

- Expediente N°: E/03887/2021

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 14 de diciembre 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 en su línea de teléfono fijo.

La parte reclamante manifiesta que ha solicitado la supresión de sus datos vía correo electrónico a tres direcciones diferentes de Vodafone. Desde una de ellas le remiten al área de clientes de su página web, pero el reclamante no puede entrar porque no es cliente. También señala que la línea receptora está inscrita en la Lista Robinson.

Y, aporta la siguiente documentación:

- Listado de las veintidós llamadas recibidas entre el 30 de noviembre y el 4 de diciembre del 2020.

Número	Fecha y hora de llamada
***TELEFONO.1	04/12/2020 a las 15:46
***TELEFONO.2	02/12/2020 a las 17:27
***TELEFONO.3	01/12/2020 a las 16:37
***TELEFONO.4	01/12/2020 a las 16:42
***TELEFONO.5	30/11/2020 a las 13:57
***TELEFONO.6	27/11/2020 a las 14:09
***TELEFONO.5	25/11/2020 a las 18:50
***TELEFONO.7	25/11/2020 a las 13:56
***TELEFONO.8	21/11/2020 a las 14:58
***TELEFONO.9	18/11/2020 a las 17:05
***TELEFONO.10	16/11/2020 a las 21:34
***TELEFONO.11	16/11/2020 a las 15:37
***TELEFONO.12	10/11/2020 a las 18:26
***TELEFONO.13	10/11/2020 a las 19:26
***TELEFONO.14	09/11/2020 a las 15:34
***TELEFONO.15	07/11/2020 a las 14:41
***TELEFONO.16	06/11/2020 a las 19:44
***TELEFONO.17	06/11/2020 a las 15:21
***TELEFONO.18	05/11/2020 a las 11:36

*****TELEFONO.19** 04/11/2020 a las 16:41
*****TELEFONO.10** 03/11/2020 a las 20:30
*****TELEFONO.20** 03/11/2020 a las 17:27

- Certificado de inscripción en la Lista Robinson desde el 5 de mayo de 2016.
- Factura de acreditación de titularidad de la línea receptora.

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.

TERCERO: Con fecha 5 de abril 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:

- 1.- Se realiza una búsqueda de las operadoras de estos números de teléfono en el sitio de la web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- 2.- Solicitadas a las operadoras de los números reclamados información sobre la titularidad de éstos se averigua lo siguiente:

Sobre el número *****TELEFONO.2:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 27 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040011, escrito de contestación informando que este número de teléfono se encontraba vacante en el periodo especificado.

Sobre el número *****TELEFONO.3:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 27 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040011, escrito de contestación informando que este número de teléfono se encontraba vacante en el periodo especificado.

Sobre el número *****TELEFONO.4:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 27 de

septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040011, escrito de contestación informando que, en el periodo especificado, este número se encontraba asignado a:

Telefónica de España S.A. con CIF A82018474 y domicilio en ***DIRECCION.1, Nº8, BA, LOCL, 28016, Madrid, Madrid.

Sobre el número *****TELEFONO.6**:

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 26 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100044054, escrito de contestación informando que el número de teléfono se encontraba asignado desde diciembre de 2002 hasta mayo de 2021 a:

B.B.B. con NIF *****NIF.1** y domicilio en *****DIRECCION.2**.

Sobre el número *****TELEFONO.7**:

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 27 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040011, escrito de contestación informando que en el periodo especificado, este número se encontraba asignado a:

Agencia para La Administración Digital de la Comunidad De Madrid con CIF Q7850054C y domicilio en Ronda Europa, Nº5, BA, INT, 28760, Tres Cantos, Madrid.

Sobre el número *****TELEFONO.8**.

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Vodafone, operadora final de este número de teléfono, con fecha de 5 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100041071, escrito de contestación informando que este número de teléfono se encontraba vacante en el periodo especificado.

Sobre el número *****TELEFONO.9**:

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 27 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040011, escrito de contestación informando que este número de teléfono se encontraba vacante en el periodo especificado.

Sobre el número *****TELEFONO.10**:

Como ya quedó recogido en el expediente E/01743/2020 (documento "Dili correo respuesta DIDWW") en la fecha en que se produjo esta llamada, este número de teléfono se encontraba sin asignar a ningún cliente.

Sobre el número *****TELEFONO.14:**

Como ya quedó constatado en el expediente E/01743/2020 (documento con número de registro O00007128e2100017026) en la fecha en que se produjo la llamada que nos ocupa, este número de teléfono se encontraba sin asignar a ningún cliente.

Sobre el número *****TELEFONO.15:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Telefónica de España, S.L.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 27 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040011, escrito de contestación informando que este número de teléfono se encontraba vacante en el periodo especificado.

Sobre el número *****TELEFONO.16:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Colt Technology, S.L., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 30 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040467, escrito de contestación informando que el titular de este número en el periodo especificado es:

Numintec Comunicaciones, S.L. con CIF B63003636 y domicilio en Calle Pujades nº 77-79, Planta 8, 9B, 08005 Barcelona (Barcelona)

Solicitado a Numintec Comunicaciones, S.L. el motivo de la llamada realizada al reclamante, con fecha de 27 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100044134, escrito de contestación informando de este número fue cedido mediante contrato otorgado en su momento a la empresa Wiaccess Technologies Solutions, S.L., y está, posteriormente lo cedió a RCable Comunicaciones, teniendo como cliente final a:

Policía Local de Sada (Galicia).

Sobre el número *****TELEFONO.18:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Inicia Soluciones de Voz S.L., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 16 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100038636, escrito de contestación informando que el titular de este número en el periodo especificado es:

Dipana Cultural, S.L. con CIF B45823739 y domicilio en C/ Camino del Álamo, 23 bis Polígono Industrial los Gallegos, 28946 - Fuenlabrada (Madrid)

Solicitado a Dipana Cultural, S.L. el motivo de la llamada realizada al reclamante, con fecha de 8 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones manifestando que no tienen datos de contacto del reclamante y que en el momento indicado en la denuncia, esta entidad estaba realizando una campaña para la entidad Finalis Reformas, S.L. Añaden, que para realizar su servicio no disponen de números de teléfonos propios, sino que siempre los facilita quien realiza el encargo.

Sobre el número *****TELEFONO.19.**

Como ya quedó recogido en el expediente E/01743/2020 de esta Agencia (documento “Dili correo respuesta DIDWW”) en la fecha en que se produjo esta llamada, este número de teléfono se encontraba sin asignar a ningún cliente.

Sobre el número *****TELEFONO.20:**

Solicitada información sobre la titularidad de este número de teléfono a Orange Espagne, S.A.U., operadora final de este número de teléfono, con fecha de 28 de septiembre de 2021 se recibe en esta Agencia, con número de registro O00007128e2100040238, escrito de contestación manifestando que, a día de hoy, la línea consta vinculada a una contratación de internet a nombre de una particular.

Y, por otra parte, manifiestan que no han podido comprobar, de forma fehaciente e inequívoca, que dicha contratación estuviera en efecto el día 3 de noviembre de 2020.

Sobre los números *****TELEFONO.13, ***TELEFONO.17 y ***TELEFONO.11:**

Se ha comprobado, buscando en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones, que estos números de teléfono no existen.

Sobre los números *****TELEFONO.12, ***TELEFONO.1, ***TELEFONO.5:**

Solicitada información sobre el titular de este número de teléfono a Didww Ireland Limited, operadora final de estos números de teléfono, no se ha recibido respuesta de esta operadora irlandesa.

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.

En consecuencia, dado que en el caso que nos ocupa se observa que los números de teléfono de origen de las llamadas reclamadas corresponden a números de teléfono de particulares, números sin asignación de cliente o números de entidades que nada tienen que ver con centros de llamadas, se concluye que para realizar estas llamadas se ha utilizado algún mecanismo de falsificación del identificador de llamada.

Por lo anterior, no se ha conseguido identificar a los presuntos responsables de las llamadas reclamadas.

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 Agencia Española de Protección de Datos