- **Expediente N.º: EXP202104869**

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: ***A.A.A.*** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 28 de octubre de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra ANALISIS SURVEY UNIT, S.L., con NIF B83203570, GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES EIRL., con NIF 20601231329, STG GROUP S.A.C. con NIF 20606242507, TECNOCUBE MARKETING S.L. con NIF B98983539 y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por la recepción de llamadas comerciales de la entidad reclamada en su línea de móvil, ******TELÉFONO.1***, registrada en la Lista Robinson y a pesar de haber solicitado la oposición ante el responsable promocionado.

Junto a la notificación se aporta:

- Certificado de Lista Robinson

- Acreditación del ejercicio del derecho de oposición ante el responsable y su acuse de recibo de la solicitud formulada con fecha 20/08/21

- Capturas de pantalla donde se pueda apreciar la fecha y hora exacta de recepción de las siguientes llamadas:

  ******TELÉFONO.2*** el 15 de octubre de 2021
  ******TELÉFONO.3*** el 22 de octubre de 2021
  ******TELÉFONO.4*** el 22 de octubre de 2021
  ******TELÉFONO.5*** el 22 de octubre de 2021

El reclamante presenta tres ampliaciones a la primera reclamación con fecha 2 de enero, 27 de enero y 28 de enero de 2022, por llamadas comerciales a su número móvil, de las líneas llamantes: ******TELÉFONO.6, ***TELÉFONO.7, ***TELÉFONO.8 y ***TELÉFONO.9.***

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 VODAFONE, 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 29 de noviembre de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 29 de diciembre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que, tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos verificado que la línea telefónica del reclamante, ******TELÉFONO.1***, consta en la lista Robinson oficial de ADigital. sin embargo, no se encontraba incluida en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada a raíz de la entrada del presente requerimiento.

Por otro lado, hay que indicar que, en relación con la solicitud del ejercicio del derecho de oposición, que no ha sido contestado, se ha podido comprobar que debido a un error del sistema la solicitud del reclamante no fue recibida.

Se ha comprobado si lo números llamantes indicados en el requerimiento de información figuran en nuestra base de datos con los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

TERCERO: Con fecha 4 de enero de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió 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 las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 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:

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

Realizadas búsquedas de las operadoras de los números de teléfono correspondientes a las llamadas indicadas en la reclamación en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones a través del nodo central de portabilidad en redes de telefonía fija (portanet.net), se averiguan las correspondientes entidades que operan estos números de teléfono.

Solicitados a las operadoras finales los titulares de los números de teléfono indicados en la reclamación, se reciben los siguientes escritos:
Respecto a la llamada procedente del número de teléfono ******TELÉFONO.4*** IPVIP CONSULTING, S.L., informa de que en esa fecha el número en cuestión estaba asignado a ANALISIS SURVEY UNIT, S.L.

Solicitada información a esta mercantil sobre el origen del teléfono del reclamante, y la posible vinculación con la parte reclamada, manifestando que su entidad tiene como objeto social la realización del trabajo de campo para estudios de mercado, tratamiento estadístico y captación para estudios cualitativos y que uno de los métodos empleados para la realización de los estudios de mercado es la realización de llamadas aleatorias.
En este sentido, declaran que "*el 22 de octubre de 2021, se estaba realizando una campaña de mediante encuestas telefónicas para un estudio del sector de las telecomunicaciones*". Añaden que el programa generador de llamadas aleatorias consulta la lista de exclusión de la propia entidad conteniendo los números correspondientes a los titulares que hayan manifestado previamente a esta entidad su oposición a la recepción de llamadas. Añaden que la parte reclamada no participó en la campaña, ni como responsable del tratamiento, ni como encargado del tratamiento ni como receptor de los resultados de la misma. En principio, la parte reclamada ni siquiera conoce la existencia de la campaña.

Finalizan indicando que no ha habido tratamiento ni cesión de datos de carácter personal de los ratos recabados en la campaña, dado que el objetivo de esta es el análisis estadístico de los datos agregados y que el número de teléfono del reclamante consta como inscrito en la lista de exclusión interna de la compañía desde el 22 de octubre de 2021.

Respecto a la llamada procedente del número de teléfono ******TELÉFONO.2*** LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L., informa de que en esa fecha el número en cuestión estaba asignado a TECNOCUBE MARKETING S.L.

Solicitada información a esta mercantil, con fecha de 10 de mayo de 2022 se recibe en esta Agencia, escrito de alegaciones manifestando que su objeto social es la de actividades de los centros de llamadas y que nunca han realizado una llamada al número de teléfono del reclamante. Aportan captura de pantalla de la búsqueda del número de teléfono del reclamante en sus sistemas mostrando ningún resultado en sus registros.

Respecto a la llamada realizada desde el número de teléfono ******TELÉFONO.3*** MLAB Abogados, S.L.P., representante en España de la operadora final de estos números VOXBONE. (Bélgica), informa de que el número en cuestión estaba asignado en ese momento a STG Company con domicilio social en la calle Alejandro Dumas 17 de Málaga (Málaga).

Como ya se ha verificado en los numerosos antecedentes que obran en el sistema SIGRID, STG Company no es en sí misma una sociedad mercantil sino una marca de la sociedad STG GROUP S.A.C. (en adelante, STG GROUP) con sede social en Perú.

Adicionalmente, ha quedado constatado en estos antecedentes que la dirección postal registrada en la operadora VOXBONE es incorrecta, verificando en el sitio web de STG Company que el domicilio social de esta entidad es el correspondiente a STG GROUP.

Respecto a la llamada realizada desde el número de teléfono ******TELÉFONO.6*** ADVENTO NETWORKS, S.L., informa de que en el momento de producirse la llamada este número de teléfono estaba asignado a STG GROUP.

Respecto a las llamadas realizadas desde los números de teléfono ******TELÉFONO.7***, ******TELÉFONO.8*** y ******TELÉFONO.9*** ALHAMBRA SYSTEMS, S.A., informa de que en el momento de producirse la llamada estos números de teléfono estaban asignados a STG GROUP.

Solicitada información a STG GROUP sobre el origen del teléfono del reclamante, y la posible vinculación con la parte reclamada, a fecha de este informe no se ha recibido en esta Agencia escrito alguno remitido por esta entidad.

Respecto a las llamadas procedentes de los números de teléfono ******TELÉFONO.2*** y ******TELÉFONO.5*** TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L., representante en España de la operadora final de estos números NET VOISS, S.A.C. (Perú), informa de que en esa fecha los números en cuestión estaban asignados al abonado GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES E.I.R.L. (Perú)

Solicitada información a esta mercantil sobre el origen del teléfono del reclamante, y la posible vinculación con la parte reclamada, como en los demás expedientes obrantes en el sistema SIGRID, a fecha de este informe no se ha recibido en esta Agencia escrito alguno remitido por esta entidad.

Sobre las grabaciones aportadas por el reclamante en su tercera ampliación, éste informa en escrito presentado con fecha de 13 de agosto de 2022 que las llamadas se habían producido desde el número ******TELÉFONO.6***, número de teléfono asignado a la entidad STG GROUP de la que no se ha obtenido escrito de alegaciones requerido por esta Agencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I
Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control, lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT) y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

Por último, la Disposición adicional cuarta *"Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: "Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

II

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

El artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (vigente en el momento en que se cometió la infracción), bajo la rúbrica "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", dispone en su apartado 1.b), 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:
(...)
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."

III

Derecho de oposición

Conforme a lo estipulado en el artículo 21 del RGPD, que regula el derecho de oposición:

"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."

IV

Sistemas de exclusión publicitaria

Teniendo en cuenta el contenido del apartado cuarto del artículo 23 de la LOPDGDD, *"4. Quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, deberán previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria que pudieran afectar a su actuación, excluyendo del tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa al mismo. A estos efectos, para considerar cumplida la obligación anterior será suficiente la consulta de los sistemas de exclusión incluidos en la relación publicada por la autoridad de control competente.*

No será necesario realizar la consulta a la que se refiere el párrafo anterior cuando el afectado hubiera prestado, conforme a lo dispuesto en esta ley orgánica, su consentimiento para recibir la comunicación a quien pretenda realizarla."

V

Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido determinar que el número de teléfono ******TELÉFONO.4*** correspondiente a la reclamación formulada el 28 de octubre de 2021, pertenecen a ANALISIS SURVEY UNIT, S.L, que no desmiente haber realizado la llamada e informan que en ese momento estaban realizando un estudio de mercado con números de teléfono elegidos al azar. Hay que aclarar que los sistemas de exclusión publicitaria, art. 23 de la LOPDGDD, como la Lista Robinson, evitan el envío de comunicaciones comerciales, no así la realización de llamadas para realizar encuestas. No obstante, manifiestan no tener relación mercantil alguna con la parte reclamada.

Respecto a la llamada desde número de teléfono ******TELÉFONO.2***, correspondiente a la reclamación formulada el 28 de octubre de 2021, pertenece a TECNOCUBE MARKETING S.L, el titular de este número de teléfono, informa de que nunca ha

realizado esta llamada y adjunta captura de pantalla de la búsqueda en sus sistemas del número de teléfono del reclamante sin arrojar ningún resultado.

Respecto, a las llamadas desde los números de teléfono ***TELÉFONO.3, ***TELÉFONO.6, ***TELÉFONO.7, ***TELÉFONO.8, ***TELÉFONO.9, ***TELÉFONO.2 y ***TELÉFONO.5, aportados en la primera y segunda ampliación de la reclamación, con fecha 8 y 27 de enero de 2022 respectivamente, decir que no se ha podido determinar la licitud del tratamiento al no haberse recibido en esta Agencia escrito de alegaciones remitido por las diferentes entidades con sedes en Perú que tenían asignados estos números de teléfono.

Finalmente, respecto a las tres grabaciones de llamadas publicitarias aportadas en la tercera ampliación de la reclamación, con fecha 28 de enero de 2022 de las grabaciones realizadas desde el número de teléfono ******TELÉFONO.6***, se comprueba en la locución que éstas han sido realizadas en nombre de la parte reclamada, estando asignado este número de teléfono a la entidad STG GROUP (PERÚ).

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, hay que señalar que la Agencia Española de Protección de Datos, no tiene competencias sobre empresas ubicadas en Perú y con respecto a las demás empresas no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de una infracción ya que no resulta posible determinar al responsable de las llamadas.

En consecuencia, no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

Así pues, 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 ***A.A.A.*** y ANALISIS SURVEY UNIT, S.L., GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES EIRL., STG GROUP S.A.C., TECNOCUBE MARKETING S.L. y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

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.

940-110422

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