- **Expediente N.º: EXP202506207**

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 1 de abril de 2025, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos 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 titular de la línea ******TELÉFONO.1***, inscrita en la Lista Robinson desde el día 19 de julio de 2023, manifiesta que no ha prestado su consentimiento ni tampoco ha mantenido relación contractual con la parte reclamada. Sin embargo, a pesar de ello, ha recibido llamadas comerciales no deseadas desde las siguientes líneas llamantes: ******TELÉFONO.2***, ******TELÉFONO.3*** y ******TELÉFONO.4*** en los días 28 de febrero y 4 y 17 de marzo del año 2025, respectivamente.

Junto con el escrito de reclamación aporta:

- Factura para acreditar la titularidad de la línea receptora.
- Certificado de inscripción en la Lista Robinson de la línea llamada desde el 19/07/2023
- Grabación de las llamadas llamantes.
- Captura de pantalla de las llamadas recibidas con la calificación de llamante no deseado o fraude.

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 AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), 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 16 de abril de 2025 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 23 de mayo de 2025 se recibe en esta Agencia, escrito de AUTOCONTROL en contestación al traslado de la reclamación, en el que informan:

"... Según la información disponible, a día de hoy, en ... "CNMC", las numeraciones llamantes indicadas ******TELÉFONO.2*** *y* ******TELÉFONO.3****, pertenecen al siguiente operador; XFERA MÓVILES, S.A. UNIPERSONAL., y la línea* ******TELÉFONO.4*** *a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL...No siendo Vodafone quien ha facilitado sus datos.*

Asimismo, tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos verificado que las líneas telefónicas del reclamante, (…) ******TELÉFONO.1****, (…) constan en la lista Robinson oficial de A Digital ..., y en la lista Robinson interna de Vodafone .... Desde Vodafone se ha comprobado si los números llamantes indicados en su escrito figuran en nuestra base de datos con los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.*

Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto el reclamante en su reclamación con Vodafone. En todo caso, queremos destacar que, desde Vodafone existe un plan de medidas especialmente dirigidas a nuestros colaboradores y distribuidores que realizan campañas de captación de clientes en nombre de Vodafone para asegurar que éstos cumplen escrupulosamente con las instrucciones que Vodafone le facilita a la hora de prestar estos servicios. (…).

Dado que, en el seno de la mediación, el interesado manifestó seguir recibiendo llamadas comerciales realizadas desde números de teléfono distintos a los identificados inicialmente, la empresa reclamada procedió a trasladar un segundo escrito de alegaciones en relación con esos números llamantes:

"La reclamación ha tenido lugar porque el reclamante recibió llamadas comerciales en nombre de Vodafone, procedentes del número ******TELÉFONO.5****. Según la información disponible, a día de hoy, en... "CNMC", la numeración llamante* ******TELÉFONO.5*** *pertenece al siguiente TELEFONICA MÓVILES, S.A. UNIPERSONAL... No siendo Vodafone quien ha facilitado sus datos. Asimismo, tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos verificado que las líneas telefónicas (…) del reclamante constan en la lista Robinson oficial de A Digital ... y en la lista Robinson interna de Vodafone (...).*

Desde Vodafone se ha comprobado si el número llamante ******TELÉFONO.5*** *figura en nuestra base de datos con los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto el reclamante en su reclamación con Vodafone (...).*

De conformidad con lo previsto en el apartado 10.4 del Código de Conducta les informamos de que la empresa reclamada ha ofrecido una solución satisfactoria que el reclamante ha aceptado. Por ello, hemos redactado y trasladado el acuerdo de mediación a las partes para que procedan a su firma. Así mismo, les informamos que desde AUTOCONTROL damos por cerrado el expediente y procedemos a su archivo."

TERCERO: Con fecha 26 de mayo de 2025, 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:

Se comprueba que el operador de telecomunicaciones del n.º llamante ******TELÉFONO.2*** y ******TELÉFONO.3*** corresponde a XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante XFERA).

Se comprueba que el operador de telecomunicaciones del n.º llamante ******TELÉFONO.4*** corresponde a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A U. (en adelante TME).

Con fecha 8/7/2025 se solicita información a XFERA obteniendo respuesta el 16/7/2025en la que manifiesta que:

La línea ******TELÉFONO.2*** estuvo activada el 12 de diciembre de 2023 y desactivada el 21 de marzo de 2025 a nombre ***A.A.A.*** con documento ******NIF.1*** en marca MASMOVIL y nacionalidad Chile.

La línea ******TELÉFONO.3*** está activa desde el 13 de diciembre de 2023 a nombre de ***B.B.B.*** documento ******NIF.2*** en marca MASMOVIL y nacionalidad Colombia.
Es un contrato prepago por lo que no hay datos de facturación.

No constan emisión de llamadas en las fechas indicadas desde ambas líneas a la línea receptora ******TELÉFONO.1***.

Con fecha 8/7/2025 se solicita información a TME obteniendo respuesta el 24/7/2025 manifestando que:

No consta titular. La línea ******TELÉFONO.4*** está vacante desde el 19 de julio de 2024.

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 Presidencia 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

Artículo 66.1.b) Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel)

El artículo 66 de la LGTEL señala:

"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 interpersonales disponibles al público basados en la numeración tendrán los siguientes derechos:

b) a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales.

(…)

5. Lo dispuesto en este artículo será sin perjuicio de la aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, y, en particular, de la aplicación del concepto de consentimiento que figura en la misma".

Este precepto regula la protección de los usuarios frente a comunicaciones no deseadas, fijando como requisito indispensable la existencia de una base legitimadora válida, como el consentimiento previo del interesado, o cualquier otra de las recogidas en el artículo 6.1 del RGPD.

Su finalidad es proteger a los usuarios de prácticas comerciales intrusivas que no respeten su privacidad y control sobre las comunicaciones comerciales. Al exigir el consentimiento previo o una base legitimadora válida, esta disposición asegura que las empresas respeten los derechos de los usuarios, evitando comunicaciones comerciales no deseadas. De esta forma, refuerza el marco de protección establecido por el RGPD, garantizando un equilibrio entre las actividades comerciales legítimas y los derechos fundamentales de los usuarios.

Conforme señala esta AEPD en su *Circular 1/2023, de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (BOE 28/06/2023)*

"La nueva regulación introducida por el artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio ha venido a poner fin a la práctica generalizada de realizar llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria sin el consentimiento previo del usuario, al no poder valorarse en estos supuestos, dada la ausencia de otros datos personales, la posible prevalencia de los intereses, derechos y libertades de los afectados."

"Artículo 2. Consentimiento de los usuarios finales.

El consentimiento de los usuarios finales deberá haber sido prestado de acuerdo con las previsiones del Reglamento (UE) 2016/679 y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

No podrán realizarse llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria sin el consentimiento previo del usuario.

Las llamadas a los usuarios que figuren en las guías de abonados requerirán que hayan prestado su consentimiento específico previo para que sus datos puedan ser usados con fines comerciales, debiendo constar expresamente dicho consentimiento, con carácter general, en las correspondientes guías"

"Artículo 3. Interés legítimo del responsable o de terceros

(…)

La AEPD no presumirá en el marco de esta ponderación, salvo prueba en contrario, la existencia de expectativa razonable de los interesados en aquellos casos en los que no exista relación contractual vigente, solicitud o interacción previa y realizada durante el último año por parte del interesado con el responsable que pretenda realizar la acción comercial, particularmente cuanto este tratamiento suponga una pérdida de control del interesado sobre sus datos.

En todo caso, deberá cumplirse el deber de transparencia, conforme a los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 y facilitarse el ejercicio del derecho de oposición que será mencionado explícitamente al interesado, a más tardar, en la primera comunicación, de acuerdo con el artículo 21.4 del citado Reglamento."

III
Conclusión

Para que esta Agencia pueda apreciar la existencia de una infracción del RGPD, es imprescindible que concurran dos elementos esenciales: por un lado, que se haya producido un tratamiento de datos personales y, por otro, que dicho tratamiento resulte ilícito por carecer de base jurídica, infringir principios del RGPD o vulnerar derechos del interesado, entre otras obligaciones que se imponen al responsable del tratamiento. La responsabilidad por la comisión de la posible infracción debe ser atribuible a una persona física o jurídica identificada que actúe como responsable o encargado del tratamiento conforme dispone el artículo 28.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En el presente expediente, se han llevado a cabo actuaciones de investigación para determinar las circunstancias en que se han producido los hechos objeto de reclamación.
La identidad del origen de las llamadas de los números ******TELÉFONO.2*** y ******TELÉFONO.3*** pertenecientes a XFERA MÓVILES, debido a que la primera de ellas consta activada a nombre de una persona física de nacionalidad chilena y la segunda consta activada a nombre de una persona física de nacionalidad colombiana, con contrato prepago. No constando emisión de llamadas en las fechas indicadas desde ambas líneas a la línea receptora ******TELÉFONO.1***.

No se ha podido comprobar la identidad del origen de las llamadas del número ******TELÉFONO.4*** perteneciente a Telefónica debido a que, en el momento de los hechos, según el operador, no estaban vinculadas a ningún titular y no tienen constancia de la realización de las llamadas.

A pesar de dichas actuaciones, no se han podido obtener elementos objetivos, directos ni indirectos, que aporten pruebas o indicios suficientes que permitan la imputación de una infracción a una persona o entidad determinada. Por lo tanto, procede acordar el archivo de las actuaciones y, en cualquier caso, archivar la reclamación en lo que a VODAFONE respecta.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por la realización de la llamada objeto de la reclamación presentada y de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública. La publicación se realizará 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 Presidencia 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.

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos