

- **Expediente N°: E/00192/2021**

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 9 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 que fue cliente de VODAFONE antes del año 2010 y que en la actualidad no es cliente suyo, pero recibe llamadas comerciales continuas y se han incrementado especialmente en el año 2019. La parte reclamante indica que el día 2 de enero de 2019 remitió una solicitud de supresión a la dirección electrónica "derechosprotecciondatos@vodafone.es". El día 11 de enero de 2019 acusan recibo de su solicitud y le piden que señale las líneas receptoras de las acciones comerciales para dar curso a su solicitud. Contesta el día 15 de enero de 2019 aportando las 8 líneas receptoras que pretende suprimir de las bases de datos de VODAFONE.

La parte reclamante indica que siguió recibiendo llamadas comerciales de VODAFONE y el día 18 de noviembre de 2019 remitió nueva solicitud de supresión por burofax, y señala que, tras enviar este burofax, recibió 10 llamadas desde el 9 al 12 de diciembre de 2019, realizadas por el número *****TELÉFONO.1**; 14 llamadas recibidas desde el 26 de noviembre de 2019 al 19 de febrero de 2020 realizadas por el número *****TELÉFONO.2**; y 11 llamadas desde el 9 de junio de 2020 al 17 de septiembre de 2020 realizadas por el número *****TELÉFONO.3**, recibándose la última llamada antes de presentar la reclamación el día 22 de septiembre 2020 desde la línea llamante *****TELÉFONO.4**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia del correo electrónico remitido por la parte reclamante a ***derechosprotecciondatos@vodafone.es***, con fecha de envío el día 2 de enero de 2019, en el que solicita que supriman sus datos personales que tenga VODAFONE y solicita que no le dirijan mensajes o llamadas promocionales.

Copia del correo electrónico remitido por ***derechosprotecciondatos@vodafone.es*** a la parte reclamante, fechado el 11 de enero, en el que le solicitan que indique cuáles son sus números de teléfono, con el objetivo de satisfacer su ejercicio de derecho a no recibir comunicaciones con fines de prospección comercial.

Copia del correo electrónico remitido por la parte reclamante a ***derechosprotecciondatos@vodafone.es***, fechado el 15 de enero, en el que, en respuesta a correo del 11 de enero, aporta los números de teléfono de los que solicita la baja en las bases de datos de VODAFONE, que son los siguientes:

*****TELÉFONO.5, ***TELÉFONO.6, ***TELÉFONO.7, ***TELÉFONO.8,
***TELÉFONO.9, ***TELÉFONO.10, ***TELÉFONO.11 y ***TELÉFONO.12.**

Copia de certificación, en la que la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante, CORREOS) certifica que, en sus sistemas informáticos, figura el envío a VODAFONE del burofax número NB00037087233 el día 19 de noviembre de 2019. Se aporta copia de la carátula y dos páginas que conforman el burofax en las que se puede ver una fotocopia de un DNI y un escrito en el que la parte reclamante indica que ya había enviado una solicitud en enero de 2019, y solicita la baja y cancelación de sus datos personales y la exclusión de la realización de mensajes y llamadas promocionales a sus números de teléfono *****TELÉFONO.5, ***TELÉFONO.6, ***TELÉFONO.7, ***TELÉFONO.8, ***TELÉFONO.9, ***TELÉFONO.10, ***TELÉFONO.11 y ***TELÉFONO.12.**

Copia de certificación de entrega del burofax número NB00037087233, en AVDA. DE AMERICA 115 - 28042 MADRID, el día 20 de noviembre de 2019.

SEGUNDO: Con fecha del 10 de noviembre de 2020, en el procedimiento E/09074/2020, la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD), traslada a VODAFONE 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. A fecha 14 de enero de 2021, no se había recibido en el registro de la AEPD contestación a este traslado.

Con fecha 14 de enero de 2021, en el procedimiento E/09074/2020, la AEPD acordó llevar a cabo las presentes actuaciones de investigación en relación con los hechos y entidades reproducidos anteriormente.

En fecha 4 de febrero de 2021, se recibe contestación de la parte reclamada, alegando:

“Ha sido verificado por parte de mi representada que dichas líneas no figuraban inscritas en la lista Robinson oficial de ADigital. Por otro lado, ha sido comprobado que tales líneas constaban inscritas en la lista Robinson interna de Vodafone, en fecha 11 de febrero de 2019”.

*“Hemos verificado que los números *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.4** no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”.*

*“Hemos verificado que las líneas llamantes *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.1** se encuentran asociadas a los siguientes colaboradores: *****TELÉFONO.2** D2D_SOLIVIESA; y *****TELÉFONO.1** GSS_PYMES_PERU.”*

“Estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utilizan sus propias bases de datos”.

“Hemos comprobado que algunas de las llamadas indicadas han sido realizadas por los colaboradores: GSS Perú y Solivesa”.

La parte reclamada declara que se envió un comunicado a sus colaboradores el día 19 de noviembre de 2018, y se aporta copia de este comunicado en el que se advierte, entre otras cosas, de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por VODAFONE, sólo podrán realizar llamadas a los números de teléfono que aparecen en esa base de datos.

Que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

Declara que se envió un comunicado a sus colaboradores del canal *door to door*, y se aporta copia de este comunicado fechada el 30 de julio de 2019, en el que se advierte, entre otras cosas, de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por VODAFONE, sólo podrán realizar llamadas a los números de teléfono que aparecen en esa base de datos.

Que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

Que, en cualquier caso, se debe proporcionar un medio sencillo para que cualquier destinatario pueda comunicar su voluntad de no continuar recibiendo llamadas o mensajes comerciales en nombre de VODAFONE, y trasladar esta información a VODAFONE.

La obligación de comunicar a VODAFONE los números de teléfono desde los que efectúan las llamadas.

Declara que, desde enero de 2020, se están implementando, entre otras, las siguientes medidas:

Obligar por contrato a los colaboradores del canal *door to door* a emitir las llamadas desde numeración de VODAFONE, a través de un operador de VoIP escogido por VODAFONE, con el objeto de filtrar las llamadas por lista Robinson.

Auditoría de estas llamadas para que sólo se puedan facturar las ventas realizadas a través de estas numeraciones de Vodafone.

Copia de una carta remitida a la parte reclamante, fechada el 4 de febrero de 2020, en la que se le informa de que sus números de teléfono ya estaban incluidos en la lista Robinson interna de VODAFONE desde el día 11 de febrero de 2019, y también se le indica que dos de los números llamantes denunciados correspondían colaboradores de VODAFONE y que se han tomado las medidas para que estos colaboradores no contacten con numeraciones incluidas en las listas Robinson.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 2 de marzo de 2021, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de la parte reclamante, en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que, después de la presentación de la reclamación, se produjeron más llamadas comerciales dirigidas “al titular de la línea” con el objeto de ofrecer la contratación de líneas de VODAFONE; que, durante el año 2020, principalmente se recibieron en la línea *****TELÉFONO.10**, que tiene asociada la línea móvil *****TELÉFONO.9**.

Listados de llamadas recibidas en las que el reclamante indica que el interlocutor manifestó que llamaba en nombre de VODAFONE, que incluyen, entre otras, las siguientes llamadas realizadas por los siguientes números de teléfono:

*****TELÉFONO.3:** el día 09/06/2020 a las 15:18 horas, el día 22/06/2020 a las 16:30 horas, el día 27/06/2020 a las 14:45 horas, el día 14/07/2020 a las 13:44 horas, el día 22/07/2020 a las 15:24 horas, el día 30/07/2020 a las 12:27 horas, el día 03/08/2020 a las 17:10 horas, el día 05/08/2020 a las 18:29 horas, el día 06/08/2020 a las 13:58 horas, el día 26/08/2020 a las 18:25 horas, el día 17/09/2020 a las 18:03 horas.

*****TELÉFONO.13:** el día 07/09/2020 a las 16:35 horas, el día 10/09/2020 a las 19:15 horas.

*****TELÉFONO.14:** el día 07/09/2020 a las 21:37 horas el día 14/09/2020 a las 19:09 horas, el día 17/09/2020 a las 18:48 horas.

*****TELÉFONO.15:** el día 04/09/2020 a las 14:07 horas.

*****TELÉFONO.16:** el día 29/07/2020 a las 9:36 horas.

*****TELÉFONO.17:** el día 11/08/2020 a las 12:27 horas, el día 12/08/2020 a las 21:25 horas, el día 13/08/2020 a las 21:21 horas, el día 14/08/2020 a las 9:48 horas, el día 04/09/2020 a las 16:08 horas.

*****TELÉFONO.18:** el día 12/08/2020 a las 11:31 horas, el día 07/09/2020 a las 14:21 horas.

*****TELÉFONO.19:** el día 05/03/2020 a las 18:15 horas, el día 12/03/2020 a las 20:13 horas.

*****TELÉFONO.20:** el día 09/09/2020 a las 15:30 horas.

*****TELÉFONO.21:** el día 24/02/2021 a las 20:00 horas.

*****TELÉFONO.22:** el día 05/03/2020 a las 18:30 horas.

*****TELÉFONO.4:** el día 22/09/2020 a las 17:01 horas.

*****TELÉFONO.23:** el día 23/02/2021 a las 13:47 horas.

*****TELÉFONO.24:** el día 13/02/2021 a las 13:42 horas.

*****TELÉFONO.25:** el día 09/09/2020 a las 9:44 horas.

*****TELÉFONO.26:** el día 08/02/2021 a las 14:36 horas.

*****TELÉFONO.27:** el día 16/02/2021 a las 19:59 horas.

*****TELÉFONO.28:** el día 23/02/2021 a las 18:48 horas.

*****TELÉFONO.29:** el día 19/02/2021 a las 20:36 horas.

*****TELÉFONO.30:** el día 10/09/2020 a las 15:00 horas.

*****TELÉFONO.31:** el día 11/02/2021 a las 12:59 horas.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.3** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A. (en adelante, ORANGE), con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de XFERA MÓVILES SA, con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.3** está asignado a **B.B.B.**, con domicilio en *****DIRECCIÓN.1**.

Indicación de que no se han encontrado las llamadas en sus bases de datos.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de LYCAMOBILE, S.L.U., con entrada en la AEPD el 12 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no consta la emisión de las llamadas en los sistemas de LYCAMOBILE, S.L.U.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.13** hacia el número *****TELÉFONO.10**; desde el número *****TELÉFONO.14** hacia el número *****TELÉFONO.10**; desde el número *****TELÉFONO.15** hacia el número *****TELÉFONO.10**; y desde el número *****TELÉFONO.16** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de SEWAN COMUNICACIONES, S.L.U., con entrada en la AEPD el 18 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.13**, en la fecha de las llamadas, estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal IE9712233V y dirección sita en 10/13 Thomas Street, The Digital Hub, 8 Dublin Irlanda.

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.14**, en la fecha de las llamadas, estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited.

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.15**, en la fecha de la llamada, estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited.

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.16**, en la fecha de la llamada, estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited.

Indicación de que no constan las llamadas en los sistemas de SEWAN, e informa de que SEWAN es proveedor de la numeración y el tráfico de llamadas se podría estar realizando a través de otro operador de telecomunicaciones.

Correo recibido el día 30 de junio de 2021, en nombre de DIDWW Ireland Limited, en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que los números llamantes se encontraban inactivos en las fechas de las llamadas.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.17** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de SEWAN COMUNICACIONES, S.L.U., con entrada en la AEPD el 18 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.17**, en la fecha de las llamadas, estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited, domiciliado en Irlanda.

Indicación de que no constan las llamadas en los sistemas de SEWAN, e informa de que SEWAN es proveedor de la numeración y el tráfico de llamadas se podría estar realizando a través de otro operador de telecomunicaciones.

Correo recibido el día 30 de junio de 2021, en nombre de DIDWW Ireland Limited, en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número *****TELÉFONO.17** estaba asignado a su cliente **C.C.C.**, con domicilio en *****DIRECCIÓN.2**.

Indicación de que no han encontrado llamadas realizadas desde el número *****TELÉFONO.17** hacia el *****TELÉFONO.10** en la fecha de las llamadas.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.18** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de SEWAN COMUNICACIONES, S.L.U., con entrada en la AEPD el 18 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.18**, en la fecha de las llamadas, estaba asignado a VOICE CLOUD SL, con NIF B66781501, y domicilio en Avenida de las Cortes Valenciana S/N portal 58. 46015 VALENCIA.

Indicación de que no consta la llamada en los sistemas de SEWAN, e informa de que SEWAN es proveedor de la numeración y el tráfico de llamadas se podría estar realizando a través de otro operador de telecomunicaciones.

En el escrito presentado ante la AEPD, en nombre de VOICE CLOUD SL, en el expediente número E/01743/2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que, en el período desde el 30 de septiembre de 2020 hasta el 15 de abril de 2021, el número *****TELÉFONO.18** no estaba operativo ni se había asignado a ningún cliente.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.20** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.20** está asignado al revendedor RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con CIF B91817130 y domicilio en C/ Vía Apia (Ed Ágora), nº 7 D, planta 2ª, CP 41016 Sevilla.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con entrada en la AEPD el 6 de julio de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.20** está asignado a su cliente UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. A su vez, indican que UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. les ha comunicado que nunca ha asignado esa numeración a ningún cliente, y que no se ha realizado ninguna llamada desde ese número, ni en el año 2020 ni en el 2021.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.21** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A. (en adelante, TELEFÓNICA), con entrada en la AEPD el 15 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que, en la fecha de la llamada, el número llamante *****TELÉFONO.21** estaba asignado a **D.D.D.**, con NIF *****NIF.1** y domicilio de instalación en *****DIRECCIÓN.3**.

Indicación de que no consta la llamada en sus sistemas el día 24 de febrero de 2021 entre las horas 19:00 y 21:00.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.22** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de XTRA TELECOM SA, con entrada en la AEPD el 15 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que número llamante *****TELÉFONO.22** está asignado desde el día 25 de abril de 2019 a **E.E.E.**, con NIF *****NIF.2** y domicilio en *****DIRECCIÓN.4**.

Indicación de que en su base de datos no se registra ninguna llamada a hacia el número *****TELÉFONO.10** desde la línea *****TELÉFONO.22** el día 5 de marzo de 2020 entre las horas 17:30 y 19:30.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.25** hacia el número *****TELÉFONO.10**; desde el número *****TELÉFONO.23** hacia el número *****TELÉFONO.10**; desde el número *****TELÉFONO.24** hacia el número *****TELÉFONO.10**; y desde el número *****TELÉFONO.26** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 15 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que, en la fecha de las llamadas denunciadas respectivamente, los números llamantes *****TELÉFONO.23**, *****TELÉFONO.24** y *****TELÉFONO.26** no estaban asignados a ningún abonado.

Indicación de que no consta en sus sistemas la llamada desde el número *****TELÉFONO.23** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 23 de febrero de 2021 entre las horas 13:00 y 15:00.

Indicación de que no consta en sus sistemas la llamada desde el número *****TELÉFONO.24** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 13 de febrero de 2021 entre las horas 13:00 y 15:00.

Indicación de que no consta en sus sistemas la llamada desde el número *****TELÉFONO.26** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 8 de febrero de 2021 entre las horas 13:30 y 15:30.

Indicación de que, en la fecha del 9 de septiembre de 2020, el número llamante *****TELÉFONO.25** estaba asignado a CARLIN VENTAS DIRECTAS S.A., con NIF A79127197 y domicilio de instalación en Avenida Quitapesares, Nº74, BA, PARC22, 28670, Villaviciosa de Odón, Madrid.

Indicación de que no consta en sus sistemas la llamada desde el número *****TELÉFONO.25** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 9 de septiembre de 2020 entre las horas 9:00 y 11:00.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.27** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 16 de febrero de 2021 a las 19:59 horas; y desde el número *****TELÉFONO.28** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 23 de febrero de 2021 a las 18:48 horas:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ASOCIACIÓN DE OPERADORES PARA LA PROTABILIDAD, con entrada en la AEPD el 5 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

En fecha 16 de febrero de 2021, el número de teléfono *****TELÉFONO.27** no se encontraba asignado a ningún operador.

En fecha 23 de febrero de 2021, el número de teléfono *****TELÉFONO.28** no se encontraba asignado a ningún operador.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.29** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de PREMIUM NUMBERS, SL, con entrada en la AEPD el 9 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que número llamante *****TELÉFONO.29** nunca ha sido asignado y no se encuentra activa en sus sistemas.

Indicación de que ningún abonado de PREMIUM NUMBERS, SL ha emitido llamadas hacia el número *****TELÉFONO.10** desde su red.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.30** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 10 de septiembre de 2020 a las 15:00 horas:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 15 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que, en la fecha de la llamada, el número llamante *****TELÉFONO.30** no estaba asignado a ningún abonado.

Indicación de que no consta la llamada en sus sistemas el día 10 de septiembre de 2020 entre las horas 14:00 y 16:00.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.31** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de VODAFONE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de mayo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que número llamante *****TELÉFONO.31** estaba asignado a TENARIA S.A., con CIF A31696578 desde la fecha del 16 de noviembre de 2020 y seguía en la fecha en que se realizó la llamada.

Indicación de que no consta, en los sistemas de VODAFONE ESPAÑA SA, la emisión hacia el número *****TELÉFONO.10** de ninguna llamada realizada por la línea *****TELÉFONO.31** el día 11 de febrero de 2021 entre las 12:00 y las 14:00 horas.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número *****TELÉFONO.19** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de LEAST COST ROUTING TELECOM S.L. (en adelante, LEAST), con entrada en la AEPD el 8 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que número llamante *****TELÉFONO.19** está asignado al revendedor CAMARA TELECOM, S.L., que, a su vez, ha revendido el número al usuario **F.F.F. con NIF ***NIF.3** con domicilio en *****DIRECCIÓN.5**, al que se le presta un servicio de voz sobre IP, por lo que no se ha realizado una instalación y conexión física en un domicilio.

Indicación de que se ha encontrado una llamada realizada el día 5 de marzo de 2020 a las 18:21 horas con una duración de 10 segundos.

Indicación de que se ha encontrado una llamada realizada el día 12 de marzo de 2020 a las 20:20 horas con una duración de 7 segundos.

El día 25 de junio de 2021, se envía una notificación, que contiene un requerimiento de información para aclarar las circunstancias de las llamadas, vía correo certificado internacional al domicilio en Perú del usuario. Esta notificación ha sido devuelta al origen el día 21 de julio de 2021.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.10**:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los datos de tráfico solicitados no están registrados en sus sistemas de información.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de ORANGE ESPAÑA S.A., con entrada en la AEPD el 11 de marzo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.4** está asignado al revendedor RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con CIF B91817130 y domicilio en C/ Vía Apia (Ed Ágora), nº 7 D, planta 2ª, CP 41016 Sevilla.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con entrada en la AEPD el 6 de julio de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.4** está asignado a su cliente UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. A su vez, informan de que UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. les ha comunicado que ese número llamante estaba asignado a su cliente, **G.G.G. con NIF ***NIF.4**, con domicilio en Tánger (Marruecos) *****DIRECCIÓN.6**, que realiza la actividad comercial de telemarketing y concertación de visitas comerciales.

Indicación de que UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. confirma que en sus sistemas aparece la realización de una llamada desde el número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.10** el día 22 de diciembre de 2020 a las 17:11 con una duración de 30 segundos.

El día 23 de julio de 2021, se envía una notificación, que contiene un requerimiento de información para aclarar las circunstancias de las llamadas, vía correo certificado internacional al domicilio en Tánger (Marruecos). No se ha recibido contestación a este requerimiento de información a la fecha de firma de este informe.

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

El artículo 23 de la LOPDGDD prevé la creación de sistemas de exclusión publicitaria en los que se podrán registrar las personas que no deseen recibir comunicaciones comerciales, disponiendo que:

“1. Será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quienes hubiesen manifestado su negativa u oposición a recibirlas.

A tal efecto, podrán crearse sistemas de información, generales o sectoriales, en los que solo se incluirán los datos imprescindibles para identificar a los afectados. Estos sistemas también podrán incluir servicios de preferencia, mediante los cuales los afectados limiten la recepción de comunicaciones comerciales a las procedentes de determinadas empresas.

2. Las entidades responsables de los sistemas de exclusión publicitaria comunicarán a la autoridad de control competente su creación, su carácter general o sectorial, así como el modo en que los afectados pueden incorporarse a los mismos y, en su caso, hacer valer sus preferencias.

La autoridad de control competente hará pública en su sede electrónica una relación de los sistemas de esta naturaleza que le fueran comunicados, incorporando la información mencionada en el párrafo anterior. A tal efecto, la autoridad de control

competente a la que se haya comunicado la creación del sistema lo pondrá en conocimiento de las restantes autoridades de control para su publicación por todas ellas.

3. Cuando un afectado manifieste a un responsable su deseo de que sus datos no sean tratados para la remisión de comunicaciones comerciales, este deberá informarle de los sistemas de exclusión publicitaria existentes, pudiendo remitirse a la información publicada por la autoridad de control competente.

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.”

VI

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

“Ha sido verificado por parte de mi representada que dichas líneas no figuraban inscritas en la lista Robinson oficial de ADigital. Por otro lado, ha sido comprobado que tales líneas constaban inscritas en la lista Robinson interna de Vodafone, en fecha 11 de febrero de 2019”.

*“Hemos verificado que los números *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.4** no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”.*

A la vista de lo expuesto, hay que destacar en primer lugar que la parte reclamante no había inscrito ninguna de sus líneas en la lista Robinson de ADigital. Y que los números telefónicos de la parte reclamante no constan en la base de datos de Vodafone asociados a sus colaboradores para realizar llamadas de captación.

Por otra parte, la operadora del teléfono de la parte reclamante, ORANGE, no ha confirmado la recepción de ninguna de las llamadas denunciadas.

Las únicas llamadas reconocidas por el operador emisor (aunque la operadora receptora no haya confirmado la recepción) son tres, que han sido realizadas por personas domiciliadas en Perú y Marruecos. En el caso de Perú, el requerimiento de información no ha sido recogido y se ha devuelto al origen, y en el de Marruecos, no tenemos constancia de que haya recibido o no el requerimiento.

Sobre el resto de números llamantes, dos no estaban asignados a ningún operador de comunicaciones, y otros once, aunque estaban asignados a un operador de comunicaciones, éste indica que no estaban asignados a ningún cliente en el momento de realizarse las llamadas.

Finalmente, las líneas llamantes que sí estaban asignadas, tanto a personas físicas como a empresas, todas domiciliadas en España, sus operadoras indican que no les constan las llamadas efectuadas en las fechas y horarios indicados por la parte reclamante.

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