

- **Expediente N.º: EXP202300787**

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: Con fecha 15 de diciembre de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00057520908 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra DKV SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.E. con NIF A50004209 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por la recepción de llamadas comerciales en línea *****TELÉFONO.1** registrada en Lista Robinson.

Junto a la notificación se aporta:

- Grabación de la llamada telefónica donde al reclamante se le ofrecen servicios de DKV.
- Captura de pantalla de los teléfonos inscritos en lista Robinson donde se encuentra el número del reclamante
- Factura del prestador de servicios del reclamante.

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/ALIAS, 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 3 de febrero de 2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 1 de marzo de 2023 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que:

“Se ha comprobado que el número que señala el denunciante es el de un agente de mediación con el que operamos desde 2019 y que realiza entre otros servicios, llamadas de captación y venta telemática. El nombre de este

encargado del tratamiento es FUTURELAND Consultores SL. Se comunica este hecho a su responsable el día 6 de febrero.

DKV suscribe acuerdos de prestación de servicios y en todos ellos se destaca claramente las obligaciones en materia de protección de datos y responsabilidad proactiva por su parte.”

“En cuanto al requisito de lista Robinson, FUTURELAND Consultores SL firmó el 13 de diciembre de 2019 el contrato preceptivo con ADIGITAL para no llamar a ningún usuario que estuviera en la lista Robinson, ya adaptado a lo requerido por el art. 23 de la LOPDGDD. Ese es un requisito que exigimos para darse de alta como agentes encargados de tratamiento.”

“Tras una primera revisión, el día 8 de febrero nos contestan indicando que se ha revisado ese número indicado y que no figura ninguna llamada. Quedan a la espera de una expedición por el operador Orange de un certificado donde conste que realmente esto es así. Adjuntamos evidencia 2- escalado a proveedor y respuesta y 3. Evidencias CDR todos los DDIs.”

“..... hemos solicitado que nos demuestren que este número está ya registrado en su sistema de exclusión publicitaria y que probasen a llamarlo y ahí nos facilitan esta evidencia donde no se realiza la llamada por estar ya grabado así manualmente.”

“El proveedor niega haber llamado a este denunciante así que no podemos aseverar con garantías dicho origen. Este proveedor utiliza como una de sus metodologías establecida la generación de números aleatorios, cheque contra lista robinson“

“Otra vía es obtenerlo por banners vía web donde siempre solicitan firmar su política de privacidad. Nos consta que, aunque tenga un consentimiento obtenido vía web, chequean que esa persona esté en Robinson y si lo está, no se le contacta a pesar de dicho consentimiento y de ser más reciente. Allende lo anterior, reiteramos además que esto aun así no es de aplicación para este requerimiento pues no hemos encontrado evidencia de que el proveedor haya llamado al denunciante...”

TERCERO: Con fecha 15 de marzo de 2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

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

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

Según respuesta de DKV SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.E el número reclamado pertenece a su mediador FUTURELAND CONSULTORES, S.L.

FUTURELAND le indica a DKV que no ha realizado la llamada.

Se adjunta un email que FUTURELAND envía a DKV, fecha 01/03/2023 y Nº de registro REGAGE23e00012844134) donde le indica:

"..... Dime si necesitas un certificado de OCM, la empresa proveedora del marcador, que avale lo que te indico. En estos momentos acabamos de pedir un certificado también al proveedor de la línea telefónica (ORANGE) de llamadas emitidas por esa DDI a ese número de telefonéo desde el 13 de diciembre a la fecha."

En el mismo escrito FUTURELAND le contesta en un correo electrónico a DKV:

*"Hola, he conseguido descargar los cdr de todas nuestras llamadas del mes de diciembre y se puede ver que ni desde la DDI *****DDI.1** ni desde ninguna otra hemos llamado en todo ese mes al número *****TELÉFONO.1**".*

En el escrito de fecha 07/07/2023 y Nº de registro REGAGE23e00045673337, DKV adjunta contrato de mediador de seguros de FUTURELAND con DKV.

En el documento el representante de DKV señala lo siguiente:

"He estado contactando con el "tercero de confianza" Orange que actúa como plataforma responsable de ese número y no estoy consiguiendo que me faciliten certificado fehaciente donde me digan que efectivamente, ese número no ha sido quien ha llamado."

En el documento "*Evidencia_2_FUTURELAND_refuerzo_seccion_protección de datos*" del mismo escrito, en el apartado CUARTO relativo a protección de datos se especifica:

*"El MEDIADOR (FUTURELAND) confirma que se le ha proporcionado, ha leído y aceptado el Capítulo de Protección de datos que figura en el contrato principal de agente exclusivo. A lo largo de la relación como agente y por tanto como encargado del tratamiento a los efectos de lo dispuesto en el art 28 del Reglamento General de Protección de datos, es fundamental tener en cuenta estos términos:
Si se van a hacer llamadas salientes:*

.....

- Comprobar con antelación a las llamadas salientes que esa persona no figura en la lista de exclusión publicitaria para el canal y sector al que corresponda y que se va a utilizar bien por su propia cuenta o bien solicitando ese servicio a través de DKV y la Unidad de Privacidad para que pueda realizarle el cotejo contra esa lista."

En el escrito de fecha 07/07/2023 y Nº de registro REGAGE23e00045674013, DKV anexa intercambio de correos electrónicos entre DKV, FUTURELAND y ORANGE solicitando un certificado de que la llamada no se realizó. En uno de los hilos del correo el representante de ORANGE indica:

"Hola A.A.A., Tal y como hemos comentado, estoy a la espera de lo siguiente:

.- Verificación por parte de nuestro departamento técnico de que efectivamente no se han emitido las llamadas.

.- Una vez obtenida la verificación emitiremos un comunicado legal, por nuestra parte indicando/confirmando que no se ha emitido tráfico alguno."

En escrito de fecha 23/06/2023 y Nº de registro REGAGE23e00041174182, MASMÓVIL operador del número del reclamante confirma la recepción de la llamada.

En escrito de fecha 07/06/2023 y Nº de registro REGAGE23e00036592321, ORANGE (que es la operadora del número reclamado) al requerimiento de información sobre titularidad de esta y sobre la realización de la llamada en la fecha denunciada se limita a contestar:

*"En relación con la titularidad de la línea ***TELÉFONO.2 en la fecha indicada, esta mercantil viene a confirmar que, tras realizar las preceptivas comprobaciones, no consta información relativa a dicha línea en fecha 14 de diciembre de 2022."*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel) 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 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."*

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

Disposición final sexta, apartado 2 de la LGTel 11/2022

"El derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial contemplado en el artículo 66.1.b) entrará en vigor en el plazo de un año a contar desde la publicación de la presente ley en el "Boletín Oficial del Estado". Hasta ese momento, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración podrán seguir ejercitando el derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en el artículo 66.1.a) y a ser informados de este derecho".

III

Conclusión

Las investigaciones realizadas por esta Agencia indican que el número reclamado no pertenece a DKV, sino a su mediador FUTURELAND, que señala que no ha realizado la llamada, proporciona documentación de todas las llamadas realizadas en el mes de diciembre en las que se aprecia que no han emitido ninguna llamada al número reclamado.

Aparte esta Agencia envió requerimiento de información a ORANGE (operadora del número reclamado) sobre la titularidad de la línea y sobre la realización de la llamada en la fecha de la denuncia, en la que informa que en la fecha indicada no consta información relativa a dicha línea.

Así pues, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por la realización de las llamadas y 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 DKV SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.E. y FUTURELAND CONSULTORES, S.L. y a la parte reclamante.

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.

940-020323

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