

- Expediente N.º: AI/00187/2022

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: Dña. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 5 de febrero de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U. con CIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada o Vodafone). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La reclamante presenta reclamación en relación con la recepción de llamadas comerciales de Vodafone en su teléfono fijo *****TELÉFONO.1** a pesar de estar inscrito previamente en la lista Robinson de la Asociación Española de la Economía Digital (en adelante, Adigital) y de haber enviado una solicitud para dejar de recibir llamadas promocionales el día 27 de junio de 2019. En concreto, señala los siguientes días, horas y líneas llamantes:

- 01/02/2020 a las 17:54 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.2.**
- 01/02/2020 a las 17:29 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.3.**
- 30/01/2020 a las 14:01 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.4.**
- 29/01/2020 a las 17:32 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.5.**
- 11/01/2020 a las 16:54 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.6.**
- 21/12/2019 a las 11:59 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.7.**
- 17/12/2019 a las 13:43 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.8.**
- 29/11/2019 a las 18:36 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.9.**
- 14/11/2019 a las 14:13 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.10.**
- 11/11/2019 a las 15:18 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.11.**
- 06/11/2019 a las 18:02 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.12.**
- 28/10/2019 a las 16:27 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.13.**
- 25/09/2019 a las 16:05 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.14.**

- 10/09/2019 a las 20:34 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.15.**
- 21/08/2019 a las 13:38 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.16.**
- 09/08/2019 a las 13:48 horas desde la línea llamante *****TELÉFONO.17.**

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

- Capturas de la pantalla del teléfono en la que se ven los datos de, entre otras, las llamadas enumeradas anteriormente.

- Copia de carta enviada a Vodafone el día 27 de junio de 2019 por la parte reclamante.

En esta carta, se solicita la cancelación de sus datos personales de las bases de datos de Vodafone debido a la recepción de llamadas telefónicas en su número *****TELÉFONO.1.**

- Copia de factura de O2 correspondiente al periodo de consumo que va desde el 18 de diciembre de 2019 hasta el 17 de enero de 2020 que incluye la línea fija *****TELÉFONO.1.**

- Copia de correo electrónico, con fecha del 30 de mayo de 2017, remitida por el Servicio de lista Robinson en el que se confirma la inscripción del número de teléfono *****TELÉFONO.1** en el servicio de exclusión publicitaria.

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

Con fecha 29 de junio de 2020 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando:



*“Ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica del reclamante ***TELÉFONO.1 que se indican en su denuncia, figura inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 30 de mayo de 2017, si bien no constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada en fecha 8 de junio de 2020, a raíz de la entrada de la presente reclamación.*

Hemos comprobado si los números llamantes que la reclamante nos indica en su denuncia constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación y hemos verificado que uno de ellos se encuentra asociado al siguiente colaborador del canal door to door:

XXXXXXXXXX_Three Quartets

XXXXXXXXXX_Casmar

XXXXXXXXXX_Three Quartets

XXXXXXXXXX_Three Quartets

XXXXXXXXXX_Three Quartets

XXXXXXXXXX_Casmar

Quiere mi representada indicar que, estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utilizan sus propias bases de datos.

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.

En este caso, hemos comprobado que varias de las llamadas denunciadas han sido realizadas por dos colaboradores del sector door to door: Three Quartet y Casmar.

Las campañas de captación que realizan estos colaboradores se efectúan con una base de datos que son de su titularidad, de manera que son estos colaboradores quienes, como responsables del tratamiento, deben cumplir con la obligación de filtrar sus bases de datos con las listas Robinson oficiales.

Se aporta como Documento número 4 copia de la carta preparada a la reclamante en la que se informa de las gestiones realizadas por mi representada para solucionar su reclamación”.

TERCERO: Con fecha 3 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.17** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 9 de agosto de 2019 a las 13:48 horas:

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Least Cost Routing Telecom, S.L., que era el operador del número llamante según consulta en el registro de numeración de Operadores de Telecomunicación de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, con entrada en la AEPD el 17 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante está asignado a Neotec Salud S.L., con número de CIF B19313972 y se aportan sus datos de contacto.

Indicación de que está registrada una llamada el día 9 de agosto de 2019 desde el número *****TELÉFONO.17** al *****TELÉFONO.1** a las 13:47 horas.

Contestación a requerimiento de información con registro de entrada presentada en nombre de Neotec Salud S.L., con entrada en la AEPD el día 15 de febrero de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Declaración de que la principal actividad de Neotec Salud S.L. es la venta de productos por cuenta de terceros relacionados con los seguros de salud, y que nunca ha realizado ninguna actividad relacionada con la venta o promoción de productos de telefonía ni con la denominación de Neotec Salud S.L. ni con la anterior denominación de Leñas y Podas el Maestrito, S.L.

Declaración de que Neotec Salud S.L. nunca ha tenido ningún tipo de vinculación con contractual con Vodafone España, S.A.U.

Declaración de que la línea *****TELÉFONO.17** no estaba siendo usada por Neotec Salud S.L. en el momento en que se produjo la llamada, ya que es una línea provista por Least Cost Routing Telecom, S.L. como proveedor de servicios y productos telefónicos, que ha ido dando de alta diferentes líneas de teléfono para Neotec Salud S.L. siendo la línea *****TELÉFONO.17** dada de alta el 10 de septiembre de 2020. Para corroborar este punto, se aporta el correo electrónico remitido por *****EMAIL.1** hacia

Neotec Salud S.L., fechado el 10 de septiembre de 2020, en el que se indica el alta del número de teléfono *****TELÉFONO.17**, entre otros.

Escrito presentado en nombre de Least Cost Routing Telecom, S.L, con entrada en la AEPD el día 17 de febrero de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente rectificación a la información facilitada previamente en este expediente:

A fecha del 9 de agosto de 2019, el titular de la línea *****TELÉFONO.17** no era Neotec Salud S.L.; el titular era Dña. **B.B.B.**. Esto se indica en la factura a nombre de Dña. **B.B.B.** de periodo de facturación del 1 al 31 de agosto de 2019, presentada junto al escrito, que incluye, entre otras, una llamada al número *****TELÉFONO.1** realizada el día 9 de agosto a las 13:47.

Contestación a requerimiento de información presentada por Dña. **B.B.B.**, con entrada en la AEPD el día 22 de abril de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la llamada se enmarca dentro de una campaña de comercialización de productos de Vodafone para particulares realizada a través de la prestación de servicio realizada a Solivesa Master Franchise, S.L. (en adelante, Solivesa), y se aporta copia del contrato firmado el día 11 de abril de 2019 con una duración de 12 meses por Dña. **B.B.B.** como subagente para comercializar los servicios prestados por Solivesa para la intermediación en altas de clientes para Vodafone y se prohíbe la comercialización de servicios de otros operadores de telefonía. En este contrato, se reconoce en su cláusula octava que la propiedad de la cartera de clientes es de Solivesa.

Indicación de que la vigencia de la campaña fue de un año y se realizaron llamadas a un número aproximado de 10000 destinatarios.

Copia de un correo electrónico que remite el Grupo Solivesa con fecha del 19 de septiembre de 2019 en el que se recuerda que los encargados de tratamiento deben revisar su cumplimiento de las obligaciones respecto a protección de datos en los tratamientos realizados en nombre de Vodafone y se indica que Solivesa entrega las bases de datos ya filtradas previamente con las listas Robinson interna y de Adigital.

En este correo, también se indica que deben realizar las llamadas en horario de 9:00 a 21:00 y comunicar a Solivesa los datos de los destinatarios que indiquen que no desean recibir llamadas comerciales y no volver a llamarles. En este correo, también se solicita que le faciliten a Solivesa un listado con los números de teléfono desde los que se realizan las llamadas.

Indicación de que no disponen de los datos del titular de la línea receptora de la llamada porque se alojaban en un servidor de Vodafone, y se dejó de tener acceso a ese servidor cuando finalizó la relación contractual con Vodafone a inicios del año 2020. Y se aporta copia del anexo al contrato de prestación de servicios entre Solivesa e Dña.**B.B.B.** que incluye los servicios que se prestan para la postventa y fidelización de clientes de Vodafone con fecha del 4 de noviembre de 2019, en el que se establece que el encargado accederá a datos facilitados por los corresponsables del tratamiento, que incluyen datos de identificación, bancarios, características personales y algunos documentos de sus clientes.

Indicación de que el número de teléfono receptor de la llamada fue facilitado por Solivesa dentro de un listado en la fecha del 9 de agosto de 2019.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.3** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 1 de febrero de 2020 a las 17:29 horas; y desde el número *****TELÉFONO.2** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 1 de febrero de 2020 a las 17:54 horas:

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número, con entrada en la AEPD el 18 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número *****TELÉFONO.1** desde el número *****TELÉFONO.2** el día 1 de febrero de 2020 a las 17:28.

Tras intentar practicar notificación a Voxbone, S.A., que era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de la Portabilidad, el 10 de noviembre de 2020, que fue devuelta al origen por “*Dirección incorrecta*”, y ser entregada notificación a Mlab Abogados (que constaban en los sistemas de la AEPD como representante de Voxbone, S.A.) el 1 de marzo de 2021, y recibir contestación presentada en nombre de Voxbone, con entrada en la AEPD el 3 de MARZO de 2021, con el siguiente resultado:

No se aporta ninguna información sobre la realización de ninguna de estas llamadas realizadas el día 1 de febrero de 2020 ni sobre los titulares de los números llamantes.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.16** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de agosto de 2019 a las 13:38 horas:

La existencia de la llamada no ha podido ser constatada después de realizadas las actuaciones.

En el escrito presentado por Vodafone, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

El número llamante era utilizado por Casmar Telecom S.L. en el momento de la llamada.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 30 de enero de 2020 a las 14:01 horas:

La existencia de la llamada no ha podido ser constatada después de requerir información a Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número y a Xtra Telecom, que era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de la Portabilidad.

Contestación a requerimiento de información, presentada en nombre de Xfera Móviles SA (operador al que pertenece Xtra Telecom), 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 del número es el *reseller* Rumbatel Telecomunicaciones, S.L. y que el titular del número llamante *****TELÉFONO.4** es Donna Live Sccop, con número de CIF F73078545 y se aportan sus datos de contacto.

En la entrada 021812/2020 del E/01689/2020 se aporta, entre otra, la siguiente información:

Denuncia de que se están utilizando números de teléfono de Donna Live Sccop como origen de llamadas que ellos no realizan.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.15** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 10 de septiembre de 2019 a las 20:34 horas; desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de febrero de 2020 a las 15:30 horas; y desde el número *****TELÉFONO.14** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 25 de septiembre de 2019 a las 16:05 horas:

En el escrito presentado por Vodafone en el expediente E/02608/2020, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

El número llamante *****TELÉFONO.15** ha sido utilizado por Casmar Telecom S.L.

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número, con entrada en la AEPD el 18 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.15** estaba vacante en la fecha en que se realizó la llamada el 10 de septiembre de 2019.

Indicación de que el titular del número de teléfono *****TELÉFONO.18** a fecha del 21 de febrero de 2020 era Dña. **C.C.C.**.

Indicación de que no consta en sus sistemas la llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de febrero de 2020.

Indicación de que el titular del número de teléfono *****TELÉFONO.14** a fecha del 25 de septiembre de 2019 era Dxc Technology Spain S.A.

Indicación de que, debido al tiempo transcurrido (más de un año) no se tiene guardada información sobre las llamadas recibidas por el número *****TELÉFONO.1** el 25 de febrero de 2019.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 6 de marzo de 2020 a las 16:26 horas:

La existencia de la llamada no ha podido ser constatada después de requerir información a Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número.

En el escrito presentado por Vodafone en el expediente E/02608/2020, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

El número llamante *****TELÉFONO.18** ha sido utilizado por Three-Quarters Full S.L.

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Flash Media Europa SL, que era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la AOP, con entrada en la AEPD el 5 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el titular del número llamante *****TELÉFONO.18** es **C.C.C.**.

Indicación de que no consta ninguna llamada realizada por el número *****TELÉFONO.18** al número *****TELÉFONO.1** durante el año 2020.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.6** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 11 de abril de 2020 a las 16:54 horas; desde el número *****TELÉFONO.5** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 29 de enero de 2020 a las 17:32 horas; desde el número *****TELÉFONO.9** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 29 de noviembre de 2019 a las 18:36 horas; y desde el número *****TELÉFONO.13** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 28 de octubre de 2019 a las 16:27 horas:

La existencia de las llamadas no ha podido ser constatada después de requerir información a Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número.

En el escrito presentado por Vodafone en el expediente E/02608/2020, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

Los números llamantes *****TELÉFONO.5**, *****TELÉFONO.9** y *****TELÉFONO.13** han sido utilizados por Three-Quarters Full S.L.

En el escrito presentado por Vodafone en el expediente E/00925/2020, con fecha de presentación el 3 de marzo de 2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

El número llamante *****TELÉFONO.6** ha sido utilizado por Three-Quarters Full S.L.

Contestación en nombre de Rumbatel Telecomunicaciones, S.L., con entrada en la AEPD el 23 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

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 **XXXXXXXXXX** al **XXXXXXXXXX** para realizar llamadas a deshoras o molestas diciendo ser de la empresa Jazztel.

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Orange Espagne S.A.U., que era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad, con entrada en la AEPD el 17 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Tras consultar en los sistemas de gestión, no se ha obtenido confirmación de ninguna de las llamadas.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.12** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 6 de noviembre de 2019 a las 18:02 horas; desde el número *****TELÉFONO.7** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de diciembre de 2019 a las 11:59 horas; desde el número *****TELÉFONO.11** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 11 de noviembre de 2019 a las 15:18 horas; y desde el número *****TELÉFONO.10** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 14 de noviembre de 2019 a las 14:13 horas:

La existencia de las llamadas no ha podido ser constatada después de requerir información a Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número.

Contestación en nombre de Orange Espagne S.A.U., que era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad, con entrada en la AEPD el 17 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Tras consultar en los sistemas de gestión, no se ha obtenido confirmación de ninguna de las llamadas.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.8** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 17 de diciembre de 2019 a las 13:43 horas:

Contestación en nombre de Orange Espagne S.A.U., que era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad, con entrada en la AEPD el 17 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Tras consultar en los sistemas de gestión, no se ha obtenido confirmación de la llamada.

Contestación en nombre de telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas según declaración del usuario del número, con entrada en la AEPD el 18 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número *****TELÉFONO.1** desde el número *****TELÉFONO.8** el día 17 de diciembre de 2019 a las 13:43.

En el escrito presentado por Vodafone en el expediente E/02608/2020, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono *****TELÉFONO.1** estaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde el 30 de mayo de 2017.

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 respecto a las llamadas comerciales no consentidas efectuadas desde el número

*****TELÉFONO.17** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 9 de agosto de 2019 a las 13:48 horas que el operador del número *****TELÉFONO.17** según consulta en el registro de numeración de Operadores de Telecomunicación de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia era Least Cost Routing Telecom, S.L.

Por otra parte, el 17 de noviembre de 2020, Least Cost Routing Telecom, S.L., manifiesta que el número llamante *****TELÉFONO.17** está asignado a Neotec Salud S.L.

A su vez, Neotec Salud S.L., señala a esta Agencia el 15 de febrero de 2021 que nunca ha tenido ningún tipo de vinculación contractual con Vodafone.

Pues bien, Least Cost Routing Telecom, S.L, el 17 de febrero de 2021, rectifica la información facilitada previamente y expone que el 9 de agosto de 2019, el titular de la línea *****TELÉFONO.17** era Dña. **B.B.B.**.

Así las cosas, Dña. **B.B.B.**, en respuesta a la solicitud de información de la AEPD el 22 de abril de 2021, manifiesta que la llamada se enmarca en una campaña de comercialización de productos de Vodafone para particulares realizada a través de la prestación de servicio por Solivesa Master Franchise, S.L.

En relación, a las llamadas comerciales no consentidas realizadas desde el número *****TELÉFONO.3** hacia el número *****TELÉFONO.1** el 1 de febrero de 2020 a las 17:29 horas; y desde el número *****TELÉFONO.2** hacia el número *****TELÉFONO.1** el mismo día a las 17:54 horas.

Hay que señalar, que Voxbone, S.A., era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad. No obstante, en su respuesta, no se aporta ninguna información sobre la realización de las mismas.

Por otro lado, en relación con las llamadas efectuadas desde el número *****TELÉFONO.16** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de agosto de 2019 a las 13:38 horas. Según manifiesta Vodafone, el 29 de junio de 2020, el número llamante era utilizado por el siguiente colaborador del canal door to door Casmar Telecom S.L.

Asimismo, respecto a las llamadas realizadas desde el número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 30 de enero de 2020 a las 14:01 horas.

Xtra Telecom, era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad. Xfera Móviles SA (operador al que pertenece Xtra Telecom), manifiesta el 12 de noviembre de 2020, que el operador del número es el *reseller* Rumbatel Telecomunicaciones, S.L. y que el titular del número llamante *****TELÉFONO.4** es Donna Live Scoop.

Pues bien, Donna Live Scoop aporta denuncia por la utilización no autorizada de varios números de teléfonos de su titularidad como origen de las llamadas que ellos no realizan.

En relación, a las llamadas desde el número *****TELÉFONO.15** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 10 de septiembre de 2019 a las 20:34 horas; desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de febrero de 2020 a las 15:30 horas; y desde el número *****TELÉFONO.14** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 25 de septiembre de 2019 a las 16:05 horas.

En el escrito presentado por Vodafone en el expediente E/02608/2020, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, señala que el número llamante *****TELÉFONO.15** ha sido utilizado por el siguiente colaborador del canal door to door Casmar Telecom S.L.

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Telefónica, que era el operador del teléfono que recibe las llamadas, manifiesta que el número llamante *****TELÉFONO.15** estaba vacante en la fecha en que se realizó la llamada el 10 de septiembre de 2019, y que el titular del número de teléfono *****TELÉFONO.18** a fecha del 21 de febrero de 2020 era Dña. **C.C.C.**.

Por otra parte, indican que no consta en sus sistemas la llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de febrero de 2020, y manifiestan que el titular del número de teléfono *****TELÉFONO.14** a fecha del 25 de septiembre de 2019 era Dxc Technology Spain S.A.

Por otro lado, indican que debido al tiempo transcurrido (más de un año) no tienen guardada información sobre las llamadas recibidas por el número *****TELÉFONO.1** el 25 de febrero de 2019.

En relación, con las llamadas desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 6 de marzo de 2020 a las 16:26 horas. Vodafone en el

expediente E/02608/2020, con fecha de presentación el 29 de junio de 2020, señala que el número llamante *****TELÉFONO.18** ha sido utilizado por el siguiente colaborador del canal door to door Three-Quarters Full S.L.

Asimismo, en la contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Flash Media Europa SL, que era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad, el 5 de noviembre de 2020, indican que el titular del número llamante *****TELÉFONO.18** es **MARTIN OCHOA**.

Por otra parte, señalan que no consta ninguna llamada realizada por el número *****TELÉFONO.18** al número *****TELÉFONO.1** durante el año 2020.

En relación, con las llamadas desde el número *****TELÉFONO.6** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 11 de abril de 2020 a las 16:54 horas; desde el número *****TELÉFONO.5** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 29 de enero de 2020 a las 17:32 horas; desde el número *****TELÉFONO.9** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 29 de noviembre de 2019 a las 18:36 horas; y desde el número *****TELÉFONO.13** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 28 de octubre de 2019 a las 16:27 horas.

Vodafone, en el expediente E/02608/2020, con fecha 29 de junio de 2020, señala que los números llamantes *****TELÉFONO.5**, *****TELÉFONO.9** y *****TELÉFONO.13** han sido utilizados por Three-Quarters Full S.L. y en el expediente E/00925/2020, con fecha 3 de marzo de 2020, manifiesta que el número llamante *****TELÉFONO.6** ha sido utilizado por Three-Quarters Full S.L.

Contestación en nombre de Rumbatel Telecomunicaciones, S.L., con entrada en la AEPD el 23 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

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 **XXXXXXXXXX** al **XXXXXXXXXX** para realizar llamadas a deshoras o molestas diciendo ser de la empresa Jazztel.

Contestación a requerimiento de información presentada en nombre de Orange Espagne S.A.U., que era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la AOP, con entrada en la AEPD el 17 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:



Tras consultar en los sistemas de gestión, no se ha obtenido confirmación de ninguna de las llamadas.

En relación con las llamadas comerciales no consentidas efectuadas desde el número *****TELÉFONO.12** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 6 de noviembre de 2019 a las 18:02 horas; desde el número *****TELÉFONO.7** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 21 de diciembre de 2019 a las 11:59 horas; desde el número *****TELÉFONO.11** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 11 de noviembre de 2019 a las 15:18 horas; y desde el número *****TELÉFONO.10** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 14 de noviembre de 2019 a las 14:13 horas.

Orange Espagne S.A.U., era el operador de los números llamantes según consulta en el registro de portabilidad de la AOP. El 17 de noviembre de 2020, manifiesta que tras consultar en sus sistemas de gestión, no se ha obtenido confirmación de ninguna de las llamadas.

Respecto a las llamadas realizadas desde el número *****TELÉFONO.8** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 17 de diciembre de 2019 a las 13:43 horas.

Orange Espagne S.A.U., era el operador del número llamante según consulta en el registro de portabilidad de la Asociación de Operadores de Portabilidad. El 17 de noviembre de 2020, manifiesta que tras consultar en sus sistemas de gestión, no han obtenido confirmación de la llamada.

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 y señala:

“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 entre los meses de agosto del año 2019 y de febrero del año 2020 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 Dña. **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

