

- **Expediente N°: E/06764/2020**

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 30 de octubre 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 la recepción de llamadas comerciales no deseadas de la reclamada. A tal efecto refiere concretamente los siguientes hechos:

Los números en los que recibe las llamadas son: *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2**. Ambos números se encuentran inscritos en el sistema de exclusión publicitaria responsabilidad de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital).

El día 13 de febrero de 2020 a las 12:37 horas recibió una llamada de carácter comercial en nombre de la reclamada desde el número *****TELEFONO.3** (no se concreta en cuál de sus números recibió llamada).

El día 19 de febrero de 2020 a las 10:48 horas recibió una llamada de carácter comercial en nombre de la reclamada desde el número *****TELEFONO.3** (no se concreta en cuál de los números recibió la llamada).

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia de una factura de fecha 1 de febrero de 2020 de XFERA MÓVILES, S.A.U a nombre del reclamante en la que constan los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2**.

Copia de una carta de fecha 20 de febrero de 2020 en la que el Servicio Lista Robinson de Adigital hace constar que, entre otros, los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** se encuentran inscritos en el Servicio de Lista Robinson desde el día 9 de diciembre de 2013.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/03191/2020, con fecha de 31 de marzo de 2020 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, dio traslado de la reclamación a la reclamada. Ésta, en respuesta del 30 de junio de 2020 manifestó, con respecto a las líneas del reclamante *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** que *“ha sido confirmado por parte de mi representada [sic] que tanto la línea fija, como la línea móvil del reclamante figuran inscritas en la lista oficial de ADigital desde la fecha 11 de diciembre de 2006. Sin embargo, hemos verificado que no se encuentran incluidas en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporadas en fecha 8 de junio de 2020 a raíz de la recepción del presente requerimiento de información.”*. Además, en relación con el número llamante *****TELEFONO.3**, señala que *“no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

En el marco de esta investigación se ha obtenido la siguiente información:

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.3** es "ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL" (en adelante, Orange).

Orange informa, con fecha 30 de octubre de 2020, en relación con la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.3** que *"se ha podido verificar que la misma está asignada desde el 12 de mayo de 2014 al reseller de esta mercantil RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L."*. Al respecto añade que *"hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., quién nos ha confirmado que la numeración *****TELEFONO.3** consta asignada a su cliente Universal Telecom que, a su vez, éste lo tiene asignado a su cliente final Telemarketing Tánger SARL."*

En relación con las llamadas referidas en la reclamación desde el número *****TELEFONO.3** a los números del reclamante los días 13 y 19 de febrero de 2020, manifiesta que *"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"*.

RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L. (en lo sucesivo, Rumbatel) informa, con fecha 17 de noviembre de 2020 de los siguientes aspectos:

Rumbatel es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

El número *****TELEFONO.3** *"le tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L. con domicilio en Calle Almogía,14 Blq 5 Local 30 29007 Málaga y CIF B92635515"*.

Universal Telecom Experts, S.L. (en adelante, Universal) les ha manifestado *"con el fin de facilitar la tarea de identificación"* que el número *****TELEFONO.3** en las fechas en que se produjeron las llamadas objeto de reclamación estaba asignado a *"TELEMARKETING TANGER, SARL con domicilio en Tanger (Marruecos) Rue Fes, nº 132 Residence Dina 7ª Etage nº7, aunque también consta un domicilio en Manresa (Barcelona), en el registro de comercio que acompaña a este documento. Se trata de un Call Center que tiene como actividad Tele marketing y concertación de visitas comerciales.[...] nos transmiten que en dichas fechas tuvieron un problema de usurpación de dicha numeración"*.

Universal les ha indicado además que *"no les aparecen como realizadas llamadas a las numeraciones *****TELEFONO.1** - *****TELEFONO.2** en las fechas indicadas, ni en meses anteriores ni posteriores, por si les puede resultar de ayuda."*

Universal, con fecha de 21 de diciembre de 2020, facilita la siguiente información sobre el caso:

Universal es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

El número *****TELEFONO.3** está asignado a su cliente *"Telemarketing Tánger Sarl con Nº RC 81867 y domicilio social en Rue Fes N 132 Residence dima 4eme etage n 7, Tánger, CP 90000, Marruecos"* al que *"damos servicio virtual en la nube"*.

Confirma la existencia de una llamada de doce segundos de duración desde el número el número *****TELEFONO.3** a la línea *****TELEFONO.1** el día 13 de febrero de 2020 a las 12:37. Añade que la llamada se habría producido desde la dirección IP *****IP.1**.

En relación con el problema de usurpación referido anteriormente señala que *“la información que tenemos es la que nos facilitó nuestro cliente al respecto, cuando le preguntamos y nos comunicaron que habían detectado que algunos de la competencia usaban su número para robarles clientes y manchar su reputación”*.

Durante esta investigación se han dirigido requerimientos de información TELEMARKETING TANGER, SARL a las direcciones de Manresa (12 de noviembre de 2020) y Tánger (22 de diciembre de 2020) reseñadas anteriormente sin que, a la fecha de firma del presente informe, se haya obtenido respuesta.

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 entidad reclamada, en relación con el número llamante *****TELEFONO.3**, 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 de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.3** es “ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante, ORANGE).

ORANGE informa, en relación con la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.3**, que *“se ha podido verificar que la misma está asignada desde el 12 de mayo de 2014 al reseller de esta mercantil RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L.”*. Al respecto añade que *“hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., quién nos ha confirmado que la numeración *****TELEFONO.3** consta asignada a su cliente UNIVERSAL TELECOM que, a su vez, éste lo tiene asignado a su cliente final TELEMARKETING TÁNGER, SARL.”*

En relación con las llamadas referidas en la reclamación desde el número *****TELEFONO.3** a los números del reclamante los días 13 y 19 de febrero de 2020, manifiesta que *“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”*.

RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L. (en lo sucesivo, RUMBATEL) informa de los siguientes aspectos:

RUMBATEL es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

El número *****TELEFONO.3** *“le tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L.”*

UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. (en adelante, UNIVERSAL) les ha manifestado *“con el fin de facilitar la tarea de identificación”* que el número *****TELEFONO.3** en las fechas en que se produjeron las llamadas objeto de reclamación estaba asignado a *“TELEMARKETING TÁNGER, SARL con domicilio en Tanger (Marruecos), aunque también consta un domicilio en Manresa (Barcelona), en el registro de comercio que acompaña a este documento. Se trata de un Call Center que tiene como actividad Tele marketing y concertación de visitas comerciales.[...] nos transmiten que en dichas fechas tuvieron un problema de usurpación de dicha numeración”*.

UNIVERSAL les ha indicado además que *“no les aparecen como realizadas llamadas a las numeraciones *****TELEFONO.1** - *****TELEFONO.2** en las fechas indicadas, ni en meses anteriores ni posteriores, por si les puede resultar de ayuda.”*

UNIVERSAL facilita la siguiente información sobre el caso:

Universal es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

El número *****TELEFONO.3** está asignado a su cliente *“Telemarketing Tánger Sarl con domicilio social en Tánger, Marruecos”* al que *“damos servicio virtual en la nube”*.

Confirma la existencia de una llamada de doce segundos de duración desde el número *****TELEFONO.3** a la línea *****TELEFONO.1** el día 13 de febrero de 2020 a las 12:37.

Añade que la llamada se habría producido desde la dirección IP *****IP.1**.

En relación con el problema de usurpación referido anteriormente señala que *“la información que tenemos es la que nos facilitó nuestro cliente al respecto, cuando le*

preguntamos y nos comunicaron que habían detectado que algunos de la competencia usaban su número para robarles clientes y manchar su reputación”.

Durante esta investigación se han dirigido requerimientos de información a TELEMARKETING TANGER, SARL a las direcciones de Manresa (12 de noviembre de 2020) y Tànger (22 de diciembre de 2020) reseñadas anteriormente sin que, a fecha actual, se haya obtenido respuesta.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. no gestiona la línea telefónica objeto de esta reclamación.

Por otra parte, la única llamada que ha sido confirmada se realizó desde una dirección IP localizada en Marruecos, y la entidad que tiene asignada la línea no ha contestado a nuestros requerimientos.

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