derecho de rectificación.
- Derecho de supresión (derecho al olvido).
- Derecho de limitación del tratamiento.
- Derecho de portabilidad.
- Derecho de oposición.
- Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas, cuando aplique.

5. Principios generales de actuación

PRIMAGAS deberá:

- Facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos.
- Garantizar que la información facilitada sea:
 - concisa,
 - transparente,
 - inteligible,
 - y de fácil acceso.
- Actuar siempre desde un enfoque de protección de derechos y accountability.

En aquellos tratamientos que no requieran la identificación del interesado, PRIMAGAS dará respuesta al ejercicio de derechos, salvo que pueda demostrar que

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DATA SUBJECT REQUESTS)	Edición: 13.04.2026	 PRIMAGAS
---	---------------------	--

no está en condiciones de identificar al interesado, conforme al artículo 12.2 del RGPD.

6. Canales de recepción

Los interesados podrán ejercer sus derechos:


- Por medios electrónicos, generalmente por medio de correo electrónico remitido a gdpr@primagas.es o atencioncliente@primagas.es, o bien por medio del canal de denuncias: [EthicsPoint - SHV](#)
- Por correo postal, a c/ Tuset nº3, 4ª Planta, 08006, Barcelona.
- O por cualquier otro medio que permita dejar constancia de la solicitud.

Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará preferentemente por esa misma vía, salvo que el interesado solicite expresamente otro medio.

Todo/a empleado/a que reciba una solicitud deberá remitirla sin dilación al Área Legal & Compliance.

7. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades principales
Dirección de PRIMAGAS	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar la Política y el Procedimiento de gestión de derechos. - Garantizar la existencia de sistemas de control interno adecuados. - Asegurar que se asignan los recursos necesarios para el cumplimiento del RGPD.
Área Legal & Compliance	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y supervisar la gestión de las solicitudes de ejercicio de derechos. - Analizar la procedencia legal de cada solicitud. - Asegurar el cumplimiento de los plazos legales. - Coordinar con las áreas involucradas solicitudes y las comunicaciones con los interesados. - Mantener el registro interno de solicitudes. - Escalar incidencias, cuando proceda, al DPO del Grupo.
Data Protection Officer (DPO) cuando aplique	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar a PRIMAGAS sobre la correcta aplicación de la normativa en materia de derechos de los interesados. - Supervisar los casos complejos o de especial sensibilidad.

<p>POLÍTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DATA SUBJECT REQUESTS)</p>	<p>Edición: 13.04.2026</p>	
---	-----------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar como punto de contacto con la autoridad de control, cuando sea necesario.
<p>Áreas internas implicadas (IT, RRHH, Customer Experience, Finanzas, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con Legal & Compliance en la recopilación, rectificación, supresión o limitación de los datos personales. - Ejecutar las acciones técnicas necesarias para atender las solicitudes. - Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos durante el proceso.
<p>Empleados/as de PRIMAGAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir sin dilación al Área Legal & Compliance cualquier solicitud de ejercicio de derechos recibida por cualquier canal. - No responder directamente al interesado sin coordinación previa. - Cooperar cuando se les requiera información o apoyo para la gestión de la solicitud.
<p>Interesados (Data Subjects)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercitar sus derechos de forma clara y, cuando sea posible, facilitando información que permita localizar los datos. - Aportar la información necesaria para verificar su identidad, cuando se solicite.


8. Registro de solicitudes

PRIMAGAS mantendrá un Registro interno de Solicitudes de Derechos, que incluirá, al menos:

- Tipo de derecho solicitado.
- Identidad del interesado.
- Fecha de recepción.
- Estado de la solicitud.
- Responsable de su tramitación.
- Fecha de respuesta.

El acceso a dicha información estará limitado al personal estrictamente necesario.

9. Verificación de identidad

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DATA SUBJECT REQUESTS)	Edición: 13.04.2026	 PRIMAGAS
--	----------------------------	--

Antes de tramitar la solicitud, PRIMAGAS verificará razonablemente la identidad del solicitante.

Cuando sea necesario, se solicitará documentación adicional, limitando el tratamiento de datos a lo estrictamente imprescindible.

10. Tramitación de la solicitud

10.1 Revisión de la solicitud

El Área Legal & Compliance analizará:

- La completitud de la solicitud.
- La procedencia legal del derecho ejercido.
- La posible afectación a derechos de terceros o a obligaciones legales de PRIMAGAS.

Si la solicitud es incompleta, se requerirá al interesado para que aporte la información necesaria.

10.2 Participación de otras áreas

Cuando sea necesario, Legal & Compliance recabará apoyo de:


- IT
- Recursos Humanos
- Atención al Cliente
- Finanzas u otras áreas implicadas

11. Plazos de respuesta

PRIMAGAS deberá:

- Informar al interesado sobre las actuaciones derivadas de su solicitud en un plazo máximo de UN MES desde su recepción.
- Dicho plazo podrá prorrogarse hasta DOS MESES adicionales cuando la solicitud sea especialmente compleja o exista un número elevado de solicitudes.
- En caso de prórroga, PRIMAGAS deberá informar al interesado dentro del primer mes, indicando los motivos de la dilación.

12. Denegación de solicitudes

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DATA SUBJECT REQUESTS)	Edición: 13.04.2026	 PRIMAGAS
--	----------------------------	---

Una solicitud podrá ser denegada, total o parcialmente, cuando:

- No se pueda verificar la identidad del solicitante.
- Sea manifiestamente infundada o excesiva.
- Exista una obligación legal que impida atenderla.

Cuando PRIMAGAS no atienda la solicitud del interesado, deberá informarle:

- Sin dilación indebida, y
- A más tardar en el plazo de UN MES desde la recepción de la solicitud,

indicando:

- Los motivos de la no actuación, y
- La posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad de control competente, así como de ejercitar acciones judiciales.

13. Carácter gratuito del ejercicio de derechos

El ejercicio de los derechos será gratuito para el interesado.

No obstante, cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, en particular por su carácter repetitivo, PRIMAGAS podrá:

- Cobrar un canon razonable, en función de los costes administrativos afrontados, o
- Negarse a actuar respecto de la solicitud.

14. Supervisión y cumplimiento

El Área Legal & Compliance es responsable de:

- Supervisar el cumplimiento de esta Política.
- Resolver dudas interpretativas.
- Escalar los casos que lo requieran al DPO del Grupo, cuando proceda.

15. Entrada en vigor

La presente Política entra en vigor a partir de su aprobación y será revisada periódicamente para asegurar su adecuación normativa.