

- **Procedimiento N°: E/02671/2020**

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: Las reclamaciones interpuestas por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tienen entrada con fechas 26 de diciembre de 2019, 7 de enero de 2020 y 5 de mayo de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. Las reclamaciones se dirigen contra DONNA LIVE S.COOP. con NIF F73078545, NET VOISS S.A.C. con NIF extranjero de la República del Perú, 20545529719, ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812 y VOXBONE, S.A. N9046752C.

Los motivos en que se basan sus reclamaciones son en la recepción de llamadas el 26 de diciembre de 2019 a las 21:25 horas, el 11 de marzo de 2020 a las 18:36 horas y el 13 de marzo de 2020 a las 17:07 horas desde la línea telefónica con número *****TELEFONO.1**, en la línea telefónica fija del reclamante *****TELEFONO.2** (operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., con NIF A78923125), para el ofrecimiento comercial de servicios de telecomunicación por parte de las reclamadas, con ejercicio del reclamante de su oposición mediante inscripción, a estos efectos, de su línea telefónica fija en la Lista Robinson correspondiente.

Recepción de llamada el 7 de enero de 2020 desde la línea telefónica con número *****TELEFONO.3**, en la línea telefónica fija del reclamante *****TELEFONO.2** (operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., con NIF A78923125), siendo la llamada colgada cuando el reclamante atendió la comunicación, habiendo ejercido el reclamante su oposición mediante inscripción, a estos efectos, de su línea telefónica fija en la Lista Robinson correspondiente.

- El reclamante aporta la siguiente documentación:
 - o Copia de certificado de 19 de diciembre de 2019 de inscripción de la línea telefónica fija del reclamante *****TELEFONO.2** en el Servicio de Lista Robinson de la Asociación Española de la Economía Digital (en adelante Adigital) desde el 12 de septiembre de 2018 a efectos, entre otros, de recepción de llamadas telefónicas publicitarias.
 - o Presunta fotografía de terminal de teléfono fijo del reclamante en que se registra como llamada entrante desde la línea telefónica con número *****TELEFONO.1** el 13 de marzo de 2020 a las 17:07 horas.
 - o Copia del acuerdo de admisión a trámite de la AEPD enmarcado en la Admisión a Trámite E/00877/2020 (aparentemente erróneamente reseñada como E/00544/2020).

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de las reclamaciones, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

De acuerdo con la Diligencia, incorporada en el Expediente de Investigación asociado (E/02671/2020) en fecha 11 de junio de 2020, fue comprobado, el 6 de mayo de 2020, que las líneas telefónicas con números *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.1** eran operadas por las reclamadas, respectivamente, según constaba en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En consecuencia, sobre dichas entidades reclamadas se han realizado investigaciones.

Asimismo, por el propio transcurso de las presentes actuaciones previas de investigación, se estableció la necesidad de proceder a investigar también a las siguientes entidades: Donna Live, S. Coop. y Net Voiss, S.A.C.

Las presentes actuaciones de investigación han sido llevadas a cabo mediante el envío de requerimientos de información desde la AEPD y contestaciones a los mismos por parte de las investigadas conforme a la siguiente secuencia:

1. Solicitud de información a Orange Espagne, S.A.U. (en adelante Orange), en fecha 1 de junio de 2020 y número de registro de salida de la AEPD 042893/2020.
2. Solicitud de información a Voxbone, S.A., (en adelante Voxbone) en fecha 1 de junio de 2020 y número de registro de salida de la AEPD 042895/2020.
3. Solicitud de información a Donna Live, S. Coop (en lo sucesivo Donna) en fecha 7 de julio de 2020 y número de registro de salida de la AEPD 051415/2020.
4. Respuesta de Orange, en fecha 18 de junio de 2020 y número de registro de entrada de la AEPD 020452/2020.
5. Respuesta de Voxbone., en fecha 2 de julio de 2020 y número de registro de entrada de la AEPD 023038/2020.
6. Respuesta de Donna, en fecha 12 de agosto de 2020 y número de registro de entrada de la AEPD 028697/2020.
7. Solicitud de información a Net Voiss, S.A.C., (en lo sucesivo Net) en fecha 19 de agosto de 2020 y número de registro de salida de la AEPD 058834/2020.
8. No consta respuesta de Net.

Analizando los términos que componen la anterior documentación y las reclamaciones presentadas, se desprende que:

- Orange manifiesta que la línea telefónica con número *****TELEFONO.3** pertenece a una entidad revendedora de su parte: Rumbatel Comunicaciones, S.L., con NIF B91817130.

Orange detalla que, a su vez, dicha revendedora suya tiene como cliente final de la línea telefónica en cuestión a la investigada Donna.

Orange afirma que ningún proveedor de su canal de distribución ha contactado con el reclamante en la línea telefónica con número *****TELEFONO.2** el 7 de enero de 2020.

Orange aporta escrito de su parte, de fecha 17 de junio de 2020, presuntamente dirigido al reclamante, en que le informa de que:

- o La entidad operadora de la línea telefónica con número *****TELEFONO.3** es Donna.
 - o Ha confirmado que ningún proveedor de su canal de distribución ha llamado a la numeración en cuestión del reclamante el 7 de enero de 2020.
 - o Tiene constancia de la inscripción de la línea telefónica con número *****TELEFONO.2** del reclamante en el Servicio de Lista Robinson de Adigital.
- Voxbone, manifiesta que desde la línea telefónica con número *****TELEFONO.1** el 26 de diciembre de 2019 a las 21:25 horas, el 11 de marzo de 2020 a las 18:36 horas y el 13 de marzo de 2020 a las 17:07 horas no se realizó llamada alguna a través de su red. Voxbone, amplía que dicha línea telefónica nunca ha sido autorizada ni habilitada por su parte para realizar salientes y que se mantiene desconectado y sin uso de sus clientes a fecha de su respuesta al requerimiento.

Declara haber verificado los CDR (registro detallado de llamadas) no identificándose llamada saliente alguna desde la línea telefónica con número *****TELEFONO.1**.

Señala sospechar que la línea telefónica con número *****TELEFONO.1** habría sido objeto de uso indebido o suplantación de identidad, identificando como práctica maliciosa ejecutada el *spoofing* (falsificación / simulación). Voxbone, define dicha práctica como la alteración premeditada de la CLI (identificación de la línea llamante) para ocultar su identidad e intentar engañar al receptor en la obtención de información personal valiosa, la cual, según su versión, puede utilizarse posteriormente de forma fraudulenta o venderse ilegalmente.

Expresa que estas llamadas ilegítimas no se realizan a través de su red de telecomunicaciones ni se originan en ella y propone como solución que cualquier afectado proceda a bloquear todo el tráfico entrante de estas líneas telefónicas y solicite a su operador de telecomunicaciones la investigación de red de origen de las mismas.

Notifica que la línea telefónica con número *****TELEFONO.1** ha sido puesta en cuarentena por su parte por un periodo indefinido, de tal forma que, según relata, a la marcación de este número se responderá informando de que la línea telefónica está desconectada por actividad fraudulenta sospechosa o real y que no se asignará la línea telefónica a cliente alguno en el futuro.

Defiende no participar en campañas de publicidad comercial en su actividad empresarial como proveedor de servicios de telecomunicación electrónica, por lo que establece no haber proporcionado campaña alguna a la reclamada, identificando que ésta no es, y nunca ha sido, cliente suya.

- Donna, que fue identificada por Orange, expone tener constancia de llamadas comerciales ilegítimas desde líneas telefónicas con numeración asignada a ella como operadora, entre las que se encuentra la *****TELEFONO.3**. Manifiesta no tener relación alguna con dichas llamadas, ni constancia de éstas, y haber interpuesto denuncia por estos hechos ante la Policía Nacional, en sus dependencias de Murcia - San Andrés, fecha 31 de enero de 2020.

Señala que el 7 de enero de 2020 la línea telefónica con número *****TELEFONO.3** estaba contratada por NET VOISS, S.A.C como cliente suya (alquiler de centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde el Reino de España).

Presenta un documento que determina como CDR de la línea telefónica con número *****TELEFONO.3**, para el día 7 de enero de 2020 y contratada por Net, en la que no consta llamada saliente al reclamante a su línea telefónica con numeración *****TELEFONO.2**, por lo que alegan que dicha llamada no se habría realizado a través de su red de telecomunicación.

Dice mostrarse interesada en esclarecer los hechos puesto que alega sufrir las consecuencias de llamadas de este tipo con afectación directa.

- Respecto a Net, radicada en la República del Perú, no se ha obtenido información ni documentación alguna referida a esta investigación.

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 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. Así, 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.

Y, a estos efectos, debe también tenerse en cuenta que la LOPDGDD en su artículo 23, 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 lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

IV

La LOPDGDD, en su artículo 67 indica:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.^a del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica”.

Todas las actuaciones se han realizado en cumplimiento de lo establecido legalmente, y con la finalidad de determinar, con la mayor precisión posible, las circunstancias relevantes que pudieran concurrir en el caso.

En consecuencia, dado que en el caso que nos ocupa no se ha podido identificar al responsable de las llamadas denunciadas, es por lo que no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

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.
1. NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y a los reclamados.

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.

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