

- **Expediente N.º: AI/00186/2022**

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 9 de abril de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada o Vodafone). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante formula reclamación en relación con la recepción de llamadas comerciales realizadas en nombre de varias compañías (MásMovil, Vodafone, Orange y una compañía eléctrica), con las cuales no tenía ninguna relación, en su teléfono fijo *****TELÉFONO.1** a pesar de estar inscrito previamente en la lista Robinson de Adigital.

La parte reclamante también indica que, durante las llamadas comerciales, informaba de que estaba inscrito en la lista Robinson y que no deseaba recibir llamadas comerciales. En concreto, señala varias llamadas entre las que se encuentran los siguientes días, horas y líneas llamantes:

- 13/11/2019 a las 13:56 horas desde la línea *****TELÉFONO.2.**
- 19/11/2019 a las 19:04 horas desde la línea *****TELÉFONO.3.**
- 21/11/2019 a las 18:14 horas desde la línea *****TELÉFONO.4.**
- 22/11/2019 a las 16:23 horas desde la línea *****TELÉFONO.5.**

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

- Copia de un contrato que incluye la línea de teléfono en la que recibe las llamadas con fecha de firma el día 17 de marzo de 2020 entre el reclamante e Interfibra Telecomunicaciones S.L.
- Certificación de ADIGITAL de que, entre otros, el número de teléfono en que se reciben las llamadas está inscrito para en el servicio de Lista Robinson para el canal de llamadas telefónicas desde el día 11 de febrero de 2019.

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 3 de junio de 2020 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 30 de junio de 2020 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta manifestando:

“Ha sido verificado por parte de mi representada que el teléfono del cual es titular el reclamante constaba en la lista Robinson oficial de ADigital. Igualmente, ha sido comprobado que dicho número figuraba inscrito en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 5 de junio de 2019.

Hemos comprobado si los números llamantes que se aportan junto con la reclamación en el Anexo 1, figuran en nuestra base de datos con las líneas que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que los siguientes números llamantes se encuentran asociados a colaboradores del canal door to door:

- *****TELÉFONO.6** – D2D_Three Quarters
- *****TELÉFONO.7** – D2D_Three Quarters
- *****TELÉFONO.8** – D2D_Casmar
- *****TELÉFONO.9** – D2D_Three Quarters_Sinergia 100 S.R.L.
- *****TELÉFONO.10** – D2D_Three Quarters_Sinergia 100 S.R.L.
- *****TELÉFONO.11** – D2D_Three Quarters_Bri Logistic SAC
- *****TELÉFONO.2** – D2D_Three Quarters_Sinergia 100 S.R.L.
- *****TELÉFONO.12**– D2D_Solivesa
- *****TELÉFONO.5** – D2D_Three Quarters
- *****TELÉFONO.13** – D2D_Casmar
- *****TELÉFONO.4** – D2D_Three Quarters
- *****TELÉFONO.14** - D2D_Solivesa
- *****TELÉFONO.15** – D2D_Three Quarters_Sinergia 100 S.R.L.

Asimismo, también ha sido observado por parte de mi representada que en el Anexo 1 han sido incluidos llamadas procedentes de números anónimos (anonymous). A este respecto, resulta pertinente alegar que ni Vodafone, ni ninguno de sus colaboradores

actuando por cuenta de Vodafone tienen permitido la realización de llamadas sin identificación del número llamante o desde números ocultos.

A continuación, se resaltan los aspectos más relevantes del comunicado para cuando los colaboradores realicen labores de captación para Vodafone:

1.- deberán usar las bases de datos que les son entregadas por Vodafone por el tiempo indicado y para la campaña concreta para la que dicha base de datos ha sido generada. Dichas bases de datos son filtradas con las listas Robinson propias y de ADigital previamente por parte de Vodafone y debidamente actualizadas.

2.- si utilizan bases de datos propias del colaborador, (i) obtener la previa aprobación de Vodafone para uso, asegurando que han sido obtenidas lícitamente y cumplimiento con el deber de información y de consentimiento exigido en la normativa vigente (ii) asegurarse que las mismas están filtradas con listas Robinson oficiales.

3.- en ambos casos (i) facilitar un medio sencillo para que la persona que recibe la llamada o la comunicación comercial pueda manifestar su voluntad de no continuar recibéndolos (ii) trasladar dicha solicitud a Vodafone de forma inmediata para que pueda incluirle en su lista Robinson. En el comunicado Vodafone les informa de la posibilidad de dejar de trabajar con aquellos colaboradores que no cumplan con estas obligaciones. Por otro lado, se ha creado una única base de datos con el listado de números de teléfono que cada colaborador, distribuidor o proveedor dedicado a labores de captación utiliza en el desempeño de estos servicios, con el fin de poder identificar quien es el responsable de dichas llamadas. Es interés de Vodafone asegurar que estas empresas no usan otros números que no sean de Vodafone y que todos se encuentren claramente identificados y vinculados a la entidad que lo usa. Asimismo, y como conoce la Agencia, se han planteado soluciones y medidas a aplicar en relación con nuestros colaboradores con el fin de evitar que se sigan produciendo llamadas indeseadas. En este sentido, y como ya se ha puesto en conocimiento de la Agencia, se han implementado desde enero de 2020 las siguientes acciones:

Obligar a todos los colaboradores door to door por contrato a que emitan llamadas desde numeraciones de Vodafone a través de un operador de Voz IP puesto a su disposición por Vodafone. De esta manera, a través del sistema de marcación se podrán filtrar con las listas Robinson las bases de datos de destinatarios de la campaña. Esto es así porque las bases de datos usadas para captación son propiedad del colaborador y dado que Vodafone no les facilita esas bases de datos, entendemos que es la mejor solución para asegurar el filtrado. Adjuntamos como Documento número 3 el comunicado enviado a nuestros colaboradores door to door reiterándoles sus obligaciones de protección de datos y privacidad e instándoles a revisar sus procesos de tratamiento de datos a nombre de Vodafone con el fin de que los mismos cumplan con todas las exigencias de la normativa vigente sobre protección de datos personales, tal y como se regula en el contrato suscrito con Vodafone y en los procesos y procedimientos de trabajo vigentes en entre ambas entidades.

Dado que todas las ventas realizadas por estos colaboradores de door to door son auditadas por un proveedor ajeno a estos colaboradores, se ha trabajado en realizar un desarrollo para que se puedan cotejar las ventas en los sistemas, rechazando aquellas que no se hayan realizado a través del operador de Voz y por tanto no se tenga la certeza de que cumpla con los requisitos de filtrado. De esta manera, no

podría darse el caso de que llegaran ventas para cargar en nuestros sistemas, que provengan de llamadas que no se han hecho desde las numeraciones de Vodafone. Así se puede asegurar que todo el tráfico está controlado y que cumple con los requisitos dictados por Vodafone, desincentivando el uso de numeraciones no autorizadas por Vodafone y, por tanto, el no filtrado previo con las listas de exclusión publicitaria.

Asimismo, el 17 de septiembre de 2019 nos reunimos presencialmente con los responsables de tres distribuidores del canal door to door: Casmar, Three Quarters y Solivesa, para reiterarles las obligaciones que les corresponden cuando realizan llamadas de captación a nombre de Vodafone, aunque las bases de datos sean suyas. El objetivo de dicha reunión fue obtener compromisos por su parte de mejora de sus controles y procesos para asegurar que casos como los que constituyen esta denuncia no vuelvan a ocurrir en el futuro.

No nos ha sido posible aportar comunicación con el reclamante mediante la cual se le informe de las gestiones realizadas por mi representada en atención a su reclamación, en tanto no figura su dirección de correo postal exacta o dirección de e-mail en la reclamación interpuesta”.

TERCERO: Con fecha 6 de julio de 2020, 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:

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.5** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 22 de noviembre de 2019 a las 16:23 horas:

- Contestación con entrada en la AEPD el 17 de noviembre de 2020, presentada en nombre de Least Cost Routing Telecom, S.L. (en adelante, Least), que era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante está asignado a Cámara Telecom, S.L., con número de NIF B24672123 y se aportan sus datos de contacto.

- Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Cámara Telecom, S.L., con entrada en la AEPD el día 17 de febrero de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea *****TELÉFONO.5** no está contratada por Cámara Telecom, S.L. y se aporta un escrito con sello de Least en el que se indica que la línea *****TELÉFONO.5** está contratada por la mercantil Comunicaciones Andoa, S.L.,

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Comunicaciones Andoa, S.L., con entrada en la AEPD el día 26 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea llamante no está asignada a Comunicaciones Andoa, S.L. ni a ninguno de sus abonados, por lo que no pueden aportar la información requerida.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.3** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 19 de noviembre de 2019 a las 19:04 horas; desde el número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de noviembre de 2019 a las 18:14 horas; y desde el número *****TELÉFONO.2** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 13 de noviembre de 2019 a las 13:56 horas:

- Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Orange Espagne S.A. Unipersonal, que era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en adelante, AOP), con entrada en la AEPD el 12 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el operador de los números llamantes es el reseller Rumbatel Telecomunicaciones, S.L. y que el titular del número llamante es Donna Live Scoop, y se aportan sus datos de contacto.

Denuncia presentada por el gerente de Donna Live Scoop el 31 de enero de 2020 por la utilización no autorizada de varios teléfonos del rango *****TELÉFONO.16** al *****TELÉFONO.17** para realizar llamadas a deshoras o molestas diciendo ser de la empresa Jazztel.

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

Derecho de oposición

Conforme a lo estipulado en el artículo 21 del RGPD, que regula el derecho de oposición:

"1. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f), incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

2. Cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia.

3. Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.



4. A más tardar en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho indicado en los apartados 1 y 2 será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.

5. En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, y no obstante lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.

6. Cuando los datos personales se traten con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos de conformidad con el artículo 89, apartado 1, el interesado tendrá derecho, por motivos relacionados con su situación particular, a oponerse al tratamiento de datos personales que le conciernan, salvo que sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público."

IV

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."

V

Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento con respecto a las llamadas comerciales no consentidas realizadas desde el número *****TELÉFONO.5**. Según consulta en el Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, el número llamante *****TELÉFONO.5**, está asignado a Least Cost Routing Telecom, S.L.

Pues bien, el 17 de noviembre de 2020, Least Cost Routing Telecom, S.L. manifiesta que dicho número está asignado a Cámara Telecom, S.L., ésta manifiesta que la línea *****TELÉFONO.5** no está contratada por ella sino por la mercantil Comunicaciones Andoa, S.L., y ésta señala que la línea llamante no está asignada a la misma ni a ninguno de sus abonados, por lo que no pueden aportar la información requerida.

En relación con las llamadas efectuadas desde el número *****TELÉFONO.3** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 19 de noviembre de 2019 a las 19:04 horas; desde el

número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de noviembre de 2019 a las 18:14 horas; y desde el número *****TELÉFONO.2** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 13 de noviembre de 2019 a las 13:56 horas:

Hay que señalar, que los números llamantes están asignados a Orange Espagne S.A. Unipersonal, según la consulta llevada a cabo en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad.

Así las cosas, el 12 de noviembre de 2020 Orange Espagne S.A. Unipersonal expone que el operador de los números llamantes es el reseller Rumbatel Telecomunicaciones, S.L. y que el titular del número llamante es Donna Live Scoop.

Por otra parte, Donna Live Scoop, aporta denuncia presentada por el gerente de Donna Live Scoop el 31 de enero de 2020 por la utilización no autorizada de varios teléfonos del rango *****TELÉFONO.16** al *****TELÉFONO.17** para realizar llamadas a deshoras o molestas diciendo ser de la empresa Jazztel.

Pues bien, la infracción se tipifica como grave en el artículo 77.37 de la Ley General de Telecomunicaciones Ley 9/2014, de 9 de mayo, que considera como tal: “*La vulneración grave de los derechos de los consumidores y usuarios finales, según lo establecido en el título III de la Ley y su normativa de desarrollo*”.

Cabe señalar a este respecto que el artículo 83 de la Ley General de Telecomunicaciones regula la prescripción indica:

“1. Las infracciones reguladas en esta Ley prescribirán, las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, al año.

El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a computarse desde el día en que se hubieran cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador. El plazo de prescripción volverá a correr si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

En el supuesto de infracción continuada, la fecha inicial del cómputo será aquella en que deje de realizarse la actividad infractora o la del último acto con que la infracción se consume. No obstante, se entenderá que persiste la infracción en tanto los equipos, aparatos o instalaciones objeto del expediente no se encuentren a disposición de la Administración o quede constancia fehaciente de su imposibilidad de uso.

2. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a computarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a correr el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor”.

En este caso concreto, de la documentación obrante en el expediente; se puede constatar que todas llamadas fueron realizadas en el mes de noviembre del año 2019 por lo que al haber transcurrido dos años, la posible infracción denunciada ha prescrito de conformidad con lo dispuesto en el artículo 83.1 de la Ley General de Telecomunicaciones.

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 a Vodafone España, 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 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.

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