

- **Expediente N°: E/00132/2021**

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: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la parte reclamante) tiene entrada en fecha 5 de octubre de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales en su teléfono fijo (*****TELEFONO.1**) con una frecuencia de 2 o 3 veces semanales.

Manifiesta que figura en el servicio de Lista Robinson, y su deseo de no recibir llamadas publicitarias de Vodafone.

El 9/09/20 interpuso una reclamación a través de la Oficina Municipal del Consumidor y al día siguiente Vodafone contesta accediendo a su solicitud.

Con posterioridad ha recibido nuevas llamadas. Aporta un listado de 3 llamadas:

El 05/10/2020 20:33 horas, desde la línea *****TELEFONO.2.**

El 05/10/2020 14:42 horas, desde la línea *****TELEFONO.3.**

El 02/10/2020 19:37 horas, desde la línea *****TELEFONO.4.**

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

Factura de ORANGE donde se confirma titularidad del número de la parte reclamante.

Justificante emitido por Adigital, donde hace constar que la parte reclamante había notificado su deseo de no recibir llamadas a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

Reclamación en contra de VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Concejalía de Economía, Empleo, Hacienda y Consumo del Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, denunciando la recepción de llamadas comerciales.

SEGUNDO: Con fecha 28/10/2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por la parte reclamante, 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 (LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

En fecha 27 de diciembre de 2020 se recibe contestación de la parte reclamada, alegando:

*“La reclamación ha tenido lugar porque parece ser que el reclamante recibió llamadas comerciales presuntamente en nombre de Vodafone en su teléfono fijo (*****TELEFONO.1**) con una frecuencia de dos o tres llamadas semanales. En este sentido, interpuso una reclamación ante la Oficina Municipal de Consumo correspondiente y desde Vodafone se accedió a su solicitud con fecha 9 de septiembre de 2020. Posteriormente, recibió tres llamadas de las siguientes numeraciones:*

*El 05/10/2020 20:33 horas, desde la línea *****TELEFONO.2.***

*El 05/10/2020 14:42 horas, desde la línea *****TELEFONO.3.***

*El 02/10/2020 19:37 horas, desde la línea *****TELEFONO.4.***

En este sentido, mi representada ha verificado que, efectivamente, las líneas telefónicas del reclamante constan inscritas en la Lista Robinson oficial de ADigital desde el 22 de septiembre de 2019 y que se inscribió en la Lista Robinson interna de Vodafone."

"..... Vodafone ha comprobado si los números llamantes, que el reclamante indica en su denuncia, constan en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación y ha verificado que ninguna de estas numeraciones se encuentra asociadas a colaboradores de Vodafone."

Con fecha 8 de enero de 2021, en el procedimiento E/08775/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la parte reclamada la admisión a trámite de la reclamación, y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

Según justificante emitido por Adigital, la parte reclamante había notificado a través del servicio de lista Robinson, su deseo de no recibir llamadas publicitarias a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con fechas 04-02-2019 y 13-05-2019.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador de los números origen de las llamadas *****TELEFONO.2**, *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.4** es SEWAN COMUNICACIONES, S.L. UNIPERSONAL (en adelante, SEWAN).

Con respecto al número *****TELEFONO.2**:

Según respuesta de SEWAN, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad de este número y realización de la llamada al número de la parte reclamante, en fecha 5 de octubre de 2020, indica que el titular del número en esa fecha era VOICE CLOUD S.L., y que en sus registros no existe registrada dicha llamada ya que dicho número no se encontraba operativo en la fecha de la llamada reclamada.

VOICE CLOUD, S.L. informa que este número no se encontraba operativo ni asignado a ningún cliente.

Según respuesta de ORANGE (operador del número de la parte reclamante), confirma la recepción de la llamada, pero con duración 0 segundos.

Con respecto al número *****TELEFONO.3**:

Según respuesta de SEWAN, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad de este número y realización de la llamada al número de la parte reclamante, en fecha 5 de octubre de 2020, indica que el titular del número en esa fecha era DIDWW Ireland Limited, ubicada en Dublin, Irlanda (en lo sucesivo, DIDWW).

La respuesta de DIDWW es que dicho número se encontraba inactivo en la fecha de la llamada reclamada.

ORANGE confirma la recepción de la llamada, con una duración de 65 segundos.

Con respecto al número *****TELEFONO.4:**

Según respuesta de SEWAN, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad de este número y realización de la llamada al número de la parte reclamante, en fecha 2 de octubre de 2020, indica que el titular del número en esa fecha era DIDWW.

DIDWW indica en su respuesta, que dicho número se encontraba inactivo en la fecha de la llamada reclamada.

ORANGE confirma la recepción de la llamada, con una duración de 32 segundos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De conformidad con lo establecido en el artículo 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT), la competencia para resolver el presente Procedimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 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.

III

La LGT se ocupa en el Título III, Capítulo V, de los “Derechos de los usuarios finales” y les otorga, entre otros, el derecho a oponerse a las llamadas no deseadas con fines comerciales.

Así, 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”, dispone, en su apartado 1, 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:

a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

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.”

IV

En relación con las llamadas telefónicas, se regula el ejercicio del derecho de oposición en el artículo 21 del RGPD, donde se establece que:

“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.”

V

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, la parte reclamada aporta la siguiente información:

“Mi representada ha verificado que, efectivamente, las líneas telefónicas del reclamante constan inscritas en la Lista Robinson oficial de ADigital desde el 22 de septiembre de 2019 y que se inscribió en la Lista Robinson interna de Vodafone.”

“..... Vodafone ha comprobado si los números llamantes, que el reclamante indica en su denuncia, constan en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación y ha verificado que ninguna de estas numeraciones se encuentra asociadas a colaboradores de Vodafone.”

El operador de los números origen de las llamadas *****TELEFONO.2**, *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.4** es SEWAN COMUNICACIONES, S.L. UNIPERSONAL (en adelante, SEWAN).

Con respecto al número *****TELEFONO.2**:

SEWAN indica que el titular del número en esa fecha era VOICE CLOUD S.L., y que en sus registros no existe registrada dicha llamada ya que dicho número no se encontraba operativo en la fecha de la llamada reclamada.

VOICE CLOUD, S.L. informa que este número no se encontraba operativo ni asignado a ningún cliente.

ORANGE (operador del número de la parte reclamante) confirma la recepción de la llamada, pero con duración 0 segundos.

Con respecto al número *****TELEFONO.3**:

SEWAN indica que el titular del número en esa fecha era DIDWW Ireland Limited, ubicada en Dublin, Irlanda (en lo sucesivo, DIDWW).

DIDWW manifiesta que dicho número se encontraba inactivo en la fecha de la llamada reclamada.

ORANGE confirma la recepción de la llamada, con una duración de 65 segundos.

Con respecto al número *****TELEFONO.4**:

SEWAN indica que el titular del número en esa fecha era DIDWW.

DIDWW señala que dicho número se encontraba inactivo en la fecha de la llamada reclamada.

ORANGE confirma la recepción de la llamada, con una duración de 32 segundos.

A la vista de lo expuesto, la parte reclamada señala que: *“...ha verificado que ninguna de estas numeraciones se encuentra asociadas a colaboradores de Vodafone.”*

Por otra parte, aunque la operadora de la línea de la parte reclamante confirma la recepción de las llamadas desde los números telefónicos denunciados (con una duración de 0, 65 y 32 segundos respectivamente), dichas llamadas no son confirmadas por la operadora de las líneas llamantes, ya que según afirman, tanto la operadora como las entidades titulares de los números, éstos no se encontraban operativos en las fechas en que se producen las llamadas denunciadas.

Por tanto, conforme a lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a D. **A.A.A.**.

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.

897-150719

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