

- **Expediente N°: E/06773/2020**

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 12 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 la mayoría de las llamadas proceden de la línea llamante *****TELÉFONO.1** y que la línea receptora (*****TELÉFONO.2**) está inscrita en la Lista Robinson desde mayo de 2018. El 22/01/20 remitió un e-mail a *****EMAIL.1**, solicitando la supresión de datos. Última llamada recibida el 12/03/20 a las 15:00 horas, desde la línea *****TELÉFONO.1**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia del e-mail enviado al DPO de VODAFONE

SEGUNDO: Con fecha 02/06/2020 (procedimiento E/03640/2020) se traslada a la reclamada 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 1 de julio de 2020 se recibe contestación de la entidad reclamada, alegando:

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

“Hemos comprobado si el número denunciado figura 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 consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.”

Con fecha 9 de julio de 2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar al reclamado 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 a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, *****TELÉFONO.2** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 13 de julio de 2018.

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.1** es ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante, ORANGE).

Según respuesta de ORANGE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y el envío de las llamadas desde dicho número al número del reclamante indica, sobre la titularidad del número del reclamado y la realización de las llamadas:

*“En relación a la titularidad de la línea fija *****TELÉFONO.1**, esta mercantil viene a confirmar que, la numeración fija *****TELÉFONO.1** se encuentra asignada **B.B.B.**, con NIF *****NIF.1** y domicilio en calle *****DIRECCIÓN.1**, *****LOCALIDAD.1**, Madrid.”*

En cuanto a la realización de las llamadas desde el número origen informa:

“En relación a esta cuestión, esta mercantil viene a informar que los datos de tráfico solicitados no constan registrados en nuestros sistemas, por lo que no puede proporcionarse la información solicitada.”

Según respuesta de TELEFÓNICA, a requerimiento de información sobre titularidad de número destino y la recepción de las llamadas en dicho número desde el número del reclamado, indica:

*“La línea de abonado número *****TELÉFONO.2** los días mencionados era titularidad de **A.A.A.**, *****NIF.2**, *****DIRECCIÓN.2*****, **LOCALIDAD.2**, Cádiz”.*

“No consta la recepción de las llamadas mencionadas en los tramos horarios citados”.

Según respuesta de ORANGE, a nuevo requerimiento de información sobre el envío de llamadas desde el número del reclamado al número del reclamante, en nueva fecha, indica sobre la realización de las llamadas:

“En relación a esta cuestión, esta mercantil viene a informar que los datos de tráfico solicitados no constan registrados en nuestros sistemas, por lo que no puede proporcionarse la información solicitada.”

Según respuesta de TELEFÓNICA, a nuevo requerimiento de información sobre la recepción de las llamadas en el número del reclamante desde el número del reclamado, indica:

*“La línea *****TELÉFONO.2** recibe una llamada desde la numeración *****TELÉFONO.1** el día 12 de marzo de 2020 a las 15:00 horas.”*

Se envió requerimiento de información al reclamado (titular de la línea *****TELÉFONO.1**, de la cual TELEFÓNICA confirma su recepción en el número del reclamante) sobre el motivo de las llamadas y la relación contractual con VODAFONE. No se ha recibido respuesta al requerimiento.

Mediante información obtenida del E/06772/2020, el señor **B.B.B.** indica ser objeto de usurpación de su número telefónico en el mismo lapso de tiempo que el de las denuncias en este expediente y desde el mismo número telefónico, habiendo interpuesto denuncia ante la Guardia Civil.

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

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. manifiesta que la línea móvil del reclamante no se encontraba incluida en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incluida en fecha 29 de junio de 2020, a raíz de la recepción del requerimiento de información.

La entidad reclamada ha comprobado que el número denunciado no figura en su base de datos con los números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Según respuesta de Adigital, a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, *****TELÉFONO.2**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 13 de julio de 2018.

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.1** es ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante, ORANGE).

ORANGE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y el envío de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, indica, sobre la titularidad del número del reclamado y la realización de las llamadas:

*“En relación a la titularidad de la línea fija *****TELÉFONO.1**, esta mercantil viene a confirmar que, la numeración fija *****TELÉFONO.1** se encuentra asignada **B.B.B.**, con NIF *****NIF.1** y domicilio en calle *****DIRECCIÓN.1**, *****LOCALIDAD.1**, Madrid.”*

En cuanto a la realización de las llamadas desde el número origen informa:

“En relación a esta cuestión, esta mercantil viene a informar que los datos de tráfico solicitados no constan registrados en nuestros sistemas, por lo que no puede proporcionarse la información solicitada.”

Según respuesta de TELEFÓNICA, a requerimiento de información sobre titularidad de número destino y la recepción de las llamadas en dicho número desde el número del reclamado, indica:

*“La línea de abonado número *****TELÉFONO.2** los días mencionados era titularidad de **A.A.A.**, *****NIF.2**, *****DIRECCIÓN.2**, *****LOCALIDAD.2**, Cádiz”.*

“No consta la recepción de las llamadas mencionadas en los tramos horarios citados”.

La contestación de ORANGE, a nuevo requerimiento de información sobre el envío de llamadas desde el número del reclamado al número del reclamante, en nueva fecha, indica sobre la realización de las llamadas:

“En relación a esta cuestión, esta mercantil viene a informar que los datos de tráfico solicitados no constan registrados en nuestros sistemas, por lo que no puede proporcionarse la información solicitada.”

La respuesta de TELEFÓNICA, a nuevo requerimiento de información sobre la recepción de las llamadas en el número del reclamante desde el número del reclamado, indica:

*“La línea *****TELÉFONO.2** recibe una llamada desde la numeración *****TELÉFONO.1** el día 12 de marzo de 2020 a las 15:00 horas.”*

Se envió requerimiento de información al titular de la línea *****TELÉFONO.1**, de la cual TELEFÓNICA confirma su recepción en el número del reclamante, sobre el motivo de las llamadas y la relación contractual con VODAFONE. No se ha recibido respuesta al requerimiento.

Mediante información obtenida del E/06772/2020, el titular de la línea reclamada indica ser objeto de usurpación de su número telefónico en el mismo lapso de tiempo que el de las denuncias en este expediente y desde el mismo número telefónico, habiendo interpuesto denuncia ante la Guardia Civil.

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

ORANGE, como operadora de la línea reclamada, manifiesta que dicho número lo tiene asignado como titular una persona física, que ha manifestado en otro procedimiento ser objeto de usurpación de su número telefónico, coincidiendo con la fecha en que se ha realizado la única llamada al reclamante que ha podido acreditar TELEFÓNICA.

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., a D. **A.A.A.** y a D. **B.B.B.**

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