

- Expediente N°: E/07867/2020

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 16 de junio 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 no deseadas de la reclamada. A tal efecto refiere concretamente los siguientes hechos:

En el pasado fue cliente de la reclamada (hasta noviembre del año 2016).

En mayo de 2019, tras la recepción de llamadas comerciales en nombre de la reclamada, ejerció el derecho de supresión de sus datos personales frente a la reclamada.

En julio de 2019, dado que las llamadas habían continuado, solicitó nuevamente a la reclamada la cancelación de sus datos personales.

Cita específicamente la recepción de las siguientes llamadas de teléfono en su número de teléfono móvil:

El día 2 de junio de 2020 a las 15:13 horas desde el número de teléfono *****TELEFONO.1.**

El día 15 de junio de 2020 a las 14:24 y a las 16:27 horas desde el número de teléfono *****TELEFONO.2.**

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Impresión de pantalla que referencia el perfil del reclamante en el sitio de internet de "Jazztel" en la que figuran a su nombre los siguientes números de teléfono:

*****TELEFONO.3**, *****TELEFONO.4**, *****TELEFONO.5**, y *****TELEFONO.6**. Como teléfono de contacto asociado al reclamante figura el *****TELEFONO.4**.

Copia del ejercicio del derecho de supresión efectuado por el reclamante frente al reclamado mediante carta certificada con fecha de 13 de mayo de 2019.

Copia del formulario de autorización y tratamiento de datos de "Vodafone ONO" dirigido por el reclamante a la reclamada mediante carta certificada con fecha de 22 de julio de 2019 (se adjunta también el certificado que hace constar la recepción por la reclamada el día 26 de julio de 2020) en el que, a través del marcaje de las correspondientes casillas, el reclamante señala lo siguiente:

"No deseo el tratamiento de mis datos personales para la promoción comercial de los productos y servicios de Vodafone Ono, mediante el envío de ofertas adaptadas a mi perfil, a través de los siguientes medios [...] Dirección postal Dirección correo electrónico SMS número teléfono móvil Llamadas número teléfono fijo / móvil"

"No deseo que Vodafone Ono trate mis datos personales para la promoción comercial de los productos y servicios de empresas del Grupo Vodafone Ono (www.ono.es), mediante el envío de ofertas adaptadas a mi perfil a través de cualquier medio (dirección postal; correo electrónico; SMS o llamadas a teléfono fijo o móvil)."

“No deseo el tratamiento de mis datos personales para la promoción comercial a través de medios no electrónicos, de los productos y servicios de terceras empresas pertenecientes a distintos sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, telecomunicaciones, ONG’s, con las que Vodafone Ono tenga acuerdos de colaboración. Vodafone Ono le garantiza que en ningún caso facilitará a estas terceras empresas sus datos personales. CESIÓN DE DATOS”

“No deseo la cesión de mis datos personales al resto de empresas del Grupo Vodafone Ono (www.ono.es) con el fin de realizar acciones comerciales conjuntas o de cada una de ellas.”

“No deseo que mis datos personales, incluyendo datos de equipamiento, tráfico, consumo, facturación que obren en poder de Vodafone Ono como consecuencia de la contratación de sus servicios, sean tratados para la elaboración de estudios de prospección de mercado, estadísticas, scoring, elaboración de perfiles y categorías de clientes.”

“No deseo que mis datos personales que obren en poder de ONO como consecuencia de la contratación de sus servicios sean tratados para la realización de encuestas.”

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/05276/2020, con fecha de 8 de julio de 2020 la AEPD, en virtud del artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, dio traslado de la reclamación a la reclamada.

Ésta, en respuesta del 31 de julio de 2020 manifestó, con respecto a la línea del reclamante *****TELEFONO.4**, que *“ha sido confirmado por parte de mi representada que la línea móvil del reclamante figuraba inscrita en la lista oficial de ADigital desde la fecha 9 de abril de 2014. Sin embargo, ha sido comprobado que dicha línea no figuraba incluida en la Lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada, en fecha 14 de julio de 2020, a raíz de la recepción del presente requerimiento de información”*. Además, en relación con los números llamantes *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2**, señala que *“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”*.

En el marco de esta investigación se ha obtenido la siguiente información:

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el operador de telecomunicaciones que gestiona los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** es *“ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL”* (en adelante, ORANGE).

ORANGE informa, con fecha 29 de octubre de 2020, que las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** en junio de 2020 se encontraban asignadas al *“resseller”* COMUNICACIONES, S.L. (en adelante, RUMBATEL). Además, en relación con las llamadas referidas en la reclamación, confirma su existencia en los siguientes términos:

Una llamada de duración “12” realizada, el día 2 de junio de 2020 a las 15:13:33 horas, desde el número de teléfono *****TELEFONO.1** al *****TELEFONO.4**.

Una llamada de duración “116” realizada, el día 15 de junio de 2020 a las 14:24:20 horas, desde el número de teléfono *****TELEFONO.2** al *****TELEFONO.4**.

Una llamada de duración “0” realizada, el día 15 de junio de 2020 a las 16:27:27 horas, desde el número de teléfono *****TELEFONO.2** al *****TELEFONO.4**.

RUMBATEL informa, con fecha 17 de noviembre de 2020, de lo siguiente:

RUMBATEL es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

Los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** los tiene en uso otro operador, UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. (en adelante, UNIVERSAL).

UNIVERSAL les ha informado de que la titularidad de los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** en junio de 2020 correspondía a “TELEMARKETING TANGER, SARL” (en lo sucesivo, TM. TÁNGER).

Adjunta al escrito: una copia del contrato de servicios suscrito entre Universal y TM. TÁNGER con fecha 2 de marzo de 2018; una copia de la inscripción de la sociedad TM. TÁNGER en el registro de comercio de Tánger.

UNIVERSAL, con fecha de 20 de enero de 2021, facilita la siguiente información sobre el caso:

UNIVERSAL es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

Los números *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** están asignados al cliente TM. TÁNGER, “*al que le damos servicio virtual en la nube*”.

Confirma la existencia de una llamada de once segundos de duración desde el número el número *****TELEFONO.1** a la línea *****TELEFONO.4** el día 2 de junio de 2020 a las 15:13 horas. Añade que la llamada se habría producido desde la dirección IP *****IP.1**.

Confirma la existencia de una llamada de ciento dieciséis segundos de duración desde el número el número *****TELEFONO.2** a la línea *****TELEFONO.4** el día 2 de junio de 2020 a las 15:13 horas. Añade que la llamada se habría producido desde la dirección IP *****IP.2**.

Según la información obtenida del sitio de internet del registro regional de internet de África (AFRINIC), las direcciones de Protocolo de Internet (IP) *****IP.2** y *****IP.1** se encuentran localizadas en Marruecos.

Durante esta investigación se han dirigido requerimientos de información a TELEMARKETING TANGER, SARL, en las direcciones de Tánger (25 de noviembre de 2020) y Manresa (19 de enero de 2021) recopiladas en el ámbito del presente expediente sin que, a la fecha de firma del presente informe, se haya obtenido respuesta.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De conformidad con lo establecido en el artículo 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT), la competencia para resolver el presente Procedimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

La 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.”

III

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.”

IV

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. manifestó, con respecto a la línea del reclamante *****TELEFONO.4**, que “ha sido confirmado por parte de mi representada que la línea móvil del reclamante figuraba inscrita en la lista oficial de ADigital desde la fecha 9 de abril de 2014. Sin embargo, ha sido comprobado que dicha línea no figuraba incluida en la Lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada, en fecha 14 de julio de 2020, a raíz de la recepción del presente requerimiento de información”. Y en relación con los números llamantes *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2**, señala que “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”.

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el operador de telecomunicaciones que gestiona los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** es “ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante, ORANGE).

ORANGE informa, con fecha 29 de octubre de 2020, que las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** en junio de 2020 se encontraban asignadas al “resseller” COMUNICACIONES, S.L. (en lo sucesivo, RUMBATEL). Además, en relación con las llamadas referidas en la reclamación, confirma su existencia en los siguientes términos:

Una llamada de duración “12” realizada, el día 2 de junio de 2020 a las 15:13:33 horas, desde el número de teléfono *****TELEFONO.1** al *****TELEFONO.4**.

Una llamada de duración “116” realizada, el día 15 de junio de 2020 a las 14:24:20 horas, desde el número de teléfono *****TELEFONO.2** al *****TELEFONO.4**.

Una llamada de duración “0” realizada, el día 15 de junio de 2020 a las 16:27:27 horas, desde el número de teléfono *****TELEFONO.2** al *****TELEFONO.4**.

RUMBATEL informa, con fecha 17 de noviembre de 2020, de lo siguiente:

RUMBATEL es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

Los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** los tiene en uso otro operador, UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. (en adelante, UNIVERSAL).

UNIVERSAL les ha informado de que la titularidad de los números de teléfono *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** en junio de 2020 correspondía a “TELEMARKETING TANGER, SARL” (en lo sucesivo, TM. TÁNGER).

Adjunta al escrito: una copia del contrato de servicios suscrito entre Universal y TM. TÁNGER con fecha 2 de marzo de 2018; una copia de la inscripción de la sociedad TM. TÁNGER en el registro de comercio de Tánger.

UNIVERSAL, con fecha de 20 de enero de 2021, facilita la siguiente información sobre el caso:

UNIVERSAL es un operador autorizado por la CMT para prestar servicios de Telefonía IP, que presta servicios a otros operadores.

Los números *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** están asignados al cliente TM. TÁNGER, *“al que le damos servicio virtual en la nube”*.

Confirma la existencia de una llamada de once segundos de duración desde el número el número *****TELEFONO.1** a la línea *****TELEFONO.4** el día 2 de junio de 2020 a las 15:13 horas. Añade que la llamada se habría producido desde la dirección IP *****IP.1**.

Confirma la existencia de una llamada de ciento dieciséis segundos de duración desde el número el número *****TELEFONO.2** a la línea *****TELEFONO.4** el día 2 de junio de 2020 a las 15:13 horas. Añade que la llamada se habría producido desde la dirección IP *****IP.2**.

Según la información obtenida del sitio de internet del registro regional de internet de África (AFRINIC), las direcciones de Protocolo de Internet (IP) *****IP.2** y *****IP.1** se encuentran localizadas en Marruecos.

Durante esta investigación se han dirigido requerimientos de información a TELEMARKETING TANGER, SARL, en las direcciones de Tánger (25 de noviembre de 2020) y Manresa (19 de enero de 2021) recopiladas en el ámbito del presente expediente sin que, a la fecha de firma del presente informe, se haya obtenido respuesta.

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, las llamadas, que han sido confirmadas, se realizaron desde dos direcciones de IP localizadas en Marruecos, y la entidad que tiene asignadas las líneas 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 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