

- Expediente Nº: E/05161/2021

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: Dña. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 27 de enero de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ONO, S.A.U. con CIF A62186556 (en adelante, la parte reclamada o Vodafone Ono).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La reclamante presenta reclamación por recepción de llamadas comerciales de la parte reclamada en su línea de teléfono fijo. A su vez, manifiesta que su línea está inscrita en la Lista Robinson.

Por otro lado, indica que el 27 de noviembre de 2020 ejercitó el derecho de oposición ante la parte reclamada, mediante la remisión de una carta certificada, señalando que no recibió contestación.

Y, aporta la siguiente documentación:

Listado de llamadas recibidas desde la línea llamante *****TELÉFONO.1:**

- 22/12/2020, a las 14:59 horas.
- 23/12/2020, a las 18;17 horas.
- 29/12/2021, las 15:42 horas.
- 4/01/2021, a las 18:58 horas.
- 6/01/2021, a las 15:32 horas.
- 8/01/2021, a las 13:32 horas.
- 12/01/2021, a las 13:54 horas.
- 13/01/2021.

Listado de llamadas recibidas desde la línea llamante *****TELÉFONO.2:**

- 14/01/2021, a las 21:49 horas.

Listado de llamadas recibidas desde la línea llamante *****TELÉFONO.3:**

- 21/01/2021, a las 15:14 horas.

Listado de llamadas recibidas desde la línea llamante *****TELÉFONO.4:**

- 21/01/2021, a las 20:56 horas.

Copia del documento ejerciendo el derecho de oposición.

Correo electrónico con fecha de 8 de octubre de 2020 remitido por listarobinson.es de alta del teléfono donde recibe las llamadas.

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 30 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.- El 15 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia, contestación de la parte reclamada manifestando que la línea telefónica receptora consta inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 6 de octubre de 2020, por lo que se ha atendido a su derecho de oposición y que han verificado que los teléfonos de origen de las llamadas no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores.

2.- Realizada una búsqueda de las operadoras de los números de teléfono reclamados en el sitio web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), se obtiene los siguientes resultados:

Respecto el número reclamado *****TELÉFONO.2.**

Realizado requerimiento a Telefónica, operadora de este número de teléfono, sobre la titularidad de éste, con fecha de 12 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación manifestando que este número de teléfono en el momento indicado en la reclamación estuvo asignado a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Respecto el número reclamado *****TELÉFONO.3.**

Realizado requerimiento a Telefónica, operadora de este número de teléfono, sobre la titularidad de éste, con fecha de 12 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación manifestando que este número de teléfono en el momento indicado en la reclamación estuvo asignado a:

Rc Eleven 2002 S.L. (en adelante, RC ELEVEN).

Realizado requerimiento a Rc Eleven sobre la posible relación de su entidad con la llamada comercial señalada en la reclamación, con fecha de 23 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que esa mercantil es una asesoría de empresas dentro del ámbito fiscal, contable, laboral y jurídico y que no es titular, ni conoce ni tiene ninguna relación con el teléfono *****TELÉFONO.3.** Nunca ha realizado ninguna prestación de servicio para la operadora Vodafone Ono y que no tiene conocimiento de ningún dato relativo a la reclamante.

Sobre el número reclamado *****TELÉFONO.2.**

Realizado requerimiento de información sobre la titularidad de este número a la compañía que lo opera, Least Crt, con fecha de 14 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación informando de que este número está asignado a su cliente revendedor de servicios de voz sobre IP (VoIP):

Solivesa Master Franchise, S.L. (en adelante, Solivesa).

Realizado requerimiento a Solivesa sobre la posible relación de su entidad con la llamada comercial desde el número de teléfono *****TELÉFONO.1** señalada en la reclamación, con fecha de 18 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que este número está asignado a su cliente:

Fahala Call S.A.C (en adelante Fahala) con con dirección de instalación y domicilio del titular la localidad: *****LOCALIDAD.1.** (PERÚ).

Realizada solicitud de información a Vodafone sobre la posible relación de su entidad con Fahala, con fecha de 21 de julio de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación informando de que la entidad Fahala no mantiene ninguna relación contractual con Vodafone.

Sobre el número reclamado *****TELÉFONO.4**

Realizado requerimiento a Orange, operadora de este número de teléfono, sobre la titularidad de éste, con fecha de 23 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación informando de que el titular del referido número es:

Dña. **B.B.B.**

Realizado requerimiento a este particular sobre si mantiene alguna relación contractual con la reclamada, con fecha de 1 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones indicando que no mantiene ninguna relación con esta compañía.

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 las entidades titulares de los números llamantes tienen una actividad muy diferente del telemarketing, por lo que es posible que en la realización de estas llamadas se haya empleado algún mecanismo de suplantación de identificación del número llamante.

Por tanto, no se ha podido determinar la autoría de las llamadas reclamadas, y por consiguiente 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