

- Expediente N°: E/06766/2020

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

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales de VODAFONE.

Desde el pasado 25/02/20 ha recibido un total de 4 llamadas publicitarias, a pesar de solicitarles la supresión.

Manifiesta que la línea receptora (*****TELEFONO.1**) está inscrita en la Lista Robinson. Aporta las siguientes llamadas recibidas: desde el *****TELEFONO.2** el día 24/2/2020 a las 7:12 PM; desde la línea *****TELEFONO.3** el 25/02/2020 a las 5:35 PM; desde la línea *****TELEFONO.4** a las 6:52 PM y desde la línea *****TELEFONO.3** el 26/2/2020 a las 11:19 AM.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Imágenes de cuatro capturas de pantalla, mostrando la recepción de llamadas desde diferentes números donde se encuentran los números reclamados. Dichas capturas no reflejan el número de teléfono receptor de las llamadas.

SEGUNDO: Con fecha y número de registro 31/03/2020 y 030741/2020, se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de 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 (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 del representante de la entidad reclamada, alegando:

“..... ha sido confirmado por parte de mi representada que la línea receptora de la cual es titular el reclamante figura inscrita en la lista oficial de ADigital desde la fecha 6 de mayo de 2019. Sin embargo, hemos verificado que no se encuentra incluida en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada en fecha 29 de junio de 2020 a raíz de la recepción del presente requerimiento de información.”

“Hemos comprobado si los números denunciados 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. Molist en su reclamación con mi representada."

Con fecha 6 de julio de 2020, en el procedimiento E/03218/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar al reclamado (Nº de registro 051124/2020) 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 O00007128e2000008881) a requerimiento de información (documento con denominación "Solic. Info Robinson" y con número de salida O00007128s2000016620), se confirma que el número del reclamante, *****TELEFONO.1** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y el de SMS/MMS desde el 06 de mayo de 2019.

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 de los números origen de las llamadas *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.2** es VODAFONE ESPAÑA, S.A. (en adelante, VODAFONE).

Según respuesta de VODAFONE (registro de entrada O00007128e2000011715) a requerimiento de información sobre titularidad de los números de origen y la realización de las llamadas desde dichos números al número del reclamado (documento con denominación "Solic. info origen VODAFONE") indica, sobre la realización de las llamadas (respuesta idéntica a la solicitud de información sobre ambos números, de aquí en adelante **XXXXXXXXXX**) que:

*"..... el numero **XXXXXXXXXX** no se encuentra asignado a ningún cliente/usuario de Vodafone, por lo que no se tendría acceso a la información relativa a las llamadas salientes de esta línea como consecuencia de cualquier tratamiento llevado a cabo por Vodafone con la finalidad de prestar y facturar el servicio y, por tanto, no es posible confirmar esta información a la Agencia por parte de mi representada.*

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 SIMYO (de aquí en adelante ORANGE).

Según respuesta de ORANGE (registro de entrada O00007128e2000011265) a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad del número del reclamante y la recepción de las llamadas desde los números reclamados (documento con denominación "Solic. info destino SIMYO") se confirma la recepción de las

llamadas en el número del reclamante desde los números reclamados en las fechas y hora indicadas.

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 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 trata-

miento 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 línea receptora figura inscrita en la Lista Robinson de ADigital desde el 6 de mayo de 2019.

Sin embargo, VODAFONE manifiesta que no se encuentra incluida en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada en fecha 29 de junio de 2020, a raíz de la recepción del requerimiento de información.

VODAFONE también ha verificado que los números denunciados no constan 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 de los números origen de las llamadas *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.2** es VODAFONE ESPAÑA, S.A.

Según respuesta de VODAFONE, a requerimiento de información sobre titularidad de los números de origen y la realización de las llamadas desde dichos números al número del reclamado, indica, sobre la realización de las llamadas, que los números no se encuentran asignados a ningún cliente/usuario de Vodafone, por lo que no se tendría acceso a la información relativa a las llamadas salientes de estas líneas como consecuencia de cualquier tratamiento llevado a cabo por Vodafone con la finalidad de prestar y facturar el servicio y, por tanto, no es posible confirmar esta 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 del reclamante es SIMYO (en adelante, ORANGE).

Según respuesta de ORANGE, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad del número del reclamante y la recepción de las llamadas desde los números reclamados, se confirma la recepción de las llamadas en el número del reclamante desde los números reclamados en las fechas y hora indicadas.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que las líneas objeto de esta reclamación no son gestionadas por colaboradores de VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., y dado que los números llamantes no están asignados, ni identificado su titular, no es posible acreditar el origen de dichas llamadas, cuya recepción ha sido confirmada por ORANGE, como operador del número del reclamante.

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