

- **Expediente N°: E/05679/2021**

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: D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 31 de enero de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con CIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes.

El reclamante presenta reclamación contra la parte reclamada por recepción de llamadas comerciales en su línea móvil *****TELÉFONO.1**.

Acredita que la línea receptora *****TELÉFONO.1** está inscrita en la Lista Robinson desde el 24/02/2020.

Aporta solicitud de supresión remitida por email el pasado 14/12/2021 y contestación de la parte reclamada indicando que su DNI no aparece en sus registros.

Aporta una cronología de las llamadas recibidas entre el 17/12/20 y el 29/01/21:

17.12.20 17,06; *****TELÉFONO.2**

21.12.20 21,13; *****TELÉFONO.3**

31.12.20 13,38; *****TELÉFONO.4**

07.01.21 19,41; *****TELÉFONO.4**

12.01.21 15,46; *****TELÉFONO.4**

15.01.21 16,37; *****TELÉFONO.5**

29.01.21 14,18; *****TELÉFONO.6**

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: continuada entre el 17/12/2020 y el 29/01/2021.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Copia de certificado de inscripción en la Lista Robinson de su línea *****TELÉFONO.1** desde el 24/02/2020 frente a llamadas comerciales, emitido el 14/01/2021.

- Copia de los correos intercambiados con la reclamada para el cese de las llamadas publicitarias no deseadas entre las fechas 11/12/2020 y 16/12/2020.

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 la parte reclamada, 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.

No se recibió respuesta a este escrito.

TERCERO: Con fecha 13 de mayo de 2021 la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir 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 los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 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:

Durante las presentes actuaciones se ha investigado la reclamada.

Asimismo, consta que en fecha 17/05/2021, las líneas telefónicas *****TELÉFONO.2**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.6** eran operadas por ORANGE ESPAGNE, SEWAN ESPAÑA y VODAFONE ONO, respectivamente, según constaba en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

La reclamada alega que las líneas telefónicas *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.5**, *****TELÉFONO.2**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.6** no constan como de su uso propio ni entre los asociados a sus colaboradores que realizan captación de clientes en su nombre.

Asimismo, manifiesta que la línea receptora de las llamadas (*****TELÉFONO.1**) le consta inscrita en la lista Robinson interna de su entidad desde el 25/10/2020.

Por otra parte, expone haber contactado con el reclamante para trasladarle la situación a raíz de su reclamación mediante una carta con fecha 02/06/2021, de la que aporta copia.

Por otro lado, informa de que la línea telefónica *****TELÉFONO.6** operada por su entidad no consta asignado a cliente alguno.

Solicitada información a la operadora ORANGE ESPAGNE, S.A.U. señala que la línea telefónica *****TELÉFONO.2** se encontraba bajo titularidad de **B.B.B.** el 17/12/2020 (en el entorno de las 17:06 horas).

Por parte, **B.B.B.**, quien presuntamente se corresponde a una persona física titular de la línea *****TELÉFONO.2** en domicilio particular, no consta acusado el recibo del requerimiento de información.

Solicitada información a SEWAN COMUNICACIONES, S.L. identifica a la DIDWW Ireland Limited como operadora de la línea *****TELÉFONO.4**, el 31 de diciembre de 2020 (en el entorno de las 14:18 horas), el 7 de enero de 2021 (en el entorno de las 19:41 horas) y el 12 de enero de 2021 (en el entorno de las 15:46 horas).

Solicitada información a DIDWW Ireland Limited alega que la línea *****TELÉFONO.3** se encuentra inactiva en sus sistemas desde el 05/02/2021 y que la última vez en que fue asignada a un cliente suyo fue el 23/11/2020.

Solicitada información a VOXBONE, S.A informa de que la línea *****TELÉFONO.5** únicamente estuvo asignada a cliente suyo para utilización como titular los días 8 y 9 de marzo de 2021.

La operadora de telecomunicaciones de la línea telefónica bajo titularidad del reclamante, receptora de las llamadas comerciales (*****TELÉFONO.1**), es la ORANGE ESPAGNE, S.A.U., la cual expresa no haber localizado el tráfico respecto a las posibles llamadas entrantes investigadas.

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 la parte 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 conseguido identificar al presunto 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:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a la parte reclamante y reclamada.

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.

940-010921

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