

- **Expediente N°: E/07870/2020**

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: **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) presentó en fecha 20/06/2020 reclamación por la recepción de llamadas comerciales de VODAFONE ESPAÑA S.A.U. (en adelante la reclamada o VDF) tras haber ejercido en reiteradas ocasiones su oposición verbalmente y por escrito.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: 20/06/2020.

Líneas receptoras: *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2**.

Última llamada recibida en su teléfono fijo en fecha 20/06/2020, a las 16:30, desde la línea llamante *****TELEFONO.3**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Solicitud de oposición a recibir llamadas telefónicas de índole comercial dirigida a VDF el 26/02/2020, y contestación recibida el 3/03/2020 indicándole que se tomarán las medidas oportunas para evitar, en la medida de lo posible, que las llamadas se repitan.
- Copias del correo electrónico remitido a la reclamada en fecha 24/01/2020 para ejercer su derecho de supresión ante ella respecto a sus datos personales, de la respuesta de confirmación de atención al derecho de la reclamada en fecha 28/01/2020, de la notificación de recepción de nuevas llamadas comerciales no deseadas el 26/02/2020 y de nueva respuesta de la reclamada tratando de atender su derecho el 03/03/2020.
- Presunto vídeo (audio e imagen) de la llamada comercial recibida por parte de la reclamada en su línea telefónica *****TELEFONO.2** el 20/06/2020, a las 16:30 horas, con duración de 28 segundos.
- Copia de la factura de su línea telefónica *****TELEFONO.2** emitida por su operadora de telecomunicaciones para el periodo 18/04/2020 - 17/05/2020 en que aparece como titular.
- Escrito de solicitud que amplía su reclamación interpuesta ante la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD) de fecha 20/06/2020.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante y de los hechos y documentos de los que ha tenido conocimiento esta Agencia, la Subdirección General de Inspección de Datos

procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, 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).

ANTECEDENTES

Fecha de entrada de la reclamación: 20 de junio de 2020.

Reclamante: **A.A.A.** (el reclamante).

Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la reclamada).

Los antecedentes que constan en los sistemas de información son los siguientes:

Con fecha 30/07/2020 en el registro de entrada 027220/2020, asociado al procedimiento E/05557/2020, la AEPD constató alegaciones de la reclamada en que ésta estableció no tener constancia en su base de datos del número *****TELEFONO.3** asociado a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre suyo. La reclamada en ese mismo registro manifestó que las líneas receptoras titularidad del reclamante no le constaban inscritas en la Lista Robinson, pero sí en la lista Robinson interna de su entidad la línea telefónica *****TELEFONO.1** desde el 18/02/2019 y la *****TELEFONO.2** desde el 28/01/2020.

La reclamada aportó presunta copia de haber contactado con el reclamante para notificarle la información que disponía sobre su reclamación, su atención al derecho de supresión de sus datos personales (aportó a la AEPD copia de capturas de pantalla de sus sistemas internos) y la constancia de que sus líneas telefónicas se encontraban en la lista Robinson interna de la entidad (le invita a que se inscriba en la lista Robinson de ADigital).

ENTIDADES INVESTIGADAS

Según consta en la Diligencia, incorporada en el Expediente de Investigación asociado (E/07870/2020) en fecha 20/10/2020, la línea telefónica con número *****TELEFONO.3** era operada por COLT TECHNOLOGY SERVICES, según constaba en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En consecuencia, durante las presentes actuaciones se ha investigado a la siguiente entidad:

COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U. (en adelante, la investigada #1), con NIF A81626905 y domicilio en C/ TELÉMACO, Nº 5 - 28027 MADRID (MADRID).

Asimismo, en el transcurso de las presentes actuaciones previas de investigación, se estableció la necesidad de proceder a investigar también a las siguientes entidades:

RASTREATOR COMPARADOR CORREDURIA DE SEGUROS (en adelante, la investigada #2), con NIF B87275848 y domicilio en C/SÁNCHEZ PACHECO, 85 - 28002 MADRID (MADRID),

OASIP SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIONES, S.L. (en adelante, la investigada #3), con NIF B88183660 y domicilio en C/ NÚÑEZ DE BALBOA, 116 - 3ª 1-C - 28006 MADRID (MADRID),

THREE-QUARTERS FULL, S.L. (en adelante, la investigada #4), con NIF B98490261 y domicilio en C/ PADRE TOMÁS DE MONTAÑANA Nº 24, 1º C - 46023 VALENCIA (VALENCIA).

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

- La investigada #1 establece que la línea telefónica *****TELEFONO.3** le constaba bajo la titularidad de la investigada #2 el 20/06/2020.
- La operadora de telecomunicaciones de la línea telefónica bajo titularidad del reclamante, receptora de las llamadas comerciales (*****TELEFONO.2**), es TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (con NIF A82018474), quien confirma la recepción de la llamada desde el *****TELEFONO.3** en esa línea el sábado, 20/06/2020 (en el entorno de las 16:30 horas).
- La investigada #2 niega ser titular de la línea telefónica *****TELEFONO.3** y alega que es la investigada #3, desde octubre de 2018, la entidad que la provee de las líneas telefónicas utilizadas por ella.
- La investigada #2 manifiesta haber aclarado con la investigada #3 que la línea *****TELEFONO.3** pertenecía a otra cliente de ésta, la investigada #4. La investigada #2 aporta un certificado de la investigada #3 en que constata dicha manifestación.
- La investigada #2 expresa no disponer de dato personal alguno referente a la línea telefónica *****TELEFONO.2** del reclamante.
- La investigada #2 informa de no disponer contrato con la reclamada referido a realizar llamadas comerciales para la captación de clientes a su favor. Sin embargo, la investigada #2 aporta copia de los contratos que posee con la reclamada para comparar sus servicios de telecomunicación en el buscador que su entidad ofrece.
- La investigada #3 reconoce poseer en vigor un contrato de asignación y cesión de líneas telefónicas con la investigada #4 de fecha 14/11/2019, entre las cuales se encuentra el *****TELEFONO.3**. La investigada #3 aporta copia de ese contrato.
- La investigada #3 aporta copia de factura por tráfico de llamadas del mes de junio de 2020 emitida a la investigada #4 y copia de extracto de llamadas efectuadas desde el número *****TELEFONO.3** el día 20/06/2020. En este último documento, se aprecia la realización de una llamada desde el *****TELEFONO.3** hacia el *****TELEFONO.2** en fecha 20/06/2020 a las 16:29 horas por parte de la investigada #4.
- La investigada #4 reconoce haber realizado la llamada desde el *****TELEFONO.3** hacia el *****TELEFONO.2** el sábado 20/06/2020 a las 16:30 horas con la intención comercial de captar clientes nuevos para la reclamada.
- La investigada #4 expresa que los datos utilizados para estas llamadas comerciales son proporcionados por la reclamada, aunque su entidad, por indicaciones de la reclamada, procede a filtrar los números de teléfono por la

lista Robinson a través de servicio proporcionado por la investigada #3 (si la numeración telefónica marcada está en Lista Robinson, su proveedor de servicios de telecomunicación no le permite realizar la llamada).

- La investigada #4 aporta copia del contrato con la reclamada en virtud del cual se realizan las llamadas comerciales en su nombre para la captación de clientes.
- La investigada #4 informa de haber contado con un colaborador para la realización de llamadas comerciales en nombre de la reclamada. La investigada #4 aporta copia de contrato con ese colaborador radicado en la República del Perú.
- La investigada #4 aporta imagen de sus sistemas de conexión con la investigada #3, como proveedora de servicios de telecomunicación en que se refleja haber realizado la llamada comercial desde el *****TELEFONO.3** hacia el *****TELEFONO.2** el sábado 20/06/2020 en el entorno de las 16:30 horas, con duración de 28 segundos.

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

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.

III

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.”

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 se constató, en las alegaciones de la reclamada, que los números llamantes que la reclamante indica en su denuncia constan en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación y han verificado que la línea llamante (*****TELEFONO.3**) se encuentra asociada a un encargado del tratamiento de la entidad reclamada.

En relación con la reclamación ahora presentada y admitida a trámite por esta Agencia, le informamos de la incoación del procedimiento sancionador de referencia nº PS/00059/2020 contra la reclamada.

Asimismo, le comunicamos que con fecha 11 de febrero de 2021 se ha dictado la resolución del procedimiento, que ha sido publicada en la página web de la Agencia <http://www.aepd.es>.

En la citada resolución se hace constar que *“...Los hechos expuestos, suponen la comisión por parte de VDF, de una infracción del artículo 48.1.b) de la Ley LGT, recogido en su Título III, que señala del derecho: (...) 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”. Si bien, el citado artículo no configura de forma explícita tal derecho, se debe acudir a las normas de protección de datos ya indicadas en los Fundamentos anteriores en las que se regula el derecho de oposición: artículo 21 del RGPD, y artículo 23 de la LOPDGDD. Esta Infracción se encuentra tipificada como “grave”, en el artículo 77.37) de dicha norma, que considera como tal: “37. La vulneración grave de los derechos de los consumidores y usuarios finales, según lo establecido en el título III de la Ley y su normativa de desarrollo”. pudiendo ser sancionada con multa de hasta 2.000.000 €, de acuerdo con el artículo 79.1.c) de la citada LGT.”*

De esta forma, se da cumplimiento a lo establecido en el art. 77.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos), que establece que la autoridad de control ante la que se haya presentado la reclamación informará al reclamante sobre el curso y el resultado de la reclamación.

Finalmente, el artículo 31 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, sobre la concurrencia de sanciones, establece:

“1. No podrán sancionarse los hechos que lo hayan sido penal o administrativamente, en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.”

A la vista de lo expuesto, consta acreditado por la reclamada que *“...los números llamantes (...) constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación...”*

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 al reclamante y reclamado.

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