

- Expediente N.º: EXP202103030

## 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 23 de agosto de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra HOLALUZ-CLIDOM S.A. con NIF A65445033 (en adelante, HOLA-LUZ). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por recepción de llamadas comerciales en la línea **\*\*\*TELEFONO.1**, registrada en la Lista Robinson desde el 2 de agosto de 2018.

Junto a la notificación se aportan capturas de pantalla, apreciándose la recepción de dos llamadas desde la línea **\*\*\*TELEFONO.2** el 6 y 18 de agosto de 2021 y desde la línea **\*\*\*TELEFONO.3** el 23 de agosto de 2021.

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 HOLA-LUZ, 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 13 de octubre de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 3 de noviembre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta de HOLALUZ donde manifiestan que los teléfonos desde los que se han realizado las llamadas comerciales no corresponden a su red de agentes, ni el número de teléfono del reclamante figura en sus sistemas como contactado.

TERCERO: Con fecha 3 de noviembre 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 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 el traslado de la reclamación los representantes de HOLALUZ-CLIDOM S.A. manifiestan lo siguiente:

El proceso de contratación se puede llevar a cabo desde la web, accediendo a <https://www.holaluz.com/>, bien telefónicamente (900 67 07 07), o bien a través de la red de comerciales con las que mantiene un Contrato de Colaboración para la Prestación del Servicio.

Han comprobado en la base de datos de la entidad que los números de teléfono **\*\*\*TELEFONO.2** y **\*\*\*TELEFONO.3** en ningún caso corresponden a la misma ni tampoco a su red de comerciales,

También se ha procedido a comprobar en los sistemas que no se dispone del teléfono titularidad del Reclamante.

Han comprobado en la página web <https://www.listaspam.com/> que los teléfonos **\*\*\*TELEFONO.2** y **\*\*\*TELEFONO.3** son reconocidos (y denunciados) por los usuarios como fraude, habiendo manifestado que son otras empresas como “Naturgy”, “Vodafone”, “Movistar”, “Jazztel”, entre otras.

Desde la inspección de datos se ha verificado que la operadora titular de las líneas **\*\*\*TELEFONO.2** y **\*\*\*TELEFONO.3** es VOXBONE, S.A.

Los representantes de VOXBONE informan que es el operador al que la CNMC asignó los números **\*\*\*TELEFONO.2** y **\*\*\*TELEFONO.3**. En agosto de 2021 ambos números estaban asignados a la empresa STG COMPANY, con dirección en la Calle Alejandro Dumas 17, 29004 Málaga, teléfono de contacto **\*\*\*TELEFONO.4**, Email **\*\*\*EMAIL.1**.

En el marco del expediente E/13147/2022 se ha requerido a la entidad STG COMPANY en la dirección facilitada para que aporte información relativa a llamadas comerciales. Este requerimiento ha sido devuelto por el Servicio de Correos en fecha 13/07/2022 por “desconocido”

Se ha verificado que la entidad STG COMPANY con WC 20563394936 se encuentra en Perú en condición de suspensión temporal y su dirección es Jose Pereyra 586, Cercado de Lima 15301.

## 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 los números del teléfono llamante, en la fecha en la que se produjo la llamada, estaban asignados a la empresa STG COMPANY la cual, consta con domicilio en Lima (Perú) y no se ha localizado representante de la empresa en la Unión Europea.

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 una empresa ubicada en Perú.

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 HOLALUZ-CLIDOM S.A.

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