

- **Expediente N°: E/06424/2021**

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 23 de febrero de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra HOTELES BANÚS COSTA DEL SOL, S.L., con CIF B93304632 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes.

La parte reclamante presenta reclamación por la recepción de llamadas comerciales no deseadas de la entidad reclamada en su línea móvil *****TELÉFONO.1**.

Manifiesta la inscripción de la línea receptora en la Lista Robinson.

Indica que recibió las siguientes llamadas, desde las siguientes líneas llamantes:

- *****TELÉFONO.2** el 03/02/2021 a las 12:22.
- *****TELÉFONO.3** el 10/02/2021 a las 14:04.
- *****TELÉFONO.4** el 22/02/2021 a las 17:37.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Justificante de estar dado de alta en Lista Robinson en la línea receptora de la llamada con fecha 19/04/2017.

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.

TERCERO: Con fecha 2 de junio de 2021, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante, al amparo de lo establecido en el artículo 65.5 de la LOPDGDD.

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:

ENTIDADES INVESTIGADAS

Durante las presentes actuaciones se han investigado las siguientes entidades:

Ajax Sales Lab S.L. con CIF B42672956 con domicilio en *****DIRECCIÓN.1.**

Hoteles Banús Costa del Sol, S.L. con CIF B93304632 con domicilio en *****DIRECCIÓN.2.**

Telemarketing Tánger SARL con CIF 81867 con domicilio en *****DIRECCIÓN.3.**

Volcan Osorno Inversiones S.L. con CIF B93640100 con domicilio en *****DIRECCIÓN.4.**

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELÉFONO.2** es Colt Technology Services, S.A.U..

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.3** es Orange Espagne.

Orange Espagne manifiesta el 17 de noviembre de 2021 que las líneas *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.3** están asignadas cada una de ellas a un revendedor Neotel 2000 SL y Rumbatel Comunicaciones, S.L., esta a su vez tiene asignada la línea a Telemarketing Tanger, SARL.

Con fecha 09/03/2021, se comprueba en *****URL.1** que el titular de la web es Hoteles Banús Costa del Sol, S.L. En la parte superior de la web a la que se accede en la url anterior consta *"OBSERVATORIO DE CONSUMO ENERGÉTICO. Plataforma Informativa sin fines de lucro."*

Con fecha 26/11/2021 Xfera Móviles, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

Confirma la existencia de las tres llamadas.

Con fecha 10/12/2021 Colt Technology Services, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que el titular de la línea *****TELÉFONO.2** a fecha 03/02/2021 es Voiper Telecom S.L.

Con fecha 10/12/2021 Voiper Telecom, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que confirma la existencia de una llamada desde la línea llamante *****TELÉFONO.2** a la línea llamada *****TELÉFONO.1** con fecha 03/02/2021 a las 12:22h y con una duración de 54 segundos.

2. Que la empresa que realiza la llamada es Volcan Osorno Inversiones, S.L.

Con fecha 10/12/2021 se envía requerimiento de información a Volcan Osorno Inversiones, S.L. La notificación se realiza electrónicamente. Según este sistema de notificación, se ha producido el rechazo automático al haber transcurrido diez días naturales desde su puesta a disposición.

Con fecha 21/12/2021 se envía requerimiento de información a Volcan Osorno Inversiones, S.L. por correo postal. La notificación consta con el estado “Desconocido”.

Con fecha 15/12/2021 Rumbatel Comunicaciones, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que el operador que tiene asignada la línea llamante, Universal Telecom Experts, S.L., les confirma que en sus sistemas aparece una llamada a la numeración *****TELÉFONO.1** con fecha 22/02/2021 a las 17:37h y con una duración de 38 segundos.

Asimismo, les confirma que el titular de la numeración *****TELÉFONO.4** con fecha 22/02/2021 es Telemarketing Tanger, SARL.

Con fecha 16/12/2021 se envía requerimiento de información a Telemarketing Tanger, SARL por correo postal internacional. No se ha recibido contestación.

Con fecha 29/12/2021 Ajax Sales Lab, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones en relación con la llamada desde la línea llamante *****TELÉFONO.3** a la línea llamada *****TELÉFONO.1** con fecha 10/02/2021 a las 14:04:

1. Que la marcación del número de teléfono en cuestión fue un error de marcación por parte de un trabajador.

2. Que dicho número no consta en sus bases de datos.

Aporta captura de pantalla donde consta una búsqueda por la numeración *****TELÉFONO.1** y con el texto “No se han encontrado leads que cumplan los criterios de búsqueda indicados.” en el campo de resultado de la búsqueda.

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 48 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”.

V

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento de que el titular de la línea *****TELÉFONO.2** a fecha 3 de febrero de 2021 es Voiper Telecom S.L.

Con fecha 10 de diciembre de 2021 Voiper Telecom, S.L informa que la empresa que realiza la llamada es Volcan Osorno Inversiones, S.L.

Con fecha 10/12/2021 se envía requerimiento de información a Volcan Osorno Inversiones, S.L. La notificación se realiza electrónicamente. Según este sistema de notificación, se ha producido el rechazo automático al haber transcurrido diez días naturales desde su puesta a disposición.

Con fecha 21/12/2021 se envía requerimiento de información a Volcan Osorno Inversiones, S.L. por correo postal. La notificación consta con el estado “Desconocido”.

Por lo tanto, en relación con Volcan Osorno Inversiones, S.L. no ha sido posible la constatación de la responsabilidad de dicha empresa, toda vez que no han dado resultado ni la notificación electrónica, ni la postal, cuando esta Agencia se ha dirigido a esta entidad.

Así consta que el titular de la numeración *****TELÉFONO.4** con fecha 22 de febrero de 2021 es Telemarketing Tanger, SARL.

Con fecha 16/12/2021 se envía requerimiento de información a Telemarketing Tanger, SARL por correo postal internacional. No se ha recibido contestación.

En definitiva, en este caso concreto hay que señalar que las competencias de esta Agencia no pueden ejercerse sobre una empresa que está domiciliada en el Reino de Marruecos.

Por último, con fecha 29/12/2021 Ajax Sales Lab, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones en relación con la llamada desde la línea llamante *****TELÉFONO.3** a la línea llamada *****TELÉFONO.1** con fecha 10/02/2021 a las 14:04:

1. Que la marcación del número de teléfono en cuestión fue un error de marcación por parte de un trabajador.

2. Que dicho número no consta en sus bases de datos.

Aporta captura de pantalla donde consta una búsqueda por la numeración *****TELÉFONO.1** y con el texto *“No se han encontrado leads que cumplan los criterios de búsqueda indicados.”* en el campo de resultado de la búsqueda.

Por lo tanto, en relación con Ajax Sales Lab, S.L., ha presentado evidencias de que la marcación habría sido efectuada por error, ya que el número telefónico marcado no figura en sus bases de datos. Sin embargo, esta empresa no tiene antecedentes de haber sido sancionada por una infracción similar.

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.

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