

- **Expediente N.º: EXP202415755**

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 16 de agosto y 17 de octubre de 2024, se presentaron reclamaciones en la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD) contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, Vodafone). Los motivos en que basa las reclamaciones son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta la recepción de llamadas comerciales en la línea *****TELÉFONO.1**, a pesar de no haber prestado su consentimiento previo ni mantener o haber mantenido relación contractual en el último año con la entidad promocionada. Llamadas realizadas desde las líneas *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.3** en las fechas 16/08/24 y 16/10/24 respectivamente.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: 16 de agosto y 16 de octubre de 2024.

Junto al escrito de reclamación se aportaba:

- Videograbación de llamada recibida desde *****TELÉFONO.2** de 16/8/24 a 16:36h de duración 1'40"
- Captura de pantalla de llamada entrante desde *****TELÉFONO.2** de 16/8/24 a 16:36h de duración 2'
- Videograbación de llamada recibida desde *****TELÉFONO.3** de 16/10/24 a 20:27h 25".
- Captura de pantalla con llamada entrante desde *****TELÉFONO.3** de 16/10/24 a 20:27h de duración 1'
- Factura para acreditar la titularidad de la línea llamada.

SEGUNDO: Con fecha 7/11/2024 la AEPD traslada la reclamación a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, organismo responsable de la supervisión del Código de conducta para el "Tratamiento de datos en la actividad publicitaria", y se recibe respuesta el 19/12/2024 indicando que en el seno de la mediación la empresa ha manifestado, a través de su escrito de alegaciones, que:

*"Según la información disponible, a día de hoy, en el Registro de Numeraciones y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, "CNMC"), la numeración llamante *****TELÉFONO.2** pertenece al siguiente operador: TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A*

UNIPERSONAL y las numeraciones llamantes *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.4** pertenecen al siguiente operador: XFERA MOVILES S.A. UNIPERSONAL (CNMC-Consulta de registro). No siendo Vodafone quien ha facilitado sus datos.

Asimismo, tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos verificado que las líneas telefónicas *****TELÉFONO.1**, *****TELÉFONO.5**, *****TELÉFONO.6** y *****TELÉFONO.7** del reclamante, constan en la lista Robinson oficial de ADigital (servicio de exclusión publicitaria disponible a los consumidores) y en la lista Robinson interna de Vodafone (servicio de exclusión publicitaria disponible a los clientes y potenciales clientes de Vodafone) las líneas *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.7** fueron incluidas con fecha 30 de junio de 2009, la línea *****TELÉFONO.5** fue incluida con fecha 25 de junio de 2021.

No obstante, la línea *****TELÉFONO.6** no estaba incluida en la lista Robinson interna de Vodafone (servicio de exclusión publicitaria disponible a los clientes y potenciales clientes de Vodafone), habiéndose incluido a raíz de este caso. Igualmente, le informamos de que una vez introducida la línea *****TELÉFONO.6** en nuestra lista de Robinson interna, puede tardar un corto periodo de tiempo en hacerse efectiva su inclusión.

Desde Vodafone se ha comprobado si los números llamantes *****TELÉFONO.2**, *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.4** 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 les facilita a la hora de prestar estos servicios."

Dicha Asociación manifiesta que la empresa reclamada ha ofrecido una respuesta con la que el reclamante ha mostrado su disconformidad.

TERCERO: Con fecha 16 de noviembre de 2024, 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:

Como consecuencia de las actuaciones realizadas, se ha tenido conocimiento de los siguientes extremos:

Se comprueba que el operador de telecomunicaciones del n.º llamante *****TELÉFONO.2** corresponde a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A UNIPERSONAL (en adelante TME), como se indicó en la respuesta al traslado.

Se comprueba que el operador de telecomunicaciones del n.º llamante *****TELÉFONO.3** corresponde a XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante XFERA), como se indicó en la respuesta al traslado.

Con fecha 10/1/2025 se solicita información a TME obteniendo respuesta el 17/1/2025 manifestando que:

*“La numeración llamante *****TELÉFONO.2** no se encuentra asociada a ningún cliente. No constan llamadas al número *****TELÉFONO.1** en la fecha 16/8/24. Consta una llamada recibida en el número *****TELÉFONO.1**, iniciada el 16/8/24 a las 16:36:08 y terminada a las 16:38:20”.*

Se comprueba que esta información coincide con la aportada en la reclamación: llamada recibida de 16/8/24 a 16:36h duración 1'40”.

“En este sentido, terceras empresas pueden estar realizando prácticas fraudulentas consistentes en suplantar el número llamante. Nos referimos a empresas que no tienen ningún tipo de relación contractual con Telefónica y que intentan suplantar nuestra identidad para poder realizar algún tipo de práctica fraudulenta que escapa a nuestro control”.

Con fecha 10/1/2025 se solicita información a XFERA obteniendo respuesta el 28/1/2025 manifestando que:

*“La línea *****TELÉFONO.3** no consta como asignada a ningún cliente en las fechas 16 y 17 de octubre de 2024. No constan llamadas a la línea *****TELÉFONO.1**”.*

Con fecha 7/2/2025 se solicita información a TME obteniendo respuesta el 12/2/2025 manifestando que:

Consta una llamada el 16/10/2024 de 64 segundos que recibe el *****TELÉFONO.1** con origen en el *****TELÉFONO.3**.

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 registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

Por último, la Disposición adicional cuarta "Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

II

Síntesis de los hechos

Según consta en el expediente, el reclamante recibió varias llamadas comerciales no deseadas, pese a estar inscrito en la Lista Robinson.

En el curso de la investigación, se identificó que las líneas telefónicas llamantes eran de titularidad de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A respecto al número llamante *****TELÉFONO.2** y que el número llamante *****TELÉFONO.3**, era de titularidad de la operadora de telecomunicaciones XFERA MÓVILES, S.A.U.

Por otra parte, con fecha 10 de enero de 2025 se solicita información a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A obteniendo respuesta el día 17 siguiente manifestando que:

*"La numeración llamante *****TELÉFONO.2** no se encuentra asociada a ningún cliente. No constan llamadas al número *****TELÉFONO.1** en la fecha 16/8/24. Consta una llamada recibida en el número *****TELÉFONO.1**, iniciada el 16/8/24 a las 16:36:08 y terminada a las 16:38:20".*

Se comprueba que esta información coincide con la aportada en la reclamación: llamada recibida de 16/8/24 a 16:36h duración 1'40".

"En este sentido, terceras empresas pueden estar realizando prácticas fraudulentas consistentes en suplantar el número llamante. Nos referimos a empresas que no tienen ningún tipo de relación contractual con Telefónica y que intentan suplantar nuestra identidad para poder realizar algún tipo de práctica fraudulenta que escapa a nuestro control".

Asimismo, el día 10 de enero de 2025 se solicita información a XFERA MÓVILES, S.A.U. obteniendo respuesta el día 28 del mismo mes y año manifestando que:

*"La línea *****TELÉFONO.3** no consta como asignada a ningún cliente en las fechas 16 y 17 de octubre de 2024. No constan llamadas a la línea *****TELÉFONO.1**".*

III Conclusión

Establece el artículo 66.1.b) de la LGTEL, los 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 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...*

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. 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 las llamadas 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 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 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.