

- **Expediente N°: E/06757/2020**

### 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 Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la reclamante) tiene entrada en fecha 11 de febrero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas telefónicas de MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. ofreciendo servicios telefónicos de VODAFONE. Ha manifestado su oposición, pero las llamadas no cesan. Las llamadas se reciben en el teléfono de un despacho profesional (**\*\*\*TELÉFONO.1**). Última llamada recibida el 10/02/2020 a las 16:18 horas, desde la línea **\*\*\*TELÉFONO.2**.

Documentación relevante aportada por la reclamante:

Factura de MOVISTAR, identificativa del número de abonado del reclamante **\*\*\*TELÉFONO.1** con fecha anterior a las fechas de reclamación.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento, la AEPD, en virtud del 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), dio traslado de la reclamación a las entidades reclamadas, para que procediesen a su análisis e informasen 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 y número de registro 24/03/2020 y 027793/2020, se traslada a MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. notificación de la reclamación presentada por el reclamante.

Con fecha y número de registro 24/03/2020 y 027794/2020, se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por el reclamante.

En fecha 19 de junio de 2020 se recibe contestación de MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L., alegando:

*“Analizadas las cuestiones recogidas en su escrito les informamos que:*

*Hemos consultado en nuestra base de datos de clientes y potenciales clientes y no aparece ni la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** ni el nombre de **A.A.A.**.*

*Tampoco somos el titular de la numeración **\*\*\*TELÉFONO.2** desde la cual se realizó la llamada indicada en la reclamación.*

*Tampoco comercializamos servicios telefónicos de Vodafone.*

*Como operador de telecomunicaciones, además hemos realizado las siguientes comprobaciones:*

*No hemos encontrado en nuestros registros de llamadas ninguna llamada realizada ni por nosotros ni por ninguna numeración asignada a nuestros clientes al número de abonado **\*\*\*TELÉFONO.1** en los años 2019 y 2020.*

*No hemos tenido asignada la numeración **\*\*\*TELÉFONO.2** desde la cual se ha realizado la llamada indicada en la reclamación.*

*Por tanto, entendemos que se debe tratar de un malentendido."*

En fecha 29 de junio de 2020 se recibe contestación del representante de VODAFONE, alegando:

*"Hemos verificado que la línea telefónica de la reclamante consta en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 22 de marzo de 2019 y en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 30 de enero de 2018. Como esta Agencia conoce, para realizar campañas de captación gestionadas directamente por Vodafone siempre se comprueba que los números receptores de llamadas no aparezcan en la lista Robinson oficial 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."*

*"Hemos comprobado si el número denunciado figura en nuestra base de datos con los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto la Sra. Mas en su reclamación con mi representada."*

Con fecha 06 de julio de 2020, en el procedimiento E/02602/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a los reclamados (Nº registro 051118/2020) la admisión a trámite de la reclamación y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

Según respuesta de Adigital (registro entrada **\*\*\*REGISTRO.1**) a requerimiento de información (documento con denominación "Solic. Info Robinson" y con número de salida **\*\*\*REGISTRO.2**), se confirma que el número de la reclamante, **\*\*\*TELÉFONO.1** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 11 de febrero de 2020.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC (documento con denominación “*Diligencia*”), se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas **\*\*\*TELÉFONO.2** es ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, ORANGE).

Según respuesta de ORANGE (registro de entrada **\*\*\*REGISTRO.3**) a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado (documento con denominación “Solic. info origen ORANGE”, Nº de registro **\*\*\*REGISTRO.4**) indica, sobre la realización de las llamadas que:

*“En relación a la titularidad de la línea **\*\*\*TELÉFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, en fecha 10 de febrero de 2020, la numeración se encuentra asignada al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., .....*

*No obstante lo anterior, con motivo del presente requerimiento de información, hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., que nos ha confirmado que la numeración **\*\*\*TELÉFONO.2** les consta asignadas a su cliente Universal Telecom Experts, S.L. que, a su vez, éste lo tiene asignado a su cliente final J & K Bussines 2018, S.L. con CIF B95864401”.*

*“En cuanto a los datos de tráfico requeridos, tras las oportunas comprobaciones en los sistemas de gestión empleados por esta compañía, cabe manifestar que no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia.”*

Según respuesta de RUMBATEL (registro de entrada **\*\*\*REGISTRO.5**) a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado (documento con denominación “Solic. info origen 2 RUMBATEL”, Nº de registro **\*\*\*REGISTRO.6**) indica:

*“La numeración de la que nos solicitan información la tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L....., nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado “J&K Bussines 2018, S.L.”..... . Se trata de un Call Center que tiene como actividad Tele marketing y concertación de visitas comerciales. Pero desconocemos los motivos ni los datos relativos a dichas llamadas, aunque nos indica Universal Telecom, que esas llamadas no se realizaron a través del servicio de telefonía que tienen contratado con ellos, por lo que desconocen si se trata de un caso de usurpación de numeración, o que las hayan sacado por otro proveedor.”*

Según respuesta de UNIVERSAL TELECOM (registro de entrada **\*\*\*REGISTRO.7**) a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las

llamadas desde dicho número al número del reclamado (documento con denominación “Solic. info origen 3 UNIVERSAL TEL”, Nº de registro **\*\*\*REGISTRO.8**) indica:

*“La numeración desde las que se realizó dicha llamada la tiene asignada nuestro cliente, al que le damos servicio virtual en la nube y los datos que nos solicitan son los siguientes: J K Bussines 2018, S.L con NIF B95864401 ... . Y le confirmamos que el numero **\*\*\*TELÉFONO.2** NO han realizado llamadas desde nuestro sistema al número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 10 de febrero de 2020 entre las horas 15:00 y 17:00.”*

Se envió requerimiento de información por notificación electrónica a J K BUSSINES del cual no se recibió respuesta.

Según respuesta de TELEFÓNICA (registro de entrada **\*\*\*REGISTRO.9**) a solicitud de requerimiento de información sobre la recepción de las llamadas desde el número reclamado (documento con denominación “Solic. info destino TELEFONICA”, Nº de registro **\*\*\*REGISTRO.10**) indica que:

*“Informamos de que no consta registrada en nuestros sistemas la llamada indicada.”*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

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.

### II

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 dele-

gado, 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.

### III

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, 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

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento de que la entidad MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. no es la titular de la línea desde la que se realizó la llamada indicada en la reclamación y tampoco aparece en su base de datos de clientes y potenciales clientes la numeración del teléfono ni el nombre y apellidos de la reclamante.

De igual forma, la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. pone en conocimiento de la AEPD que han verificado que el número denunciado no consta en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas **\*\*\*TELÉFONO.2** es ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, ORANGE).

Y el operador que tiene en uso el número **\*\*\*TELÉFONO.2**, confirma que no han realizado llamadas desde su sistema al número **\*\*\*TELÉFONO.1**, el día 10 de febrero de 2020, entre las 15:00 y las 17:00 horas.

Finalmente, TELÉFONICA informa que no consta registrada en sus sistemas la llamada indicada.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que la línea objeto de esta reclamación no es gestionada por ninguna de las entidades contra las que se ha presentado la reclamación.

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 MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L., VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y **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