

- **Expediente N°: E/06771/2020**

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 6 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, la reclamada).

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

Manifiesta que las líneas receptoras (*****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**) están inscritas en la Lista Robinson.

Recibió la primera llamada el 14/02/2020 a las 19:46 horas, desde la línea *****TELÉFONO.3**.

Recibió una segunda llamada el 27/02/2020 a las 19:21 horas, desde la línea *****TELÉFONO.4**.

La última llamada se produjo el 02/03/2020 a las 16:49 horas, desde la línea *****TELÉFONO.5**.

En todas las llamadas manifestó su oposición e informó a los comerciales de su inclusión en la Lista Robinson, pero hicieron caso omiso.

SEGUNDO: Con fecha 30/06/2020 en el registro de entrada 022274/2020, asociado al procedimiento E/03561/2020, la Agencia Española de Protección de Datos constató alegaciones de VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., en las que ésta estableció no tener constancia en su base de datos de los números *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre suyo.

La reclamada manifestó que las líneas receptoras titularidad del reclamante le constaban inscritas en la Lista Robinson correspondiente desde el 04/11/2011. Además, la reclamada informa haber incluido en la lista Robinson interna de su entidad a la línea telefónica *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** del reclamante, a raíz del traslado de la reclamación, pasando a constar como inscrita en ella desde el 08/06/2020. La reclamada expuso no haber contactado con el reclamante para notificarle las gestiones realizadas por no disponer de sus datos de contacto.

Según consta en la Diligencia, incorporada en el Expediente de Investigación asociado (E/06771/2020) en fecha 15/10/2020, las líneas telefónicas con números *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** eran operadas por ORANGE ESPAGNE, VOXBONE y VOXBONE, respectivamente, según constaba en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

ORANGE ESPAGNE, S.A.U. establece que la línea telefónica *****TELÉFONO.3** no consta provisionada a cliente suyo alguno, aportando impresión de pantalla de sus sistemas de gestión en que aparece no asignada a cliente.

VOXBONE, S.A. se identifica como mera entidad operadora de telecomunicaciones e informa que las líneas telefónicas con números *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** son operados por ella y están asignados a clientes suyos como titulares de éstas del siguiente modo:

*****TELÉFONO.4**: asignada a AVANADE SPAIN, S.L. desde abril de 2018.

*****TELÉFONO.5**: asignada a MÉTODO ANCORE, S.L. desde abril de 2018.

AVANADE SPAIN, S.L. manifiesta no llevar a cabo campañas publicitarias en beneficio de terceros, a lo que añade no tener acuerdo alguno con la reclamada ni con alguna otra entidad con el fin de promocionar servicios de la reclamada a través de llamadas comerciales. Expresa que en la actualidad (14/01/2020) la línea telefónica *****TELÉFONO.4** no está asignada a su titularidad. Añade que, en aras de buena fe, se han examinado las bases de datos internas de la compañía y que las numeraciones titularidad del reclamante (*****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**) no les constan en ellas para el periodo señalado. Afirma no haber realizado llamada alguna desde la línea telefónica *****TELÉFONO.4** y considera no ser parte del asunto valorando que se debe tratar de un error ajeno a su entidad el haberles incluido en la investigación.

MÉTODO ANCORE, S.L. informa de que desde la línea *****TELÉFONO.5** no se ha producido llamada alguna a la línea *****TELÉFONO.2** (titularidad del reclamante), para lo que afirma disponer del histórico de llamadas efectuadas en el que aparece, entre otros, el día 2 de marzo de 2020. Añade no disponer dato alguno del titular de la línea *****TELÉFONO.2** por no ser una línea suya ni un cliente de la entidad.

Expone que su actividad empresarial está centrada en estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública, y que dicha línea estaba cedida a un colaborador para esa finalidad el día 2 de marzo de 2020.

Se identifica como responsable del tratamiento, presenta una metodología de análisis y gestión de riesgos y aporta contrato de colaboración empresarial con el tercero al que cedió temporalmente la línea porque la suya temporalmente estaba fuera de servicio.

La operadora de telecomunicaciones (EUSKALTEL, S.A., con NIF A48766695) de las líneas telefónicas bajo titularidad del reclamante (*****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**) confirma disponer en sus sistemas los siguientes registros sobre las llamadas relacionadas recibidas en dichas líneas:

***TELÉFONO.	***TELÉFONO.			
3	1	14/02/2020	19:46:26	13 segundos
4	1	27/02/2020	16:50:51	0 segundos
4	1	27/02/2020	18:25:37	0 segundos
***TELÉFONO.	***TELÉFONO.	27/02/2020	19:21:36	0 segundos

4	1			
***TELÉFONO.	***TELÉFONO.	27/02/2020	19:21:38	12 segundos
4	1			
***TELÉFONO.	***TELÉFONO.	02/03/2020	16:49:06	119 segundos
5	2			

Esta operadora de telecomunicaciones de las líneas del reclamante alega no poder aportar más información sobre las líneas de origen de las llamadas debido a que no almacena información sobre la operadora de origen de llamadas entrantes, al no estar la misma incluida en las obligaciones recogidas de la *Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones*.

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 tratamiento de datos personales que le conciernan, salvo que sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público.”

V

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. ha manifestado no tener constancia en su base de datos de los números *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre suyo.

Las líneas telefónicas con números *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** eran operadas por ORANGE ESPAGNE, VOXBONE y VOXBONE, respectivamente, según constaba en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

ORANGE ESPAGNE, S.A.U. establece que la línea telefónica *****TELÉFONO.3** no consta provisionada a cliente suyo alguno.

VOXBONE, S.A. se identifica como mera entidad operadora de telecomunicaciones e informa que las líneas telefónicas con números *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** son operados por ella y están asignados a clientes suyos como titulares de éstas del siguiente modo:

*****TELÉFONO.4**: asignada a AVANADE SPAIN, S.L. desde abril de 2018.

*****TELÉFONO.5**: asignada a MÉTODO ANCORE, S.L. desde abril de 2018.

AVANADE SPAIN, S.L. manifiesta no llevar a cabo campañas publicitarias en beneficio de terceros, a lo que añade no tener acuerdo alguno con la reclamada ni con alguna otra entidad con el fin de promocionar servicios de la reclamada a través de llamadas comerciales. Expresa que en la actualidad (14/01/2020) la línea telefónica *****TELÉFONO.4** no está asignada a su titularidad. Añade que se han examinado las bases de datos internas de la compañía y que las numeraciones titularidad del reclamante (*****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**) no les constan en ellas para el periodo señalado. Afirmar no haber realizado llamada alguna desde la línea telefónica *****TELÉFONO.4**.

MÉTODO ANCORE, S.L. informa de que desde la línea *****TELÉFONO.5** no se ha producido llamada alguna a la línea *****TELÉFONO.2** (titularidad del reclamante). Añade no disponer dato alguno del titular de la línea *****TELÉFONO.2** por no ser una línea suya ni un cliente de la entidad. Expone que su actividad empresarial está centrada en estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública, y que dicha línea estaba cedida a un colaborador para esa finalidad el día 2 de marzo de 2020.

La operadora de telecomunicaciones (EUSKALTEL, S.A.) de las líneas telefónicas bajo titularidad del reclamante (*****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**), confirma disponer en sus sistemas de los registros sobre las llamadas recibidas en dichas líneas los días 14/02, 27/02 y 02/03 desde los números *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.5** respectivamente. Sin embargo, alega no poder aportar más información sobre las líneas de origen de las llamadas debido a que no almacena información sobre la operadora de origen de llamadas entrantes.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que las líneas objeto de esta reclamación no son gestionadas por la entidad contra la que se ha presentado la reclamación.

Por otra parte, si bien es cierto que la operadora de las líneas telefónicas titularidad del reclamante manifiesta que las llamadas se han realizado, no dispone de información sobre la operadora de origen de dichas llamadas; habiendo señalado, las entidades que tienen asignados los números llamantes, no haber realizado llamada alguna a las líneas 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