

- **Expediente N°: E/02748/2021**

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: D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 20 de noviembre de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada o Vodafone).

Los motivos en que basa la reclamación son por la recepción de llamadas comerciales de Vodafone, en su línea de teléfono fijo *****TELÉFONO.1.**

Añade que el operador que le presta los servicios de telecomunicaciones es Masmovil, y que dichas llamadas a veces son automáticas y otras veces, cuando solicita la oposición, le cortan la comunicación.

Asimismo, manifiesta que está inscrito en la Lista Robinson.

Y, aporta la siguiente documentación:

Listado de las llamadas recibidas:

*****TELÉFONO.2** 20/11/2020 17:12

*****TELÉFONO.3** 19/11/2020 20:18

*****TELÉFONO.4** 18/11/2020 11:09

*****TELÉFONO.5** 17/11/2020 20:04

- Contrato con MASMOVIL donde consta su línea telefónica.
- Justificante de estar inscrito en Lista Robinson en la línea receptora de la llamada. No consta fecha de alta.

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.

Con fecha 3 de marzo de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta.

TERCERO: Con fecha 4 de marzo de 2021 la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir 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 los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 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:

Con fecha 3 de marzo de 2021 Vodafone remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que las líneas indicadas no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.
2. Que la línea receptora de la llamada consta inscrita en Lista Robinson de ADigital desde el 11 de noviembre de 2010 y en Lista Robinson interna de Vodafone desde el 24 de enero de 2019.
3. Que en las llamadas de captación gestionadas directamente por Vodafone siempre se comprueba que los números receptores de las llamadas no aparezcan en la Lista Robinson de ADigital ni en la Lista Robinson interna de Vodafone, por lo que dichas llamadas no han podido ser realizadas por Vodafone a través de sus plataformas de llamadas de captación.

Por otra parte, el 4 de octubre de 2021, la operadora del reclamante Xfera Móviles, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que confirma todas las llamadas.
2. Que confirma la existencia de la llamada desde esa línea a la línea *****TELÉFONO.1** en fecha 20 de noviembre de 2020 17:12 de 19 segundos de duración.

Asimismo, el 20 de septiembre de 2021 se incluye en el presente expediente, la documentación de referencia del expediente E/02791/2021 en la cual consta un correo electrónico remitido por DIDWW Ireland Limited con fecha 16 de septiembre de 2021 en el que manifiestan que la línea *****TELÉFONO.5** permaneció inactiva en fecha de 3 de noviembre de 2020 y que no fue asignada a ningún abonado después de esa fecha.

Y, el 8 de octubre de 2021 se recibe un correo electrónico desde *****EMAIL.1** donde manifiestan, que:

1. El número *****TELÉFONO.3** estaba inactivo en la fecha de 19 de noviembre de 2020. Que no se hicieron llamadas usando sus sistemas.

Según el Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, Orange Espagne es la propietaria de la línea *****TELÉFONO.2**.

El 24 de septiembre de 2021 Orange Espagne, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que no se ha encontrado tráfico de llamadas en la numeración *****TELÉFONO.1** procedente de la numeración *****TELÉFONO.2** en la fecha 20 de noviembre de 2020. Entre las 17h y las 18h.
2. Que la línea *****TELÉFONO.2** está asignada al reseller Rumbatel Comunicaciones, S.L. de Orange Espagne.

Y, el 7 de octubre de 2021 Rumbatel Comunicaciones, S.L. manifiesta a esta Agencia:

1. Que el titular de la línea *****TELÉFONO.2** es Telemarketing Tanger, Sarl en fecha 20 de noviembre de 2020.

Posteriormente, con fecha 8 de octubre de 2021 se envía requerimiento de información a Telemarketing Tanger, SARL. La notificación se realiza por correo postal. No se ha recibido contestación.

Según el Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia la línea de teléfono *****TELÉFONO.4** la tiene asignada Aire Networks del Mediterráneo, S.L.

Con fecha 27 de septiembre de 2021 Aire Networks del Mediterráneo, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que el operador Oriol Fibra, S.L: cliente de Aire Networks del Mediterráneo, S.L. tiene asignada la línea *****TELÉFONO.4**.

El 14 de octubre de 2021 Oriol Fibra, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que el número *****TELÉFONO.4** no se encontraba asignado a ningún abonado en la fecha de interés.

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

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la parte reclamante por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 48 de la LGT en relación con la recepción de llamadas de tipo comercial no deseadas.

El artículo 48, *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*, establece 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”.

La normativa de protección de datos pone a disposición de los afectados diversos mecanismos para la resolución de las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos.

En el presente caso, nos encontramos con comunicaciones no deseadas; con carácter general, si no se desea recibir llamadas comerciales de carácter promocional ha de dirigirse a la entidad promocionada, sea o no cliente de la misma, identificándose como titular de la línea telefónica en la que no desea recibir las llamadas y manifestada dicha oposición, sus datos no pueden ser utilizados con dicha finalidad.

Tanto el RGPD como la nueva LOPDGDD regulan el derecho de oposición. Así, de conformidad con lo señalado en el artículo 21 del RGPD, el responsable del tratamiento estará obligado a dejar de tratar los datos personales del interesado, 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. Es decir, será el responsable el que tenga la carga de acreditar que sus intereses prevalecen sobre los del interesado.

En el apartado 2 del artículo 21 establece que, 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. En este caso, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Y en el apartado 3 se determina que cuando el interesado se oponga al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Por otra parte, la nueva LOPDGDD, su regulación se recoge en el artículo 18 y remite específicamente al articulado del RGPD.

Y, a estos efectos, debe también tenerse en cuenta que la LOPDGDD en su artículo 23, establece en cuanto a los sistemas de exclusión publicitaria (lista Robinson), que será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quien se hubiesen opuesto a recibirlas, de modo que se podrán conservar parte de los datos en sistemas de exclusión publicitaria que deberán ser previamente consultados por quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, para que se puedan excluir a aquellos afectados que manifestasen su oposición.

III

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

IV

La LOPDGDD, en su artículo 67 indica:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica”.

Todas las actuaciones se han realizado en cumplimiento de lo establecido legalmente, y con la finalidad de determinar, con la mayor precisión posible, las circunstancias relevantes que pudieran concurrir en el caso.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, “*que las líneas indicadas no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone*”.

Por otra parte, las llamadas objeto de esta reclamación no han sido confirmadas por ninguna de las entidades intervinientes, y la línea llamante confirmada estaba asignada a una entidad con domicilio en Marruecos, a la que se ha enviado un requerimiento de información, sin que, a fecha actual, se haya recibido contestación.

En consecuencia, dado que en el caso que nos ocupa no se ha conseguido identificar a los presuntos responsables de las llamadas denunciadas, es por lo que no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

A mayor abundamiento, hay que manifestar ha podido darse un caso de suplantación de caller ID o spoofing telefónico, que ocurre cuando el llamante falsifica deliberadamente la información transmitida a la pantalla del identificador de llamadas para ocultar su identidad.

Por lo tanto, 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 la parte reclamante y reclamada.

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.

940-010921

Mar España Martí

Directora de la AEPD, P.O. la Subdirectora General de Inspección de Datos, Olga Pérez Sanjuán, Resolución 4/10/2021