

- Expediente N°: **E/06430/2021**

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 25 de febrero de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U. con NIF A80907397 y Vodafone Ono, S.A.U. con NIF A62186556 (en adelante, la parte reclamada o Vodafone). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes.

La parte reclamante presenta reclamación por la recepción de llamadas comerciales no deseadas por parte de Vodafone en su línea fija.

El 10 de marzo de marzo de 2021 formula una nueva reclamación el reclamante, manifestando que ha recibido tres nuevas llamadas y aporta la grabación de dos de ellas.

Con fecha de 4 de mayo de 2021 se traslada desde el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de la Junta de Castilla y León denuncia interpuesta por el reclamante ante este organismo.

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

- Aporta todos los correos intercambiados con la operadora entre el 4 de diciembre de 2020 y el 19 de febrero de 2021, entre los que se incluye la respuesta de la parte reclamada informando que accedían a su solicitud de supresión el 8/12/20 y el 19/02/21, no obstante, las llamadas continuaron.
- Listado de llamadas recibidas:
 - ***TELEFONO.1** 20 de enero de 2021 a las 14:57
 - ***TELEFONO.2** 20 de enero de 2021 a las 17:00
 - ***TELEFONO.1** 20 de enero de 2021 a las 19:53
 - ***TELEFONO.3** 20 de enero de 2021 a las 13:04
 - ***TELEFONO.4** 21 de enero de 2021 a las 13:56
 - ***TELEFONO.5** 21 de enero de 2021 a las 15:29
 - ***TELEFONO.6** 22 de enero de 2021 a las 13:07
 - ***TELEFONO.7** 22 de enero de 2021 a las 14:22
 - ***TELEFONO.8** 22 de enero de 2021 a las 15:38
 - ***TELEFONO.9** 22 de enero de 2021 a las 16:07
 - ***TELEFONO.10** 22 de enero de 2021 a las 17:06
 - ***TELEFONO.1** 25 de enero de 2021 a las 16:23
 - ***TELEFONO.1** 26 de enero de 2021 a las 15:55
 - ***TELEFONO.1** 27 de enero de 2021 a las 14:48
 - ***TELEFONO.1** 27 de enero de 2021 a las 17:11

- *****TELEFONO.1** 28 de enero de 2021 a las 18:54
 - *****TELEFONO.1** 28 de enero de 2021 a las 15:34
 - *****TELEFONO.4** 29 de enero de 2021 a las 15:32
 - *****TELEFONO.1** 29 de enero de 2021 a las 15:45
 - *****TELEFONO.4** 29 de enero de 2021 a las 16:08
 - *****TELEFONO.1** 29 de enero de 2021 a las 20:55
 - *****TELEFONO.11** 03 de febrero de 2021 a las 20:41
 - *****TELEFONO.10** 04 de febrero de 2021 a las 16:13
 - *****TELEFONO.12** 05 de febrero de 2021 a las 19:05
 - *****TELEFONO.13** 10 de febrero de 2021 a las 15:27
 - *****TELEFONO.14** 11 de febrero de 2021 a las 14:00
 - *****TELEFONO.15** 11 de febrero de 2021 a las 21:45
 - *****TELEFONO.16** 15 de febrero de 2021 a las 15:09
 - *****TELEFONO.17** 17 de febrero de 2021 a las 15:33
 - *****TELEFONO.4** 18 de febrero de 2021 a las 14:07
 - *****TELEFONO.18** 18 de febrero de 2021 a las 19:32
 - *****TELEFONO.19** 19 de febrero de 2021 a las 15:50
 - *****TELEFONO.20** 20 de febrero de 2021 a las 14:32
 - *****TELEFONO.21** 22 de febrero de 2021 a las 19:36
 - *****TELEFONO.18** 23 de febrero de 2021 a las 14:54
 - *****TELEFONO.22** 24 de febrero de 2021 a las 13:15
 - *****TELEFONO.23** 03 de marzo de 2021 a las 18:21
 - *****TELEFONO.24** 10 de marzo de 2021 a las 20:58
 - *****TELEFONO.18** 01 de marzo de 2021 a las 19:32
- Aporta dos grabaciones de las llamadas recibidas.

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 25 de mayo de 2021, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante, al amparo de lo establecido en el artículo 65.5 de la LOPDGDD.

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 de 2 de junio de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de alegaciones al traslado de la reclamación remitido por la parte reclamada manifestando entre otros asuntos, que los números de teléfono de origen de las llamadas indicados en las reclamaciones no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en su nombre.

Realizadas búsquedas de las operadoras de los números de teléfono indicados en la reclamación en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones se averiguan las correspondientes entidades que operan estos números de teléfono.

Sobre el número de teléfono *****TELEFONO.5.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de este número de teléfono a Grupalia Internet S.A, entidad que opera este número, con fecha de 14 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que este número no estaba asignado a ningún cliente en el periodo solicitado

Sobre el número de teléfono *****TELEFONO.13.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de este número de teléfono a Vodafone España, S.A.U., entidad que opera este número, con fecha de 26 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que este número estaba asignado en el periodo solicitado a:

B.B.B..

Sobre los teléfonos *****TELEFONO.7**, *****TELEFONO.11** y *****TELEFONO.15.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de estos números de teléfono a Vodafone Ono, S.A.U., entidad operadora de estos números, con fecha de 26 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que estos números no estaban asignado a ningún cliente en los periodos solicitados.

Sobre el número de teléfono *****TELEFONO.1.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de este número de teléfono a Least Cost Routing Telecom, S.L., entidad que opera este número, con fecha de 2 de noviembre de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que este número estaba asignado en el periodo solicitado a:

Fahala Call, S.A.C. y domicilio en Lima (Perú).

Durante las actuaciones previas de investigación se realizó solicitud de información a Vodafone sobre la posible relación de su entidad con Fahala Call, recibiendo con fecha de 21 de julio de 2021, escrito de contestación informando de que la citada entidad no mantiene ninguna relación contractual con la parte reclamada.

Sobre el número de teléfono *****TELEFONO.20.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de este número de teléfono a Networkslan S.L., entidad final que opera este número, con fecha de 3 de diciembre de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que este número se encuentra dado de baja desde junio de 2020

Sobre el número de teléfono *****TELEFONO.22.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de este número de teléfono a Orange Espagne, S.A.U., entidad que opera este número, con fecha de 5 de noviembre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación informando de que este número estaba asignado en el periodo solicitado a:

C.C.C..

Sobre los números de teléfono *****TELEFONO.2, ***TELEFONO.3, ***TELEFONO.4, ***TELEFONO.8, ***TELEFONO.9, ***TELEFONO.10, ***TELEFONO.12, ***TELEFONO.14, ***TELEFONO.16, ***TELEFONO.17, ***TELEFONO.21.**

Realizado requerimiento sobre la titularidad de estos números de teléfono a Telefónica de España, S.A.U., entidad operadora de estos números, con fecha de 10 de noviembre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de contestación informando de los siguiente:

*****TELEFONO.2** estaba asignado en el periodo solicitado a:

D.D.D..

*****TELEFONO.8** estaba asignado en el periodo solicitado a:

E.E.E..

*****TELEFONO.12** estaba asignado en el periodo solicitado a:

F.F.F..

Los números *****TELEFONO.3, ***TELEFONO.4, ***TELEFONO.9, ***TELEFONO.10, ***TELEFONO.14, ***TELEFONO.16, ***TELEFONO.17 y ***TELEFONO.21** no estaban asignados a ningún cliente en los periodos solicitados.

*Sobre los números de teléfono *****TELEFONO.18 y ***TELEFONO.19.***

Realizado requerimiento sobre la titularidad de este número de teléfono a Voxbone, S.A., S.A.U., entidad que opera este número, con fecha de 17 de diciembre de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que el número *****TELEFONO.18** no se encontraba asignado a ningún cliente en el periodo de la llamada especificada en la reclamación y con respecto al número *****TELEFONO.19**, está asignado, tanto en el momento de la llamada indicada en la reclamación como en la actualidad, al cliente Business Connection con representante llamado **G.G.G..**

Realizas búsquedas en Internet se han podido determinar los datos completos de esta entidad sin que se haya podido determinar con certeza su actividad empresarial:

Business Conection E.I.R.L. con RUC: 20603789076 y Dirección legal Lima (Perú).

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 en la 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 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

recibir las, 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 no se ha conseguido identificar a los presuntos responsables de las llamadas denunciadas, se concluye que para realizar estas llamadas se ha utilizado algún mecanismo de falsificación del identificador de llamada muy utilizados con fines fraudulentos o en campañas de televenta, es por lo que no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

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.

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