

- **Expediente N.º: EXP202105933**

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 27 de noviembre de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **ENDESA ENERGÍA, S.A.U.** con NIF A81948077 (en adelante, ENDESA). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por la recepción de una llamada telefónica comercial, preguntando por el titular de la línea, con el objeto de ofrecer un descuento en la factura de la luz, estando la línea receptora *****TELÉFONO.1** inscrita en la Lista Robinson. La llamada se recibió el día 22 de noviembre de 2021, a las 18:35 horas, desde la línea llamante *****TELÉFONO.2**.

Junto a la notificación se aportan:

- Certificado de inscripción en lista Robinson.
- Captura de pantalla del número llamante.

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 ENDESA, 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 31 de diciembre de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 31 de enero de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando, que ENDESA ha comprobado que la línea llamante no corresponde a ninguno de sus proveedores que realizan campañas comerciales en su nombre.

TERCERO: Con fecha 1 de febrero 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

En su respuesta al traslado del expediente, los representantes de Endesa Energía manifiestan que no consta que el reclamante se hubiera dirigido a la entidad para aclarar los hechos objeto de queja.

En relación con la recepción por el reclamante de una llamada comercial de Endesa Energía el día 22 de noviembre de 2021, a las 18:35 horas, desde la línea llamante *****TELÉFONO.2**, estando la línea receptora *****TELÉFONO.1** inscrita en la Lista Robinson, los representantes de la entidad manifiestan que han comprobado que la línea *****TELÉFONO.2** desde donde el reclamante dice haber recibido la llamada no corresponde a ninguno de los proveedores que realizan campañas comerciales de Endesa Energía a través de medios telefónicos.

El área de Seguridad del Grupo Endesa concluye que una vez analizada la procedencia del teléfono *****TELÉFONO.2**, dicha línea no se ha empleado para realizar llamadas comerciales en nombre de Endesa Energía y, además, en internet acumula múltiples quejas por estar al parecer relacionada con llamadas comerciales fraudulentas. En concreto, tal y como se desprende de los comentarios publicados, los usuarios denuncian que el emisor se identifica como una compañía o comercializadora eléctrica, y en ocasiones como miembros de la Guardia Civil, con el objetivo de obtener datos personales del receptor.

Adicionalmente, Endesa Energía ha llamado al teléfono *****TELÉFONO.2** y ha verificado que no dispone de ningún tipo de leyenda informativa, a diferencia de las líneas que se emplean para realizar campañas comerciales en nombre de Endesa Energía que sí informan de la identidad de la empresa.

Como conclusión, la llamada comercial objeto de queja por parte del reclamante que recibió el día 22 de noviembre de 2021 desde el teléfono *****TELÉFONO.2**, no está relacionada con la actividad comercial de Endesa Energía.

Con motivo de la presente reclamación Endesa Energía ha incluido la línea de teléfono *****TELÉFONO.1** del afectado en un listado interno de bloqueos de teléfono.

La Inspección de Datos ha verificado que COLT TECHNOLOGY SERVICES es el operador del número *****TELÉFONO.2**.

Los representantes de COLT TECHNOLOGY SERVICES manifiestan que este número está operado por VOIPER TELECOM S.L.

Los representantes de VOIPER TELECOM S.L. manifiestan que el titular de la línea indicada en esa fecha es la empresa GRAUG ENERGÍAS SL.

Los representantes de GRAUG ENERGÍAS SL. Manifiestan en relación con la llamada telefónica comercial lo siguiente:

- El objeto social de la entidad es intermediación de venta de energía eléctrica. Comercializadora de electricidad, gas y telefonía.
- Referente a la copia de contratos o encargos suscritos con SEVILLANA ENDESA no facilitan dicha documentación ya que esta empresa en ningún momento ha suscrito contrato verbal o escrito alguno con SEVILLANA ENDESA.
- No realizan filtrados con la lista Robinson ya que utilizan la base de datos de las empresas con las que trabajan, dichas bases de datos si están certificadas y están excluidas de la lista Robinson.
- No tienen constancia de que se le haya realizado ninguna llamada al número indicado ya que han cambiado de centralita y la empresa que se encarga de la custodia de las llamadas, no lo puede facilitar porque ha borrado los datos.

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

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."

IV

Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento que el número llamante pertenece a GRAUG ENERGÍAS, S.L., que informa de que no tienen constancia de que hayan realizado llamadas al número indicado, y que por causas ajenas a ellos no pueden facilitar el listado de llamadas salientes.

Por consiguiente, la presunción de inocencia debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del ius puniendi en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta: “que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una actividad, de cargo, que, en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

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 ENDESA ENERGÍA, S.A.U. y GRAUG ENERGÍAS S.L.

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