

- Expediente N°: E/07882/2021

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 23 de abril de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra PF TIEMPO Y SALUD, S.L. con NIF B88338140 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que el 21 de abril de 2021 a las 12:46 horas recibió en su línea móvil *****TELÉFONO.1** una llamada desde la línea llamante *****TELÉFONO.2**.

Añade, que su operadora es Telefónica Móviles S.A.U., que opera con la marca O2.

Señala, que en dicha llamada el interlocutor se identifica como *****B.B.B.**, y que trabaja como coordinador de eventos de "tiempo y salud" (<http://tiempoysalud.es>) y le invita a asistir a un evento gratuito para la apertura de un centro de masaje en A Coruña.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Aporta justificante de la inscripción de la línea receptora *****TELÉFONO.1** en la Lista Robinson desde el 9 de julio de 2020.

- Aporta grabación de la llamada donde consta exclusivamente; la identificación del llamante como *****B.B.B.**, que la llamada se realiza en calidad de coordinador de eventos de TIEMPO Y SALUD y que la llamada se realiza para invitar al llamado a un evento en La Coruña.

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 la parte 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.

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 10 de junio de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 6 de julio de 2021, la parte reclamante remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Que disponen de un contrato con el Call Center Victoria International Holding C.A.
2. Que contactaron con dicho Call Center para realizar averiguaciones sobre la llamada y le respondieron que *“en ningún momento se ha hecho una llamada al referido número de teléfono”*.
3. Que ha podido haber un error en la numeración de la línea llamada aportada por el reclamante o bien un error a la hora del cruce de bases de datos, de la empresa de Call Center contratada, con Lista Robinson.
4. Que con fecha 29/03/2021 contrató el servicio de Lista Robison de ADigital con el objetivo de reforzar las obligaciones contractuales del Call Center y su obligación asumida de cruce de datos con Lista Robinson.

Aporta copia, firmada y fechada a 18 de junio de 2020, de un contrato de prestación de servicios entre la parte reclamada y Victoria International Holding C.A. (el prestador del servicio).

Aporta copia de correo electrónico remitido por holdingvictoriainternacional.ca@gmail.com en fecha 05/07/2021 y enviado a pfliemposalud@gmail.com donde consta la siguiente manifestación:

*“Tras varias comprobaciones realizadas, desde Victoria Internacional Holding CA les confirmamos que en ningún momento hemos realizado llamadas al número ***TELÉFONO.1.*

Atentamente

Victoria International Holding C.A

(...)”

Aporta copia de certificado de ADigital donde consta que la parte reclamada está adherida al servicio de Lista Robinson desde el 29 de marzo de 2021.

TERCERO: Con fecha 9 de julio de 2021, 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 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:

Por parte de esta Agencia se requiere a la operadora titular de la línea receptora Telefónica Móviles España, S.A.U. que confirme de la existencia de una llamada, y su

duración, efectuada desde el número llamante *****TELÉFONO.2** en las siguiente fecha y hora 21/04/2021 entre las 12h y las 13h.

Con fecha 14 de febrero de 2022 Telefónica Móviles España, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

*<<Una vez revisados nuestros sistemas, le informamos de que no consta la llamada del número *****TELÉFONO.2** al número *****TELÉFONO.1** en las fechas indicadas>>.*

Se comprueba en el Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicación, de la Comisión Nacional de los Mercados y La Competencia que el número llamante *****TELÉFONO.2**, está asignado a Orange Espagne S.A.U.

Con fecha 15 de febrero de 2022 Orange Espagne, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. No consta la llamada.
2. Que la línea se encuentra asignada a Rumbatel Comunicaciones, S.L.

Con fecha 18 de marzo de 2022 Rumbatel Comunicaciones, S.L. manifiesta *<<que en contestación a su escrito de referencia E/07882/2021, en el que nos requieren información sobre la titularidad del abonado de la numeración *****TELÉFONO.2** les informo que: Rumbatel Comunicaciones, S.L. es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores. Que todas las numeraciones de las que nos solicitan información las tienen en uso otro operador que es cliente nuestro, Universal Telecom Experts, S.L., nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada en esa fecha a su abonado "PF TIEMPO Y SALUD, S.L.U.>>*

*<<Así mismo nos informan que NO les consta en su sistema de llamadas salientes, una llamada al *****TELÉFONO.1** el 21/04/2021 entre las 12:00 y las 13:00>>.*

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 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, 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 LGT, 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 raíz de las investigaciones realizadas, se comprueba que el usuario titular de la línea llamante del número *****TELÉFONO.2** en el momento de producirse la llamada es

“Rumbatel Comunicaciones, S.L.”, que presta servicios a otros operadores, y que dicho número llamante la tiene en uso otro operador “Universal Telecom Experts, S.L.” y que en su sistema de numeración estaba asignada a la parte reclamada.

Es más, no les consta en su sistema de llamadas salientes, una llamada al *****TELÉFONO.1** el 21 de abril del 2021 entre las 12:00 y las 13:00.

Y, con fecha 14 de febrero de 2022 Telefónica Móviles España, S.A.U. operadora de la marca O2, manifiesta que no consta la llamada del número *****TELÉFONO.2** al número *****TELÉFONO.1** en las fechas indicadas.

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 D. **A.A.A.** y **PF TIEMPO Y SALUD, 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.

940-110322

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos