

- **Expediente N°: E/08560/2020**

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: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el reclamante) tiene entrada en fecha 18 de marzo de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra XTRA TELECOM, S.A. (en lo sucesivo, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas telefónicas publicitarias no deseadas a la línea de teléfono fijo del reclamante, número: *****TELÉFONO.1.**

En la reclamación se pone de manifiesto que de lunes a sábado entre las 15:00 y las 17:00 horas, se reciben llamadas silenciosas procedentes de la línea *****TELÉFONO.2.** Cuando responde, nadie le contesta y le cuelgan.

La línea receptora se encuentra incluida en la Lista Robinson desde el 11 de octubre de 2019.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: mes de marzo de 2020 de lunes a sábado entre las 15:00 y las 17:00 horas

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia del certificado de inscripción del reclamante en el servicio de Lista Robinson de ADIGITAL, en el que se recoge la inscripción de su número *****TELÉFONO.1** en la misma desde el 11/10/2019 para el canal de llamadas telefónicas publicitarias no deseadas.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento, la AEPD, en virtud del 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), dio traslado de la reclamación a la entidad 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.

XTRA TELECOM, S.A. manifiesta que su línea telefónica *****TELÉFONO.2** es utilizada para la atención al cliente en llamadas recibidas, y aporta evidencia que así lo publicita en su sitio web. Añade que dicha línea también atiende incidencias de facturación, pero en ningún caso es usada con fines promocionales.

La reclamada defiende haber comprobado el tráfico en emisión del mes de marzo de 2020 de su línea telefónica *****TELÉFONO.2** y aporta captura de pantalla de haber cursado 5 llamadas desde dicha línea, entre las cuales ninguna de ellas se corresponde con la línea del reclamante: *****TELÉFONO.1.**

XTRA TELECOM, S.A. afirma haber revisado también todas las bases de datos de campañas, tanto en captación como en cartera, no constando, según su versión, el *****TELÉFONO.1** en ninguna de ellas. Señala que, en marzo de 2020, ante el estado de alarma, fue cerrado el nodo de portabilidad, provocándose la paralización de todas las portabilidades, y con ello, la realización de campañas de captación de todo tipo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

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, 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.

III

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT) se ocupa en el Título III, Capítulo V, de los “Derechos de los usuarios finales” y les

otorga, entre otros, el derecho a oponerse a las llamadas no deseadas con fines comerciales.

Así, el artículo 48 de la LGT, bajo la rúbrica “Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas”, dispone, 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.”

IV

En relación con las llamadas telefónicas, se regula el ejercicio del derecho de oposición en el artículo 21 del RGPD, donde se establece que:

“1. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f), incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, 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.

2. 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.

3. Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

4. A más tardar en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho indicado en los apartados 1 y 2 será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.

5. En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, y no obstante lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.

6. Cuando los datos personales se traten con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos de conformidad con el artículo 89, apartado 1, el interesado tendrá derecho, por motivos relacionados con su situación particular, a oponerse al tratamiento de datos personales que le conciernan, salvo que sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público.”

V

XTRA TELECOM, S.A. manifiesta que su línea telefónica *****TELÉFONO.2** es utilizada para la atención al cliente en llamadas recibidas, y aporta evidencia que así lo publicita en su sitio web. Añade que dicha línea también atiende incidencias de facturación, pero en ningún caso es usada con fines promocionales.

La reclamada defiende haber comprobado el tráfico en emisión del mes de marzo de 2020 de su línea telefónica *****TELÉFONO.2** y aporta captura de pantalla de haber cursado 5 llamadas desde dicha línea, entre las cuales ninguna de ellas se corresponde con la línea del reclamante: *****TELÉFONO.1**.

XTRA TELECOM, S.A. afirma haber revisado también todas las bases de datos de campañas, tanto en captación como en cartera, no constando, según su versión, el *****TELÉFONO.1** en ninguna de ellas. Señala que, en marzo de 2020, ante el estado de alarma, fue cerrado el nodo de portabilidad, provocándose la paralización de todas las portabilidades, y con ello, la realización de campañas de captación de todo tipo.

A la vista de lo expuesto, dado que el reclamante no aporta ningún tipo de acreditación de las llamadas que manifiesta haber recibido, y que según señala (aportando documentación) la entidad reclamada, en las fechas en que el reclamante indica haber recibido las llamadas, desde la línea reclamada no se efectuó ninguna llamada al teléfono del reclamante, no es posible confirmar que se hayan efectuado dichas llamadas.

Por tanto, conforme a lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a XTRA TELECOM, S.A. y a D. **A.A.A.**.

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.

897-150719

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