

- Expediente N.º: EXP202213578

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 25 de noviembre de 2022, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L. (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La reclamante expone que recibe llamadas comerciales en su línea móvil *****TELÉFONO.1**, inscrita en la Lista Robinson desde el año 2019.

Junto al escrito de reclamación acompaña copia de un documento que certifica la inscripción de la línea receptora en la Lista Robinson desde el día 2 de abril de 2019 y copia parcial de una factura para acreditar la titularidad de la línea receptora.

Asimismo, aporta capturas de pantalla que justifican la recepción de llamadas telefónicas que proceden de las líneas llamantes *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.3**. Recibió la última llamada el día 17 de noviembre de 2022 a las 14:08 horas, desde la línea llamante *****TELÉFONO.3**.

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 23 de diciembre de 2022, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Aunque la notificación se practicó válidamente por medios electrónicos, dándose por efectuado el trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 41.5 de la LPACAP, a título informativo se envió una copia, por medios electrónicos, que fue notificada fehacientemente en fecha 2 de febrero de 2023.

Con fecha 8 de febrero de 2023 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que han consultado sus bases de datos y no se han registrado llamadas al número de la parte reclamante (aportan informe interno al respecto).

Las líneas llamantes están activas desde 9 de agosto de 2022 hasta ese momento, con un revendedor de la parte reclamada, llamado OASIP SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIONES S.L., que cuenta con las autorizaciones pertinentes (Se adjunta captura del Registro de Operadores de la CNMC en la que se puede apreciar registrada la actividad "Reventa del servicio telefónico fijo-Acceso Directo").

Aportan copia del contrato suscrito con este revendedor donde se establece que OASIP es el responsable del Tratamiento siendo el Encargado de Tratamiento la parte reclamada. Dentro del contrato no figura como obligación por parte de la reclamada, la respuesta de las solicitudes de ejercicio de los derechos de protección de datos. Indican que hay que acudir a OASIP para que facilite la identificación de los titulares de esas líneas, aunque puede darse el caso de que se trate de un fraude mediante el enmascaramiento del que realiza verdaderamente la llamada utilizando un número del que no es titular.

Al no ser ellos los que han realizado estas llamadas y tampoco los responsables del tratamiento no han puesto en práctica el protocolo que tienen en la realización de llamadas no consentidas (aportan copia de este protocolo).

TERCERO: Con fecha 25 de febrero 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:

Los representantes de OASIP SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIONES, S.L., manifiestan que las líneas *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.3** estaban asignadas en las fechas en que se realizaron las llamadas comerciales a la entidad ADSL House, S.L.

Los representantes de ADSL House, S.L. indican:

La Sociedad se dedica entre otras actividades a la comercialización telefónica de productos y servicios, telemarcadotecnia y la intermediación en la contratación y venta de productos y servicios de diferentes operadores mercantiles.

El origen del número de teléfono *****TELÉFONO.1** que consta en el sistema de información detalla que con fecha 9 de noviembre de 2022 a las 9:57 horas de la mañana, consecuencia de una acción que realiza la persona titular de esa numeración en una página web operada por ADSL HOUSE, S.L. (Simyo | Más opciones, menos líos (simyotarifas.es)) para ofrecer productos y servicios Simyo, en la cual el titular accedió voluntariamente, facilitó su número de teléfono y solicitó que se le llamara.

Aportan detalle extraído del sistema de gestión de contactos que refleja la interacción del usuario en la web y los registros que dicha navegación genera.

La operativa anterior exige que el cliente conozca y acepte expresamente las políticas de privacidad del titular de la página web de lo contrario no se le puede contactar.

Los datos personales que se tienen del titular de la línea son:

o Número de teléfono: *****TELÉFONO.1**.

o Dirección de IP del equipo desde el que accedió a la página web: (...)

Los tratamientos de datos que realiza ADSL HOUSE, además de las actividades en las que esta entidad sea responsable del tratamiento, realizan aquellos otros tratamientos de datos en los que la entidad es encargada del tratamiento, fundamentalmente con fines de telemercadotecnia ofreciendo productos y servicios de diferentes clientes, con el propósito de que las personas interesadas puedan satisfacer sus intereses mostrados o, al menos, recibir la información que precisen sobre productos, bienes o servicios.

La persona titular de la línea *****TELÉFONO.1** dejó su número de teléfono voluntariamente en la web referida, aceptando expresamente las políticas de privacidad y conociendo el tratamiento de los datos personales que ADSL HOUSE hace de ellos.

Los tratamientos realizados sobre ese número se han limitado a meros intentos de contactar con el titular de la numeración referida, con el fin de saber si existía interés en alguno o algunos de los productos y/o servicios que se ofrecían en la web, para lo que había proporcionado voluntariamente con fecha 9 de noviembre de 2022 y a las 9.57 horas, su número de teléfono.

Estos intentos de comunicación no llegaron a surtir efecto porque el interesado nunca respondió las llamadas que se le hicieron cesando en el tratamiento de los datos el siguiente día 18 de noviembre de 2022.

A partir de ese momento no se ha vuelto a contactar al referido número con ningún tipo de finalidad comercial o de otro alcance.

En las campañas comerciales de la entidad se consultan ficheros o listas de exclusión, generales (comúnmente conocida Lista Robinson) o de carácter particular de clientes.

En el presente supuesto no se realizó la consulta al ser la persona titular de la línea afectada quien había prestado su consentimiento para recibir la comunicación.

Una vez finalizada la campaña comercial, los tratamientos que se realizan se corresponden con las finalidades de tratamiento que figuran registradas en nuestra política de privacidad, siempre que el interesado preste su consentimiento en recibir otras ofertas comerciales similares o distintas sobre las que se hubieran realizado los tratamientos anteriores.

Aportan una relación de llamadas realizadas al número *****TELÉFONO.1** que se concentran el período comprendido entre los días 9 y 18 de noviembre de 2022, tratándose de 19 llamadas en las que, según la documentación aportada, no se establece comunicación en ninguna de ellas.

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 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

En el supuesto objeto de reclamación, el origen del número de teléfono de la parte reclamante, según ha manifestado la parte reclamada, proviene de la conexión realizada por el propio reclamante a la web de la entidad ADSL HOUSE, S.L., para solicitar productos y servicios Simyo, a la cual el titular accedió voluntariamente, facilitó su número de teléfono y solicitó que se le llamara. En el sistema de información queda registrado la fecha hora y dirección IP desde la que se realizó la conexión. Esta solicitud se realizó el 9 de noviembre de 2022.

Entre los días 9 y 18 de noviembre de 2022 se intentó contactar con la parte reclamante en numerosas ocasiones en las que, según la documentación aportada, no se consiguió establecer comunicación en ninguna de ellas, cesando la parte reclamada en el tratamiento de los datos el día 18 de noviembre.

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, ya que la parte reclamante solicitó información acerca de unos productos determinados y las llamadas se realizaron para informarle a la parte reclamante de lo solicitado a través de su web y cesaron el día 18 de noviembre de 2022.

De conformidad 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 LEAST COST ROUTING TELECOM, 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