

- Expediente N°: E/06762/2020

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 D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el reclamante) tiene entrada en fecha 24 de julio de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son porque las llamadas comerciales de VODAFONE al teléfono de su domicilio no cesan, a pesar de que la línea receptora *****TELÉFONO.1** figura inscrita en la Lista Robinson. Aporta foto de la pantalla de su terminal fijo, donde se visualiza la siguiente llamada: 23/07/20 a las 14:54 horas procedentes de la línea *****TELÉFONO.2**. Declara haber recibido llamadas comerciales desde la línea *****TELÉFONO.3** los días 4 y 6 de marzo de 2020.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Lista Robinson, que data del 24 de octubre de 2019, donde aparece inscrito el número del reclamante *****TELÉFONO.1** en el canal de llamadas telefónicas desde el 27 de abril de 2015.

SEGUNDO: Con fecha 02/06/2020 se traslada a la reclamada la reclamación presentada por el reclamante, 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 lo sucesivo, LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

En fecha 30 de junio de 2020 se recibe contestación de parte del representante la entidad reclamada, alegando:

*“..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica del reclamante *****TELÉFONO.1** que se indica en su denuncia, figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 28 de noviembre de 2019. De otro lado, ha sido comprobado que no constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada en fecha 8 de junio de 2020, a raíz de la entrada de la presente reclamación.”*

*“Hemos comprobado si los números llamantes, que el Sr. **A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de 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 el Sr. **A.A.A.** en su reclamación con mi representada.”*

Con fecha 6 de julio de 2020, en el procedimiento E/03559/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la reclamada 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:

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 LYCAMOBILE, S.L. UNIPERSONAL (en adelante, LYCA).

Según respuesta de LYCA, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, informa únicamente del titular de la línea indicando:

“Pues bien, esta línea, que es modalidad prepago, por lo que, no hay domicilio de instalación y únicamente disponemos de la información recogida en el Libro – registro: nombre, apellidos y nacionalidad del comprador, así como el número correspondiente al documento identificativo utilizado y la naturaleza o denominación de dicho documento.

*Nombre: **B.B.B.***

*Apellidos: **B.B.B.***

Nacionalidad: Marroquí

*Pasaporte: *****PASAPORTE.1**”*

Según respuesta de LYCA, a reiteración de requerimiento de información sobre la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, informa:

“No constan llamadas salientes de dicha línea en la fecha indicada.”

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.3** es LEAST COST ROUTING TELECOM S.L. (en adelante, LEAST COST).

Según respuesta de LEAST COST, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, informa:

*“La línea *****TELÉFONO.3** está asignada a nuestro cliente o Reseller/Revendedor CAMARA TELECOM, S.L.”*

*“Domicilio de instalación: la línea se utiliza a través de conexión Trunking SIP (Conexión de protocolo de inicio de sesión que consiste en el uso de voz sobre una IP) mediante un servicio VoIP. La tecnología VoIP es el equivalente virtual de una línea tradicional para empresas, permite realizar llamadas a través de internet. Mediante esta tecnología se presta el servicio de telefonía de la línea *****TELÉFONO.3**. No existe una instalación física en un domicilio.”*

Se confirma la realización de las llamadas en los días consultados.

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 del reclamante es TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, TELEFÓNICA).

Según respuesta de TELEFÓNICA, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad del número del reclamante y la recepción de las llamadas desde el número reclamado, indica lo siguiente:

*“Nombre/Razón social: **A.A.A.***

*NIF/CIF: *****NIF.1***

*Domicilio: *****DIRECCIÓN.1***

*“Revisados nuestros sistemas, informamos de que nos consta una llamada a las 14:54 horas desde el número *****TELÉFONO.2.**”*

Según respuesta de VODAFONE ONO, S.A.U., a solicitud de requerimiento de contrato mercantil entre VODAFONE y LYCAMOBILE, el representante de VODAFONE indica:

“En la actualidad, la entidad Vodafone Ono, S.A.U. no tiene suscrito ningún contrato mercantil con la entidad Lycamobile, S.L.U.”

Según respuesta de VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., a solicitud de reiteración de requerimiento de contrato mercantil entre VODAFONE y LYCAMOBILE, aclarando la fecha de la denuncia, VODAFONE indica:

“En la actualidad, la entidad Vodafone España, S.A.U. no tiene suscrito ningún contrato mercantil con la entidad Lycamobile, S.L.U. Como se indicó a esta Agencia en las alegaciones presentadas ante el requerimiento de información dirigido ante la sociedad Vodafone ONO, S.A.U. en fecha 20 de enero de 2021, desde el año 2013 la entidad Lycamobile, S.L.U. formó a pasar parte del Grupo Telefónica, migrándose posteriormente en junio de 2020 al Grupo Masmóvil. Se aporta como evidencia la carta adjunta como Documento número 1 enviada por el Grupo MasMóvil a todas las compañías de telecomunicaciones registradas en España. 2 C2 General Al no conocer esta parte la reclamación que motiva la presente solicitud de información, no podemos aportar mayor información que la descrita anteriormente, y es que la entidad Lycamobile, S.L.U. pertenece a una entidad de la competencia por lo que no tenemos ningún tipo de acuerdo comercial.”

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

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.

III

La 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, la reclamada aporta la siguiente información:

En relación con el número llamante, señala que *“no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

El operador del número del reclamante, que es TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., señala que:

*“Revisados nuestros sistemas, informamos de que nos consta una llamada a las 14:54 horas desde el número *****TELÉFONO.2.**”*

El operador del número origen de las llamadas *****TELÉFONO.2** es LYCAMOBILE, S.L. UNIPERSONAL, que manifiesta que dicha línea es modalidad prepago, por lo que no disponen de datos del domicilio, e informan que esta asignada a una persona física de nacionalidad marroquí. También señalan que: *“No constan llamadas salientes de dicha línea en la fecha indicada.”*

Tanto VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. como VODAFONE ONO, S.A.U. indican que en la actualidad (al menos desde el año 2013) no tienen ningún contrato con LYCAMOBILE, S.L.

El operador del número origen de las llamadas *****TELÉFONO.3** es LEAST COST ROUTING TELECOM S.L., que informa que la línea *****TELÉFONO.3** está asignada a su cliente o Reseller/Revendedor CAMARA TELECOM, S.L., y confirma las llamadas en los días consultados, pero no existe una instalación física en un domicilio, porque la línea se utiliza a través de conexión Trunking SIP mediante un servicio VoIP.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, el número llamante *“no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

Por otra parte, sobre la línea cuya llamada ha sido confirmada por la operadora del número telefónico del reclamante, pero no por la operadora de la línea llamante, está asignada en modalidad prepago a una persona física de nacionalidad marroquí, de la que se desconoce su domicilio.

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 VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a D. **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