

- **Expediente N°: E/06765/2020**

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 26 de febrero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ONO, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son la recepción de llamadas comerciales de VODAFONE ONO desde hace aproximadamente 2 años.

Manifiesta el reclamante que la línea receptora (*****TELÉFONO.1**) está inscrita en la Lista Robinson. Pone de manifiesto que la línea que más veces les ha llamado es la *****TELÉFONO.2**. Aporta un listado de 19 llamadas recibidas (con fecha y hora) desde esta línea entre el 13/12/19 a las 15:03 horas y el 20/02/20 a las 16:18 horas: el 13/12/2019 a las 15:03 y 21:30 horas; 24/12/2019 a las 14:51 horas; el 26/12/2019 a las 15:46 y 18:09 horas; el 2/01/2020 a las 15:52 y 18:34 horas; el 13/01 a las 15:49 , 19:10 y 21:51 horas; el 16/01/2020 a las 20:19 horas; el 17/01/2020 a las 14:53 y 20:25 horas; 22/01/2020 a las 19:26 horas; 23/01/2020 a las 19:26 horas; 23/01/2020 a las 17:00 horas; 29/01/2020 a las 14:34 , 17:15 y 20:03 horas y el 20/02/2020 a las 16:48 horas.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Solicitud de oposición remitida a VODAFONE, por carta certificada el 9/10/19. Manifiesta que no ha recibido contestación. Se incluye contenido de la carta.

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

Copia de correo recibido desde la dirección *****EMAIL.1**, en respuesta a una consulta del reclamante sobre problemas de acceso a su cuenta personal. El reclamante indica haber renovado el registro de los números afectados y de correos electrónicos en la Lista Robinson en mayo de 2018, sin informar en que canales está registrado y tampoco aporta evidencias de dicho registro.

SEGUNDO: Con fecha 31/03/2020 y número de registro 030724/2020, se traslada a VODAFONE ONO, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por D. **A.A.A.**, 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 (LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diese respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

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

“Hemos verificado que la línea telefónica del reclamante consta en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 11 de febrero de 2010. Sin embargo, ha sido comprobado que no se encontraba inscrita su línea en la Lista Robinson interna de Vodafone. De esta manera, y a raíz de la entrada del presente requerimiento, hemos procedido a inscribir la misma en dicha lista Robinson interna de Vodafone, a fin de evitar que sea objeto de campañas comerciales gestionadas por algún distribuidor de Vodafone.....”

*“Hemos comprobado si los números llamantes aportados con la denuncia figuran 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 constan 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.”*

El reclamado adjunta carta dirigida al reclamante, indicando que a raíz de su reclamación y en atención a su solicitud han procedido a inscribir el número del reclamante en la lista Robinson del reclamado.

TERCERO: Con fecha 6 de julio de 2020, en el procedimiento E/03211/2020 la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar al reclamado (Nº registro 051123/2020) la admisión a trámite de la reclamación y la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Según respuesta de Adigital (registro entrada *****ENTRADA.1**) al requerimiento de información (documento con denominación “*Solic. Info Robinson*” y con número de salida *****SALIDA.1**), se confirma que el número del reclamante, *****TELÉFONO.1** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 11 de febrero de 2011.

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 FRANCE TELECOM ESPAÑA (en adelante, ORANGE).

Según respuesta de ORANGE (registro de entrada *****ENTRADA.2**) al 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”) indica, sobre la realización de las llamadas que:

“.....no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia”

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

Según respuesta de TELEFÓNICA (registro de entrada *****ENTRADA.3**) a la solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad del número del reclamante y la recepción de las llamadas desde el número reclamado (documento con denominación “Solic. Info Origen Orange”) indica, sobre la recepción de las llamadas desde el número reclamado:

“No consta la recepción de las mencionadas llamadas”

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 delegado, 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 el caso que nos ocupa, el reclamante denuncia la recepción de llamadas comerciales no consentidas desde hace aproximadamente 2 años.

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 los datos del reclamante han sido incluidos en la lista Robinson interna de Vodafone, a raíz de la notificación del presente requerimiento de información.

En relación con las llamadas comerciales recibidas, el único número de teléfono facilitado y que según el reclamante más veces ha llamado, mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se ha podido determinar que el operador de dicha línea no es VODAFONE, sino otra compañía telefónica.

Por otra parte, el operador del número del reclamante es TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, TELEFÓNICA), que indica, sobre la recepción de las llamadas desde el número reclamado: “No consta la recepción de las mencionadas llamadas”.

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 VODAFONE ONO, 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