

- **Expediente N°: E/09078/2021**

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 9 de febrero de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Orange Espagne, S.A.U. con NIF A82009812 (en adelante, la parte reclamada o Orange). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes.

El reclamante manifiesta que recibe llamas comerciales en nombre de la parte reclamada sin su consentimiento pese a haber solicitado la oposición a Orange desde las líneas llamantes y fechas siguientes. La línea llamada es la del reclamante *****TELEFONO.1.**

*****TELEFONO.2** el 02/11/2020 15:50h.

*****TELEFONO.3** el 02/11/2020 17:06h.

*****TELEFONO.4** el 17/11/2020 12:25h.

*****TELEFONO.5** el 21/12/2020 11:50h.

*****TELEFONO.6** el 03/02/2021 13:25h.

*****TELEFONO.7** el 25/02/2021 16:13h.

*****TELEFONO.8** el 01/03/2021 12:46h.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: 02/11/2020, 17/11/2020, 21/12/2020, 03/02/2021, 25/02/2021 y 01/03/2021.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Capturas de pantalla con la recepción de llamadas.
- Justificante de estar inscrito en Lista Robinson de ADigital desde el 06/06/2019 en la línea *****TELEFONO.1.**
- Copia de correos electrónicos enviados en fecha 04/11/2020 a “Proteccion Datos” y a “Orange” con la solicitud de oposición a la recepción de llamadas.

SEGUNDO: De acuerdo con el mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulan ante la AEPD, previsto en 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 lo sucesivo, LOPDGDD), que consiste en dar traslado de las mismas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, o a éstos cuando no los hubieren designado, y con la finalidad señalada en el referido artículo, se dio traslado de la reclamación a la parte reclamada para que procediera a su análisis y diera respuesta en el plazo de un mes, lo que verificó mediante escrito de fecha de entrada en esta Agencia de 15 de abril de 2021.

TERCERO: En fecha 21 de abril de 2021, tras analizarse la documentación que obraba en el expediente, se dictó resolución por la directora de la Agencia Española de Protección de Datos, acordando la no admisión a trámite de la reclamación. La resolución fue notificada a la parte ahora recurrente, en fecha 27 de abril de 2021, según aviso de recibo que figura en el expediente.

CUARTO: En fecha 4 de mayo de 2021, la parte recurrente presenta un escrito en la Oficina de Correos de Ares (A Coruña), que es registrado en la AEPD, en fecha 7 de mayo de 2021, mediante el cual interpone un recurso potestativo de reposición contra la resolución recaída en el expediente E/02593/2021, en el que muestra su disconformidad con la resolución impugnada, argumentando que las alegaciones de la parte reclamada no son ciertas ya que es fácil comprobar que los números de teléfono que ha facilitado trabajan para la misma y que ha ejercitado el derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales desde hace años mediante comunicaciones a los correos de atención al cliente y del Delegado de Protección de Datos, sin resultado. Alega que desde 2019 está inscrito en la Lista Robinson, de la que aporta copia.

QUINTO: Con fecha 26 de agosto de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó estimar el recurso de reposición interpuesto por la parte reclamante contra la resolución de esta Agencia dictada en fecha 21 de abril de 2021, por la que se acordaba la no admisión a trámite de la reclamación relacionada con la parte reclamada.

SEXTO: 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:

Con fecha 16/04/2021 la parte reclamada remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que ninguna de las numeraciones llamantes pertenece a Orange ni son empleadas por ésta ni tampoco por ninguno de sus proveedores del canal de distribución.
2. Que la numeración titularidad del reclamante no ha sido objeto de comunicación comercial alguna por parte de ningún proveedor del canal de distribución de Orange ni tampoco por parte de Orange.
3. Comprueban que la numeración del reclamante está debidamente inscrita en el Listado interno de exclusión publicitaria de Orange desde el 06/06/2020.

Con fecha 06/09/2021 se comprueba que el titular de las líneas siguientes, según consta en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, son los siguientes:

*****TELEFONO.8** Telemarketing Golden Call, SARL.

*****TELEFONO.3** STE Centro de Llamadas Hermanos HN SARL.

*****TELEFONO.1** R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U.

*****TELEFONO.2** Orange España, S.A.

*****TELEFONO.4** Telefónica de España, S.A.U.

*****TELEFONO.5** Jazz Telecom SA

*****TELEFONO.6** Orange España, S.A

*****TELEFONO.7** Orange España, S.A

Con fecha 21/09/2021 Orange remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que confirma la existencia de las llamadas siguientes:

*****TELEFONO.2** el 02/11/2020.

*****TELEFONO.6** el 03/02/2021.

*****TELEFONO.7** el 25/02/2021.

*****TELEFONO.8** el 01/03/2021.

2. Que no se ha encontrado tráfico de las llamadas siguientes:

*****TELEFONO.3** el 02/11/2020.

*****TELEFONO.5** el 21/12/2020.

3. Que el titular de las líneas *****TELEFONO.2**, *****TELEFONO.3**, *****TELEFONO.5**, *****TELEFONO.6**, *****TELEFONO.7**, *****TELEFONO.8** es el reseller Rumbatel.

Con fecha 21/09/2021 R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que confirma la existencia de todas las llamadas siguientes al número llamado *****TELEFONO.1**:

*****TELEFONO.2** el 02/11/2020 15:48h.

*****TELEFONO.3** el 02/11/2020 17:06h

*****TELEFONO.4** el 17/11/2020 12:25h

*****TELEFONO.5** el 21/12/2020 11:50h

*****TELEFONO.6** el 03/02/2021 13:23h

*****TELEFONO.7** el 25/02/2021 16:13h

*****TELEFONO.8** el 01/03/2021 12:46 h

Con fecha 27/09/2021 Telefónica de España, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que no constan llamadas salientes desde *****TELEFONO.4** al número *****TELEFONO.1** en fecha 17/11/2020.

2. Que el titular de la línea *****TELEFONO.4** a fecha 17/11/2020 es Produban Servicios Informáticos Generales S.L.

Con fecha 28/09/2021 Rumbatel Comunicaciones, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que los titulares de las líneas siguientes son:

*****TELEFONO.2** Telemarketing Tanger Sarl

*****TELEFONO.6 B.B.B.**

*****TELEFONO.7** B Julsan Comunicaciones

*****TELEFONO.8** Telemarketing Golden Call SARL

*****TELEFONO.3** Ste Centro de llamadas Hermanos H.N. SARL

*****TELEFONO.5** Toletum Euroconected Sarl

Aporta los datos de contacto de los titulares.

Con fecha 07/09/2021 se envía requerimiento de información a Ste Centro de llamadas Hermanos H.N. SARL. La notificación se realiza por correo postal y consta entregada con fecha 16/09/2021. A la fecha del presente informe no se ha recibido contestación.

Con fecha 29/09/2021 se envía requerimiento de información a Santander Global Technology And Operations S.L. La notificación se realiza electrónicamente y consta entregada con fecha 04/10/2021. No se ha recibido contestación.

Con fecha 29/09/2021 se envía requerimiento de información a Toletum Euroconected SARL. La notificación se realiza por correo postal. No habiéndose recibido contestación.

Con fecha 29/09/2021 se envía requerimiento de información a B Julsan Comunicaciones. La notificación se realiza por correo postal. No habiéndose recibido contestación.

Con fecha 29/09/2021 se envía requerimiento de información a **B.B.B.**. La notificación se realiza por correo postal. No habiéndose recibido contestación.

Con fecha 29/09/2021 se envía requerimiento de información a Telemarketing Tanger SARL. La notificación se realiza por correo postal. No habiéndose recibido contestación.

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

recibir las, 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 a los presuntos responsables de las llamadas denunciadas, y por otra parte, los titulares de las líneas llamantes están asignadas a entidades con domicilio en Marruecos, a las que se ha enviado requerimiento de información, sin que, a la fecha actual, se haya recibido contestación, 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 AEPD, P.O. la Subdirectora General de Inspección de Datos, Olga Pérez Sanjuán, Resolución 4/10/2021