



Expediente N°: E/05368/2014

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **DATACENTRIC PDM, S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 9 de junio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta lo siguiente:

Que realiza un contrato con Telefónica de España, S.A. en la modalidad Fusión, comunicando que *“mis datos no figuraran en guía telefónica ni autorizando a dicha Cía. a la cesión de los mismos a otras empresas”*. Aporta copia Contrato de prestación de Servicios de Telecomunicaciones Fijas Movistar, de fecha **26 de febrero de 2014**, de las líneas **\*\*\*TEL.1** y **\*\*\*TEL.2**, en el que no se encuentra marcada la casilla *“Deseo que mis datos sean incluidos en la guía telefónica y sean accesibles a través de los servicios de información o consulta sobre ella”*. También, aporta Contrato servicio móviles Movistar, de fecha **3 de marzo de 2014**, de los servicios de la línea **\*\*\*TEL.2**, en el que no se encuentran marcadas las casillas de inclusión en guías y consulta telefónica.

El día **16 de mayo de 2014** recibe llamada telefónica de Unicef y le comunican que la empresa que ha facilitado su nº de teléfono es DataCentric PDM, S.A. Dicha compañía le informa que *“sus datos provienen del fichero TELEFONOS del que es responsable DataCentric PDM, S.A. y que fue creado a partir de la información pública que contienen las guías telefónicas y recopilados de un documento accesible al público, repertorio telefónico. Asimismo, según su deseo se procede a cancelar sus datos en el fichero que son: B.B.B., calle (C/.....1) Badajoz y teléfono \*\*\*TEL.3.*

Añade la denunciante que no es posible recopilar sus datos de las guías telefónicas 2014-2015, ya que, las mismas habían sido ya confeccionadas con fecha anterior a la del contrato suscrito en marzo de 2014, por lo que formula denuncia contra Telefónica de España por cesión y comercialización de sus datos personales.

Asimismo se aporta con el escrito de denuncia la siguiente documentación:

Factura emitida por Telefónica de España, S.A. a nombre de **B.B.B.**, de fecha **1 de abril de 2014**, por los servicios Fusión del nº **\*\*\*TEL.3**.

Página 321 de la guía Páginas Blancas 2014-2015 Badajoz en la que no constan los datos de la denunciante.

Fotografía de un terminal telefónico siendo ilegible el contenido de la pantalla.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:



- 1 *“La Inspección de Datos ha verificado que, con fecha de 8 de agosto y de 28 de octubre de 2014, no constan los datos de **A.A.A.** en las guías de servicios de telecomunicaciones denominadas <blancas.paginasamarillas.es> e <infobel.com>.*  
*También, se ha realizado una consulta en las citadas guías el día 19 de enero de 2015 de los datos asociados a **B.B.B.** no figurando información al respecto.*  
*Dichas circunstancias se especifican en la Diligencia de fecha 19 de enero de 2015.*
- 2 *La Inspección de Datos ha requerido a la denunciante para que concretara diversos aspectos de su denuncia como la identificación del nº de teléfono en el que recibió la llamada, ya que en el contrato y factura aportados constan números de teléfonos diferentes y, en su caso, acreditación documental de que ha solicitado no inclusión guías.*  
*El escrito fue entregado en destino el 29 de diciembre de 2014, según consta en el Sistema de Información de la Inspección, no habiéndose obtenido respuesta hasta la fecha.*
- 3 *La compañía DataCentric PDM, S.A. ha informado a la Inspección de Datos, con fecha de 12 de enero de 2015, en relación con la llamada recibida por la denunciante lo siguiente:*
  - *Los datos personales que figuran en el fichero relativos a la denunciante son: **B.B.B.**, calle (C/.....1) **Badajoz** y teléfono **\*\*\*TEL.3**, con el código asignado “99” que indica que los datos han sido bloqueados. El origen de dicha información son fuentes accesibles al público, en concreto, de los directorios telefónicos denominados Páginas Blancas, según consta en la impresión de pantalla de la consulta efectuada a dicha guía el 20 de mayo de 2014.*  
*Únicamente se ha entregado dicho nº de teléfono a la empresa TASKPHONE S.A. para la realización de una campaña publicitaria.*  
*Si bien no disponen ni ha dispuesto de información relativa al nº de teléfono **\*\*\*TEL.1**.*
  - *La compañía DataCentric PDM, S.A. firmó un contrato con TASKPHONE S.A., en el que se regulaba la entrega del número de teléfono **\*\*\*TEL.3** para la realización de una campaña publicitaria para la empresa UNICEF. El periodo máximo de uso de los datos es de tres meses a contar desde la entrega del fichero, no obstante DataCentric PDM, S.A. remitirá a TASKPHONE S.A. un fichero que incluye los datos de las personas que han ejercido su derecho de oposición directamente o que estén incluidos en el fichero de exclusión “Lista Robinson”. Se adjunta copia del contrato marco y por cada entrega del fichero se firma un anexo, en concreto el correspondiente a UNICEF se firmó el 28 de abril de 2014, cuya copia se adjunta.*
  - *DataCentric PDM, S.A. recibió el 17 de mayo de 2014 un escrito de la denunciante en el que solicitaba el origen de sus datos personales y la cancelación de los mismos dando respuesta a lo solicitado el 20 de mayo de 2014.*
- 4 *En el Registro General de Protección de Datos figura inscrito el fichero denominado “FICHERO DE TELEFONOS PDM”, con el código **\*\*\*CÓD.1**, cuyo responsable es la compañía DataCentric PDM, S.A. y en la descripción consta “titulares de líneas de teléfono a nivel nacional para realizar acciones de marketing”.*



## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

### II

En relación con la realización de la llamada publicitaria objeto de denuncia debemos señalar que, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante 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 publicitarios o comerciales.

Así, el artículo 48 de 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 no 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.*

El contenido y las condiciones para el ejercicio del derecho de oposición se regula en la normativa de protección de datos que ofrece dos vías para que los destinatarios de la publicidad se opongan al tratamiento de sus datos con fines comerciales de dos formas distintas: a) dirigiendo una solicitud a la persona física o jurídica que utiliza los datos con fines publicitarios, o b) registrando los datos que no se desea que sean utilizados con dicha finalidad en un fichero de exclusión de publicidad.

La primera de las modalidades, se encuentra recogida en el artículo 30.4 de la LOPD que dispone que "*los interesados tendrán derecho a oponerse, previa petición y sin gastos, al tratamiento de los datos que les conciernan, en cuyo caso serán dados de baja del tratamiento, cancelándose las informaciones que sobre ellos figuren en aquél, a su simple solicitud*".

El procedimiento para el ejercicio del derecho de oposición, se encuentra regulado en el artículo 25 del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se

aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD (RLOPD).

En cuanto a la segunda modalidad, el artículo 49 del Reglamento de desarrollo de la LOPD prevé la creación de ficheros comunes de exclusión publicitaria, de carácter general o sectorial, en los que se podrán registrar las personas que no deseen recibir comunicaciones comerciales.

A fin de evitar el envío de comunicaciones comerciales a quienes se hayan registrado en los citados ficheros, el apartado 4 del aludido artículo 49 dispone que *“Quienes pretendan efectuar un tratamiento relacionado con actividades de publicidad o prospección comercial deberán previamente consultar los ficheros comunes que pudieran afectar a su actuación, a fin de evitar que sean objeto de tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa a ese tratamiento”*

Sobre este punto ha de precisarse que, a día de hoy sólo existe un fichero común de exclusión publicitaria, creado al amparo del citado artículo 49: el Fichero Lista Robinson, gestionado por la Asociación Española de Economía Digital. El Reglamento interno de funcionamiento de este fichero precisa que, la inclusión en él evita la publicidad de entidades con las que el afectado no mantenga o haya mantenido ningún tipo de relación y por tanto no haya prestado su consentimiento para el tratamiento de sus datos con fines publicitarios. Quienes lo deseen pueden registrarse en dicho fichero de exclusión publicitaria, denominado “Servicio de Lista Robinson”, a través del sitio web [www.listarobinson.es](http://www.listarobinson.es).

De lo anteriormente expuesto se infiere que, los interesados que no deseen recibir publicidad pueden, bien manifestar a una concreta entidad su negativa u oposición al tratamiento de sus datos con fines publicitarios o de prospección comercial (para que les excluya de los tratamientos que vaya a realizar con dicha finalidad), o bien pueden solicitar la inclusión de sus datos en un fichero común de exclusión publicitaria, a fin de que las entidades que vayan a realizar actividades de publicidad mediante llamadas de telefonía vocal, excluyan de dicha campaña a las personas que hayan registrado en el citado fichero el número de línea telefónica en el que no desean recibir llamadas con contenido comercial.

En el presente caso no se han aportado indicios razonables de los que se infiera que la denunciante se opuso a recibir llamadas con fines comerciales.

### III

En cuanto a la inclusión de los datos de la denunciante en las guías de abonados debemos indicar que, a este respecto, el artículo 48.3 de la vigente Ley General de Telecomunicaciones (Ley 9/2014 de 9 de mayo) establece lo siguiente:

*“Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las guías de abonados, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:*

- a) A figurar en las guías de abonados.*
- b) A ser informados gratuitamente de la inclusión de sus datos en las guías, así*



como de la finalidad de las mismas, con carácter previo a dicha inclusión.

c) *A no figurar en las guías o a solicitar la omisión de algunos de sus datos, en la medida en que tales datos sean pertinentes para la finalidad de la guía que haya estipulado su proveedor.*"

Así las cosas, el abonado que no desee que sus datos figuren en las guías telefónicas deberá comunicarlo al operador que le presta el servicio de telecomunicaciones.

En el presente caso, la denunciante manifiesta que, a pesar de haber suscrito un contrato (en fecha 26/02/2014) en la modalidad fusión con TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U y de haber comunicado a dicha entidad que no deseaba que sus datos figurasen en guías ni que los mismos fuesen comunicados a otras empresas, recibió una llamada comercial de UNICEF (en fecha 16/05/2014), comunicándole dicha entidad que sus datos habían sido facilitados por DATACENTRIC PDM S.A, puesto que dichos datos provenían del fichero del que era responsable la citada entidad y que fue creado a partir de la información pública que contienen las guías telefónicas y recopilados de un documento accesible al público, repertorio telefónico.

A este respecto esta Agencia ha constatado que, la denunciante suscribió en fecha 26/02/2014 un contrato con TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U en la modalidad Fusión en relación con las líneas **\*\*\*TEL.1** y **\*\*\*TEL.2**, no habiéndose marcado en dicho contrato la casilla relativa a la aceptación de la inclusión de los datos del contratante en la guía telefónica, así como su accesibilidad a través de los servicios de información o consulta sobre ella. Asimismo se ha constatado que la denunciante suscribió (en fecha 3 de marzo de 2014) un contrato denominado servicio móviles Movistar, en relación con la línea **\*\*\*TEL.2**, en el que tampoco se encuentra marcada la casilla de inclusión en guías y consulta telefónica.

Asimismo, en las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia con motivo de la llamada recibida por la denunciante, la entidad DATACENTRIC PDM S.A ha manifestado que, los datos personales de la denunciante que figuran en sus ficheros son **B.B.B.**, calle **(C/.....1) Badajoz**, teléfono **\*\*\*TEL.3** y que el origen de dicha información son fuentes accesibles al público, en concreto los directorios telefónicos Páginas Blancas, aportando la documentación justificativa al respecto. Así pues, esta Agencia ha constatado que, en la impresión de pantalla de la consulta efectuada el 20/05/2014 a la guía Páginas Blancas (aportada por Datacentric), constan los datos de la denunciante, en concreto los siguientes: **B.B.B.**, **(C/.....1), Badajoz, \*\*\*TEL.3**. Resaltar que el apellido que figura en la citada guía es **B.B.B.** y no **A.A.A.**, al igual que ocurre en los ficheros de la entidad Datacentric.

En el caso que nos ocupa procede resaltar que, a pesar del requerimiento efectuado por esta Agencia, la denunciante no ha especificado cuál era el número de teléfono en el que recibió la llamada comercial objeto de denuncia. A este respecto debemos indicar que si bien la factura de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U aportada en la denuncia se corresponde con el número de teléfono **\*\*\*TEL.3**, los contratos de telefonía aportados en los que la denunciante no autoriza la inclusión de sus datos en guías se corresponden con otras líneas telefónicas distintas de la anterior (en concreto las siguientes **\*\*\*TEL.1, \*\*\*TEL.2 y \*\*\*TEL.2**) y por tanto distintas de la que figura en los ficheros de la entidad DATACENTRIC PDM S.A y en la Guía Páginas Blancas a fecha



20/05/2014.

Por lo tanto debemos concluir que, se ha constatado que los datos de la denunciante figuraban en las guías de abonados disponibles al público (en concreto en las Páginas Blancas) en fecha 20/05/2014 (cuatro días después de efectuarse la llamada comercial), esto es, que el número de teléfono fijo **\*\*\*TEL.3** figuraba en las páginas blancas, sin que por otro lado, se haya acreditado que la denunciante hubiese indicado a su operadora de telecomunicaciones (TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U) que no deseaba que los datos que figuraban en las citadas guías (en relación con dicho número de teléfono) fuesen utilizados con fines publicitarios, por lo que en el presente caso no se aprecia la existencia de infracción por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.

Finalmente indicar que esta Agencia ha constatado que, en la actualidad, los datos de la denunciante no figuran en las guías de servicios de telecomunicaciones de Páginas Blancas ni de INFOBEL (habiéndose realizado las comprobaciones oportunas tanto con el apellido **A.A.A.** como con **B.B.B.**).

#### IV

Por otro lado, en relación con el tratamiento de los datos de la denunciante por parte de la entidad DATACENTRIC PDM S.A debemos indicar que, tal y como se ha constatado en el marco de las actuaciones de inspección llevadas a cabo por esta Agencia, los datos de la denunciante fueron obtenidos por dicha entidad del directorio telefónico Páginas Blancas (fuente accesible al público), de conformidad con lo establecido en el artículo 6.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD): *“1.El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa. ”2. No será preciso el consentimiento (...) o cuando lo datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.”*

Asimismo, en relación con la cesión de los datos de la denunciante ha quedado acreditado que DATACENTRIC PDM S.A suscribió un contrato con la entidad TASKPHONE S.A, para la realización de una campaña publicitaria relacionada con UNICEF, por lo que debemos concluir que la entidad que realizó llamada, prestaba un servicio de marketing a DATACENTRIC PDM S.A en su calidad de responsable del fichero, en virtud de lo establecido en el artículo 12.1 de la LOPD: *“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”*

Por último procede añadir que, en la llamada publicitaria la denunciante fue informada que sus datos procedían de Datacentric, ante quien podía ejercer su derecho de acceso. Se ha constatado que la entidad DATACENTRIC PDM S.A recibió un e-mail de la denunciante de fecha 17/05/2014 en el que solicitaba el acceso a sus datos, respondiendo dicha entidad mediante escrito de fecha 21/05/2014 en el que le comunicaban cuál era el origen de sus datos y asimismo que habían procedido a la cancelación de los mismos en su fichero. En este sentido, en las actuaciones de



investigación llevadas a cabo por esta Agencia, dicha entidad comunicó a esta entidad cuáles eran los datos que sobre la denunciante figuraban en sus ficheros, aportando un pantallazo del “Fichero Teléfonos de PDM”, y manifestando que el código 99 que figuraba en dicho pantallazo indicaba que los datos habían sido bloqueados. A este respecto debemos concluir que la entidad DATACENTRIC PDM S.A ha actuado de conformidad con lo establecido en el artículo 16.3 de la LOPD que establece lo siguiente: *“La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.”*

## V

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,**

**SE ACUERDA:**

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **DATACENTRIC PDM, S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y a Dña. **A.A.A.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director 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 del referido texto legal.



José Luis Rodríguez Álvarez  
Director de la Agencia Española de Protección de Datos