

- **Expediente N.º: EXP202303736**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII 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), se han constatado los siguientes

#### HECHOS

PRIMERO: Con fecha 03 de febrero de 2023 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por D<sup>a</sup> **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada) por no haber sido debidamente atendido su derecho de supresión.

La parte reclamante manifiesta que, tras solicitar supresión de su número de teléfono ante la parte reclamada, por recibir en su línea, llamadas dirigidas a un tercero, recibe respuesta en fecha 14 de diciembre de 2022, en la que le confirman la supresión. Señala que continúa recibiendo llamadas de la parte reclamada con fecha posterior a la respuesta de Orange.

Junto a su reclamación, aporta captura de pantalla de llamadas recibidas, indicando que se trata de llamadas de la parte reclamada.

SEGUNDO: Desde la entidad reclamada se puso de manifiesto en la respuesta al trámite de traslado de reclamación efectuado por esta Agencia, que

*“El derecho de supresión ya fue tramitado y atendido de forma efectiva en el EXP202211908 seguido ante la AEPD a finales del año 2022, con la misma causa y las mismas partes. Al respecto, interesa traer a colación, que en el mencionado expediente, la reclamante ponía de manifiesto que recibía en su línea llamadas de recobro de una deuda asociada a un tercero, solicitando la supresión de su número de teléfono.*

*Así mismo, que en el escrito de alegaciones presentado por esta parte, ya se puso de manifiesto primero, que esta mercantil tenía constancia de su solicitud de derecho de supresión en fecha 15 de junio de 2022, así como que fue atendido en fecha 27 de junio de 2027. Segundo, que se constató que el motivo de las llamadas que recibió era que su número teléfono constaba como de contacto en la ficha de un cliente de marca Jazztel; motivo por el que a pesar de haber solicitado supresión y oposición y haber sido aplicada correctamente en marca Orange, seguía recibiendo llamadas que iban dirigidas a ese tercero.*

*No obstante, tan pronto como se tuvo conocimiento de dicha circunstancia, se procedió por el Departamento correspondiente a desvincular de forma inmediata y*

*definitiva la numeración de la ficha del otro citado cliente y por tanto, cesando las llamadas.”*

La parte reclamada indica que, al haber tenido conocimiento de la nueva reclamación presentada ante la Agencia Española de Protección de Datos, ha realizado las comprobaciones pertinentes y

*“(…) i) Esta mercantil no dispone de ningún dato personal del reclamante almacenado en sus ficheros, toda vez que ya fueron objeto de supresión de forma efectiva, tal y como se le confirmó, así como también su derecho de oposición solicitado, que se aplicó con fecha 14 de octubre de 2022. Así consta en la respuesta remitida por esta mercantil al reclamante con 19 de octubre de 2022, en la que se le confirmó expresamente que “no disponemos de ningún dato personal suyo almacenado en nuestros ficheros, así como que sus líneas están incluidas en listados internos de exclusión publicitaria desde 14 de octubre de 2022”.*

*Se aporta como documento nº cuatro, el citado correo de 19 de octubre de 2022, comunicándole que no se dispone de ningún dato suyo personal almacenado en ficheros internos, así como que sus líneas están incluidas en listados internos de opositores desde 14 de octubre de 2022.*

*ii) La línea del reclamante (**\*\*\*TELÉFONO.1**) consta registrada en la base interna de opositores de esta mercantil desde 14 de octubre de 2022, como se indicaba anteriormente; así como también, en la Lista Robinson gestionada por la Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL) desde fecha 14 de enero de 2014.*

*iii) Desde el Departamento de Cobros de esta mercantil se procedió, fruto de la reclamación seguida en EXP202211908 a eliminar el número de contacto erróneo de forma inmediata y definitiva tan pronto como se conocieron los hechos en su primera reclamación. No obstante, tras recibir la presente reclamación, se ha vuelto a confirmar con el citado Departamento que se eliminó su teléfono de contacto de la del expediente asociado, así como de todos los sistemas de forma efectiva. Es por ello que se ha concluido que se hizo efectiva la desvinculación del número de contacto erróneo, así como que se notificó a todas agencias con fecha 24 de octubre de 2022 para verificación y retirada. También, se reflejó en el registro de la base de datos para eliminarlo, constanding el número eliminado de las bases de datos de esta mercantil.*

*iv) Por último y en apoyo de lo anterior, se ha constatado que la línea denunciada llamante, **\*\*\*TELÉFONO.2**, aunque esté dentro de los rangos de numeración asignada a Orange, el teléfono consta dado de baja desde el año 2018, por lo que todo apunta a que era anteriormente una línea de un cliente Orange pero siendo las llamadas denunciadas de febrero de 2023 y por todo los motivos reflejados a lo largo del presente escrito, se reitera las llamadas que denuncia no son responsabilidad de esta mercantil.”*

Por lo expuesto, esta Agencia, en su resolución de fecha 09 de mayo de 2023, consideró que el derecho había sido atendido.

**TERCERO:** Disconforme con la resolución, la parte reclamante interpuso recurso de reposición argumentando que, a pesar de que la parte reclamada ha manifestado que

sus datos personales han sido suprimidos, constando, supuestamente, su línea telefónica registrada en la base interna de opositores desde 14 de octubre de 2022 y en la Lista Robinson de Adigital desde 14 de enero de 2014, sigue recibiendo llamadas, y para demostrarlo aporta captura de pantalla en la que se muestran las siguientes líneas llamantes: **\*\*\*TELÉFONO.3** y **\*\*\*TELÉFONO.4**.

Instruido el procedimiento de Recurso de Reposición correspondiente, en el que se dio audiencia a la parte reclamada, con fecha 24 de octubre de 2023, por parte de la Directora de esta Agencia se estimó el mismo porque se aportan hechos nuevos que acreditan que la parte reclamada no ha atendido el derecho solicitado.

La parte reclamada alegó que *“(...) No obstante lo anterior, tal y como se ha expuesto anteriormente y atendiendo a las nuevas manifestaciones vertidas por la reclamante en el recurso de reposición, dado que en esta ocasión la Sra. A.A.A. aporta nuevas numeraciones emisoras de esas llamadas de recuperación de deuda sobre las que reclama de nuevo, las cuales no se habían aportado en las reclamaciones anteriores (las líneas **\*\*\*TELÉFONO.3** y **\*\*\*TELÉFONO.4**), esta mercantil ha realizado nuevamente las comprobaciones pertinentes y ha podido concluir que las numeraciones aportadas efectivamente corresponden a una de nuestras agencias externas de recobro, entidad que tiene encomendado el servicio de recuperación de deuda, pero que la numeración de la reclamante ya no consta asociada a ninguna deuda en Orange y por tanto se ha confirmado que dicha Agencia no tiene las numeraciones aportadas por la reclamante en su base de datos de gestión.*

*Adicionalmente a todo lo anterior, interesa reiterar por parte de esta mercantil, que las solicitudes del ejercicio de derecho de oposición y supresión interpuestas por la reclamante fueron atendidas correctamente, y que todas las numeraciones reclamadas se encuentran también incluidas en los listados internos de opositores y por ello tampoco se han emitido llamadas de ninguna otra tipología a las citadas numeraciones.”*

CUARTO: Como consecuencia de la estimación del citado Recurso de Reposición, se procedió a la apertura del presente Procedimiento de Derechos, dando traslado de la documentación a la parte reclamada, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

La parte reclamada señaló, en síntesis, que

*“(...) Tal y como se ha puesto de manifiesto con carácter previo, esta mercantil viene a reiterarse en las alegaciones expuestas en los requerimientos de información emitidos en el marco del expediente de referencia, principalmente en las alegaciones aportadas durante la fase de Trámite de Audiencia al Interesado presentadas el pasado 2 de octubre de 2023. En dicho escrito, esta parte pone de manifiesto y se reitera en que la solicitud de supresión de la reclamante fue correctamente atendido y que, a pesar de que las líneas **\*\*\*TELÉFONO.3** y **\*\*\*TELÉFONO.4** corresponden a una de nuestras agencias externas de recobro, como entidad que tiene encomendado el servicio de recuperación de deuda, la numeración de la Reclamante **\*\*\*TELÉFONO.2** no consta comunicada por esta parte ni se encuentra facilitada por Orange en ninguna base de datos, motivo por el cual, las llamadas que está recibiendo de dichas numeraciones no*

*se están realizando por cuenta de esta mercantil, y ello porque no existe ninguna deuda en la actualidad asociada a la numeración de la reclamante.”*

QUINTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, señalando, en síntesis, y por lo que al presente procedimiento interesa, que “(...) *mi número personal, y así se lo he comunicado es: \*\*\*TELÉFONO.1. por lo que el teléfono al que hacen mención, no lo reconozco.*”

SEXTO: Otorgada audiencia a la parte reclamada, señala, en síntesis, y por lo que al presente procedimiento interesa, que

*“2. No obstante, respecto a las alegaciones presentadas en el cumplimiento a la resolución estimatoria del recurso de reposición en fecha 8 de noviembre de 2023, esta mercantil ha podido comprobar que hubo un error en la anotación de la numeración de la reclamante, es decir, esta mercantil anotó como numeración de la Reclamante la línea \*\*\*TELÉFONO.2, en vez de la línea \*\*\*TELÉFONO.1. El error radicó al anotar en el escrito la línea llamante que aportó la Sra. A.A.A. en su reclamación de 27 de marzo de 2023.*

*3. Ahora bien, a través del presente escrito, interesa a esta mercantil poner en conocimiento de esta Agencia y de la Sra. A.A.A. que las comprobaciones realizadas sobre la numeración fueron correctas, es decir, en todo momento se consultó acerca de su numeración receptora, es decir, de la línea \*\*\*TELÉFONO.1, pudiendo confirmarse que no se estaban emitiendo llamadas de ningún tipo por parte de Orange, ni por parte de ninguna de las Agencias Externas de Recobro por cuenta de Orange, a la línea de la Reclamante.”*

SÉPTIMO: La parte reclamante aporta un pantallazo donde consta una nueva llamada recibida con fecha 19 de diciembre de 2023 desde el número \*\*\*TELÉFONO.5.

OCTAVO: La parte reclamada insiste en que “(...) *se han realizado las comprobaciones oportunas y se ha podido constatar que no se están realizando por cuenta de esta mercantil, y, no existe ninguna deuda en la actualidad asociada a la numeración de la Reclamante.*

*3. Asimismo, sobre la línea de la Reclamante, \*\*\*TELÉFONO.1, se puede confirmar ya fue atendido su derecho de supresión y no consta en ninguna base de datos bajo responsabilidad de Orange por lo que se vuelve a constatar que no se están emitiendo llamadas de ningún tipo por parte de Orange, ni por parte de ninguna de las Agencias Externas de Recobro en nombre y por cuenta de Orange.”*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la

LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento 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 registrarán 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."*

## II

### Cuestiones previas

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

La apertura del presente procedimiento se produce por la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

*"Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.*

*En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación".*

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye "ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

### III

#### Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

### IV

#### Derecho de supresión

El artículo 17 del RGPD, que regula el derecho de supresión de los datos personales, establece lo siguiente:

*"1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:*

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*



*f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

*2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.*

*3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:*

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;*
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;*
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;*
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o*
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones".*

## V

### Conclusión

Durante la tramitación del presente procedimiento, del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó la supresión de sus datos personales a la parte reclamada, y que ésta le contestó indicando que ha procedido a suprimir esos datos.

No obstante, la parte reclamada insiste en que sigue recibiendo llamadas telefónicas de una entidad de recobro, actuando en nombre de la parte reclamada, reclamando una deuda de una tercera persona, aportando pantallazos donde constan esas llamadas.

Por ello, no puede considerarse que los datos personales de la parte reclamante hayan sido debidamente suprimidos, ya que algunos de ellos, al menos, el número de teléfono, sigue siendo utilizado, asociado a una tercera persona, por una entidad que actúa por cuenta de la parte reclamada.

En consecuencia, procede estimar la presente reclamación de derechos.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

**PRIMERO:** ESTIMAR la reclamación formulada por D<sup>a</sup> **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 17 del RGPD e instar a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** con NIF **A82009812**, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del artículo 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el artículo 58.2 del RGPD.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a D<sup>a</sup> **A.A.A.** y a **ORANGE ESPAGNE, 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 conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

1381-090823

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