

- **Expediente N°: E/06776/2020**

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 Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la reclamante) tiene entrada en fecha 14 de abril 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 de VODAFONE. Las llamadas se producen cada 4 o 5 días, a pesar de que ha manifestado su oposición en varias ocasiones.

Manifiesta que la línea receptora (*****TELÉFONO.1**) está inscrita en la Lista Robinson.

Aporta dos líneas llamantes: *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.3**.

Últimas llamadas recibidas el 12/3/2020 y 07/04/20 desde la línea llamante *****TELÉFONO.2** y el 7/04/2020 desde la línea *****TELÉFONO.3**.

SEGUNDO: Con fecha 02/06/2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por la 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 de la entidad reclamada, alegando:

*“..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica de la reclamante *****TELÉFONO.1** que se indica en su denuncia, figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 20 de junio de 2012. No obstante a lo anterior, ha sido comprobado que no constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, de manera que ha sido inscrita en fecha 8 de junio de 2020, a raíz de la entrada de la presente reclamación.”*

*“Hemos comprobado si los números llamantes, que la Sra. **A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de 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 la Sra. **A.A.A.** en su reclamación con mi representada.”*

Con fecha 7 de julio de 2020, en el procedimiento E/03706/2020, 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 de la reclamante, *****TELÉFONO.1**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y el canal SMS/MMS desde el 20 de junio de 2012.

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.2** es FRANCE TELECOM ESPAÑA (en adelante, ORANGE).

La respuesta de ORANGE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*“En relación a la titularidad de la línea fija *****TELÉFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, las numeraciones fijas se encuentran asignadas al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L.,”*

“..... hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., que nos ha confirmado que las numeraciones objeto del presente requerimiento de información E/06776/2020 les consta asignadas a UNIVERSAL TELECOM EXPERTS S.L.”

“En cuanto a los datos de tráfico requeridos, 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.”

Según respuesta de RUMBATEL, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*“La numeración de la que nos solicitan información la tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L., nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado "STE. CENTRO DE LLAMADAS HERMANOS H.N. SARL" con domicilio *****LOCALIDAD.1** en (*****PAÍS.1**) *****DIRECCIÓN.1**. Se trata de un Call Center que tiene como actividad Tele marketing y concertación de visitas comerciales. Pero desconocemos los motivos ni los datos relativos a dichas llamadas, aunque nos indica Universal Telecom, que la llamada del 07/04/2020 a las 11:18 con una duración de 14 segundos, sí se realizó a través del servicio de telefonía que tienen contratado con ellos, pero que en Marzo no encuentran ninguna llamada al *****TELÉFONO.1**, por lo que no se realizó a través del servicio de telefonía que tienen contratado con ellos, por lo que desconocen si se trata de un caso de usurpación de numeración, o que las hayan sacado por otro proveedor.”*

La respuesta de UNIVERSAL TELECOM EXPERTS S.L., a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*“La numeración desde las que se realizó dichas llamadas la tiene asignada nuestro cliente, al que le damos servicio virtual en la nube y los datos que nos solicitan son los siguientes: Ste Centro de Llamadas Hermanos H.N SARL con nº RC *****RC.1** y domicilio social en *****DIRECCIÓN.1**, *****LOCALIDAD.1**, *****PAÍS.1**. Y le confirmamos que el número *****TELÉFONO.2** ha realizado una llamada el día 7 de Abril de 2020 a las 11:18 horas de 14 segundos y en Marzo NO se ha realizado llamadas desde nuestro sistema al número *****TELÉFONO.1** en los días solicitados.”*

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.3** es TELEFONICA DE ESPAÑA (en adelante, TELEFONICA).

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

*“Nombre/Razón social: MANCOMUNIDAD INTERMUNICIPAL DEL ALTO PALANCIA
NIF/CIF: P1200010E*

*Domicilio de instalación: *****DIRECCIÓN.2**, *****LOCALIDAD.2**, *****PROVINCIA.1**.”*

*“Revisados nuestros sistemas no consta ninguna llamada saliente desde la numeración *****TELÉFONO.3** en la fecha indicada.”*

La respuesta de DIGI SPAIN TELECOM, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad del número de la reclamante y la recepción de las llamadas desde los números reclamados, indica:

“Que en relación al requerimiento efectuado por este organismo, remitido a nuestra compañía, les venimos a informar que, se ha recopilado toda la información que solicitan en un fichero Excel, el cual se adjunta como anexo nº1.”

En dicha lista se confirma una llamada recibida desde el número reclamado *****TELÉFONO.2** el día 07 de abril de 2020.

Además, informa:

*“No constan llamadas recibidas en el número *****TELÉFONO.1** de la llamada realizada por la línea *****TELÉFONO.3** el día 07 de abril de 2020.....”*

Se envió requerimiento de información por correo internacional certificado a STE CENTRO DE LLAMADAS HERMANOS H.N SARL, del cual no se ha recibido respuesta a la fecha de redacción de este Informe de Actuaciones Previas.

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. alega:

*"..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica de la reclamante *****TELÉFONO.1** que se indica en su denuncia, figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 20 de junio de 2012. No obstante a lo anterior, ha sido comprobado que no constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, de manera que ha sido inscrita en fecha 8 de junio de 2020, a raíz de la entrada de la presente reclamación."*

*"Hemos comprobado si los números llamantes, que la Sra. **A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de 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 la Sra. **A.A.A.** en su reclamación con mi representada."*

Según respuesta de Adigital, se confirma que el número de la reclamante, *****TELÉFONO.1**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y el canal SMS/MMS desde el 20 de junio de 2012.

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.2** es FRANCE TELECOM ESPAÑA (en adelante, ORANGE).

La respuesta de ORANGE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*"En relación a la titularidad de la línea fija *****TELÉFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, las numeraciones fijas se encuentran asignadas al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L.,"*

"..... hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., que nos ha confirmado que las numeraciones objeto del presente requerimiento de información E/06776/2020 les consta asignadas a UNIVERSAL TELECOM EXPERTS S.L."

"En cuanto a los datos de tráfico requeridos, 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."

Según respuesta de RUMBATEL:

*"La numeración de la que nos solicitan información la tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L. , nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado "STE. CENTRO DE LLAMADAS HERMANOS H.N. SARL" con domicilio *****LOCALIDAD.1** en (*****PAÍS.1**) *****DIRECCIÓN.1**. Se trata de un Call Center que tiene como actividad Tele marketing y concertación de visitas comerciales. Pero desconocemos los motivos ni los datos relativos a dichas llamadas, aunque nos indica Universal Telecom, que la llamada del*

07/04/2020 a las 11:18 con una duración de 14 segundos, sí se realizó a través del servicio de telefonía que tienen contratado con ellos, pero que en Marzo no encuentran ninguna llamada al *****TELÉFONO.1**, por lo que no se realizó a través del servicio de telefonía que tienen contratado con ellos, por lo que desconocen si se trata de un caso de usurpación de numeración, o que las hayan sacado por otro proveedor.”

La respuesta de UNIVERSAL TELECOM EXPERTS S.L., indica que:

“La numeración desde las que se realizó dichas llamadas la tiene asignada nuestro cliente, al que le damos servicio virtual en la nube y los datos que nos solicitan son los siguientes: Ste Centro de Llamadas Hermanos H.N SARL con nº RC **RC.1** y domicilio social en *****DIRECCIÓN.1**, *****LOCALIDAD.1**, *****PAÍS.1**. Y le confirmamos que el número *****TELÉFONO.2** ha realizado una llamada el día 7 de Abril de 2020 a las 11:18 horas de 14 segundos y en Marzo NO se ha realizado llamadas desde nuestro sistema al número *****TELÉFONO.1** en los días solicitados.”

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.3** es TELEFONICA DE ESPAÑA (en adelante, TELEFONICA).

Según respuesta de TELEFONICA, indica sobre la titularidad y la realización de las llamadas:

“Nombre/Razón social: MANCOMUNIDAD INTERMUNICIPAL DEL ALTO PALANCIA
NIF/CIF: P1200010E
Domicilio de instalación: *****DIRECCIÓN.2**, *****LOCALIDAD.2**, *****PROVINCIA.1**.
“Revisados nuestros sistemas no consta ninguna llamada saliente desde la numeración *****TELÉFONO.3** en la fecha indicada.”

La respuesta de DIGI SPAIN TELECOM, a solicitud de requerimiento de información sobre la titularidad del número de la reclamante y la recepción de las llamadas desde los números reclamados, indica:

“Que en relación al requerimiento efectuado por este organismo, remitido a nuestra compañía, les venimos a informar que, se ha recopilado toda la información que solicitan en un fichero Excel, el cual se adjunta como anexo nº1.”
En dicha lista se confirma una llamada recibida desde el número reclamado *****TELÉFONO.2** el día 07 de abril de 2020.

Además, informa:

“No constan llamadas recibidas en el número *****TELÉFONO.1** de la llamada realizada por la línea *****TELÉFONO.3** el día 07 de abril de 2020.....”

Se envió requerimiento de información por correo internacional certificado a STE CENTRO DE LLAMADAS HERMANOS H.N SARL, del cual no se ha recibido respuesta a la fecha de redacción de este Informe de Actuaciones Previas.

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

Por otra parte, la única llamada que ha sido confirmada, tanto por el operador de la línea telefónica llamante como por la operadora del número de la reclamante, ha sido

realizada desde una línea asignada a un abonado residente en ***PAÍS.1, que no ha contestado a nuestro requerimiento.

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 Dña. **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