

- **Expediente N°: E/09132/2020**

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 20 de julio 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 consentidas de la reclamada.

El reclamante en el pasado ha sido cliente de la reclamada.

Tras la recepción de llamadas comerciales en nombre de la reclamada, el día 29 de octubre de 2019 solicitó la eliminación de sus datos personales a la reclamada, recibiendo confirmación de la supresión. Con posterioridad, dado que ha continuado recibiendo llamadas comerciales en nombre de la reclamada, se ha puesto en contacto nuevamente en varias ocasiones al efecto de reiterar su solicitud.

Manifiesta que los números de teléfono en que recibe llamadas son los siguientes: *****TELEFONO.1**, *****TELEFONO.2** y *****TELEFONO.3**.

De los documentos adjuntados en la reclamación se deriva el siguiente listado de llamadas referidas por el reclamante:

Desde el número de teléfono *****TELEFONO.4**: el día 29 de febrero de 2020 (no se menciona hora) al número receptor *****TELEFONO.1**.

Desde el número de teléfono *****TELEFONO.5**: el día 20 de junio de 2020 a las 16:16 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono fijo). El día 27 de junio de 2020 a las 16:06 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono móvil). El día 29 de junio de 2020 a las 17:36 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono móvil).

Desde el número de teléfono *****TELEFONO.6**: el día 28 de octubre de 2020 a las 19:59 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono fijo).

Desde el número de teléfono *****TELEFONO.7**: el día 30 de octubre de 2020 a las 18:23 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono fijo).

Desde el número de teléfono *****TELEFONO.8**: el día 13 de noviembre de 2020 a las 13:54 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono fijo).

Desde el número de teléfono *****TELEFONO.9**: el día 4 de noviembre de 2020 a las 16:06 horas (como número receptor se indica que es el número de teléfono fijo). El día 5 de noviembre de 2020 a las 19:02 horas al número de teléfono *****TELEFONO.2**. El día 6 de noviembre de 2020 a las 17:37 horas al número de teléfono *****TELEFONO.2**. El día 16 de noviembre de 2020 a las 17:45 horas al número de teléfono *****TELEFONO.2**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia de un correo electrónico dirigido por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es con fecha de 8 de noviembre de 2019 en el que manifiesta adjuntar una copia de su DNI al efecto de completar la solicitud de borrado de sus datos personales efectuada con anterioridad, el día 29 de octubre.

Copia de un correo electrónico dirigido por derechosprotecciondatos@vodafone.es al reclamante el día 8 de noviembre de 2019 en el que, en respuesta al correo reseñado en el punto anterior, le informan de que proceden a la cancelación de sus datos personales.

Copia de un correo electrónico dirigido por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es con fecha de 3 de diciembre de 2019 en el que manifiesta que las llamadas no han cesado a pesar de haber ejercido previamente el derecho de supresión de sus datos personales frente al reclamado.

Copia de un correo electrónico dirigido por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es con fecha de 5 de diciembre de 2019 en el que solicita la cancelación de sus datos personales informando de que el número de teléfono afectado es *****TELEFONO.2**.

Copia de un correo electrónico dirigido por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es con fecha de 6 de diciembre de 2019 en el que manifiesta seguir recibiendo llamadas comerciales en su teléfono fijo. En este mismo documento figura la respuesta al correo reseñado en el punto anterior, en la que, desde la dirección derechosprotecciondatos@vodafone.es, con fecha de 6 de diciembre de 2019, se informa al reclamante de que se ha tomado nota de no realizar llamadas comerciales al número *****TELEFONO.2** en las *"campañas comerciales gestionadas directamente por Vodafone"*.

Copia de un correo electrónico dirigido por derechosprotecciondatos@vodafone.es al reclamante el día 16 de diciembre de 2019 en el que se informa al reclamante de que se ha tomado nota de no realizar llamadas comerciales a los números *****TELEFONO.1**, *****TELEFONO.10**, y *****TELEFONO.3** en las *"campañas comerciales gestionadas directamente por Vodafone"*. En este mismo documento figura el correo previo enviado por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es en el que solicita la cancelación de todos sus datos especificando los tres números de teléfono anteriores.

Copia de un correo electrónico dirigido por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es con fecha de 2 de marzo de 2020 en el que manifiesta haber recibido una nueva llamada en nombre del reclamado el día 29 de febrero de 2020 desde el teléfono *****TELEFONO.4** a su número *****TELEFONO.1**. En dicho documento consta también la respuesta recibida el mismo día 2 de marzo de 2020 en la que le informan de que *"tomaremos medidas al respecto para que se pueda solucionar el inconveniente que presenta cuanto antes"*. Además, figura un nuevo escrito enviado por el reclamante a derechosprotecciondatos@vodafone.es con fecha de 22 de junio de 2020 en el que manifiesta haber recibido una nueva llamada en nombre del reclamado el día 20 de junio a las 16:15 horas desde el número *****TELEFONO.5**.

Impresión de pantalla de la bandeja de correo electrónico en la que figuran varios intercambios de correos con la dirección derechosprotecciondatos@vodafone.es entre el 8 de noviembre y el 13 de diciembre.

Impresión de pantalla de la bandeja de correo electrónico en la que figuran varios intercambios de correos con la dirección derechosprotecciondatos@vodafone.es entre el 10 de febrero y el 22 de junio.

Impresión de pantalla de teléfono (fijo según se refiere en la misma) en la que figura una llamada procedente del número de teléfono *****TELEFONO.5** registrada el 20 de junio a las 16:16 horas.

Impresión de pantalla de teléfono (móvil según se refiere en la misma) en la que figuran dos llamadas procedentes del número de teléfono *****TELEFONO.5**. La primera de ellas, de 14 segundos de duración, se habría producido el 27 de junio de 2020 a las 16:06 horas. La segunda, de 14 segundos de duración, consta registrada el 29 de junio de 2020 a las 17:36 horas.

Copia de múltiples impresiones de pantalla su teléfono fijo y móvil en las que constan diversas llamadas recibidas (ver reseñas anteriores).

Copia de la comunicación dirigida por la reclamada al reclamante con fecha de 17 de septiembre de 2020 con motivo de la *“reclamación que nos ha sido trasladada por la Agencia Española de Protección de Datos en el seno del expediente E/06645/2020”*. En esta carta le informan de que *“las líneas telefónicas que nos indica en su denuncia constan incluidas en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 8 de septiembre de 2019. Asimismo, ha sido comprobado que constaban inscritas en la lista Robinson interna de Vodafone, en particular las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** desde la fecha 11 de diciembre de 2019 y la línea *****TELEFONO.3** desde la fecha 2 de enero de 2020.”* Añade además que *“queremos poner en su conocimiento que ha sido comprobado que el número llamante que nos indica en su denuncia no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”* (con número llamante se refiere al número *****TELEFONO.5**). Por último, indica que *“queremos informarle de que la solicitud de supresión de sus datos es un trámite diferente al de la solicitud de la inclusión de su línea en la lista Robinson de Vodafone, consistente el primero de ellos en la cancelación de sus datos en nuestros sistemas, y el segundo de ellos en la inclusión de su línea en un listado, a fin de que no reciba más llamadas comerciales. Con todo, le informamos de que ambos trámites han sido cursados correctamente de nuestra parte”*.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/06645/2020, con fecha de 11 de agosto 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 de 18 de septiembre de 2020 manifestó, con respecto a las líneas del reclamante *****TELEFONO.1**, *****TELEFONO.2** y *****TELEFONO.3** que *“figuraban inscritas en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 8 de septiembre de 2019. Asimismo, ha sido comprobado que constaban inscritas en la lista Robinson interna de Vodafone, en particular las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** desde la fecha 11 de diciembre de 2019 y la línea *****TELEFONO.3** desde la fecha 2 de enero de 2020.”*. Además, en relación con el número llamante (interpreta el autor de este informe que refiere el número *****TELEFONO.5**, si bien no lo menciona expresamente), señala que *“no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

A raíz de las investigaciones realizadas 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 el número de teléfono *****TELEFONO.5** es Lycamobile.

El operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.6** es Telefónica.

El operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.7** es Ono.

El operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.8** es Sarenet.

El operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.9** es Xtra.

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.2** y *****TELEFONO.3** es Pepephone.

El operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELEFONO.1** es Jazztel.

Pepephone informa, con fecha de 9 de febrero de 2021, que la titularidad de la línea *****TELEFONO.3** corresponde al reclamante. No así la titularidad de la línea *****TELEFONO.2** que corresponde a otra persona física. Además, confirma la recepción de las siguientes llamadas en el número *****TELEFONO.2**:

Desde el número *****TELEFONO.5** el día 27 de junio de 2020 a las 16:06 horas y el 29 de junio de 2020 a las 17:36 horas.

Desde el número *****TELEFONO.9** el día 5 de noviembre de 2020 a las 19:03 horas, el día 6 de noviembre de 2020 a las 17:37 horas, y el día 16 de noviembre de 2020 a las 17:45 horas.

Por otro lado, no tiene constancia de llamadas recibidas en el número *****TELEFONO.3** desde el número *****TELEFONO.5** el día 27 de junio de 2020 (entre las 15 y las 18 horas) ni el día 29 de junio de 2020 (entre las 16 y las 19 horas).

Jazztel informa, con fecha de 4 de febrero de 2021, que la titularidad de la línea *****TELEFONO.1** corresponde al reclamante. Además, confirma la recepción de las siguientes llamadas (con duración superior a cero segundos) en el número *****TELEFONO.1**:

Desde el número *****TELEFONO.5** el día 20 de junio de 2020 a las 16:16 horas.

Desde el número *****TELEFONO.9** el día 4 de noviembre de 2020 a las 16:06 horas.

Refiere además un conjunto de llamadas que no habrían tenido duración (mismo “startTime” y “endTime”):

Desde el número *****TELEFONO.6** el día 28 de octubre de 2020 a las 20:00 horas.

Desde el número *****TELEFONO.7** el día 30 de octubre de 2020 a las 18:23 horas.

Desde el número *****TELEFONO.8** el día 13 de noviembre de 2020 a las 13:54 horas.

En relación con las llamadas “sin duración” citadas por el operador del teléfono destino (Pepephone y Jazztel), los operadores de los teléfonos origen aportan lo siguiente:

Sarenet informa, con fecha de 4 de diciembre de 2020, que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.8** corresponde a Dipana Cultural S.L. Además, confirma la ejecución, el día 13 de noviembre a las 13:54 horas, de una llamada desde este número al *****TELEFONO.1** si bien manifiesta que la llamada no tuvo duración (“se

cancelo [sic] justo al descolgar”). Aporta detalle del registro de sus sistemas en el que el parámetro “duration” asociado a esta llamada tiene valor “0”.

Ono informa, con fecha de 11 de diciembre de 2020, que el número de teléfono *****TELEFONO.7** *“no consta asignado a ningún cliente ni usuario en nuestros sistemas”*. Además, en relación con la llamada referida en la reclamación supuestamente realizada el día 30 de octubre de 2020, señala que *“Debido a que el número *****TELEFONO.7** no consta asignado a ningún cliente o usuario en la fecha indicada, no es posible proporcionar la información solicitada por mi representada a la Agencia”*.

Telefónica informa, con fecha de 10 de diciembre de 2020, que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.6** corresponde a D. **B.B.B.**. Además, en relación con la llamada referida en la reclamación señala que *“No consta llamada de la línea *****TELEFONO.6** el día 28/10/2020 al número *****TELEFONO.1**”*.

En relación con las llamadas “con duración” citadas por el operador del teléfono destino (Pepephone y Jazztel), se ha recabado la siguiente información:

Lycamobile informa, con fecha de 30 de noviembre de 2020, que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.5** corresponde a D^a. **C.C.C.**. Sobre esta persona se facilitan únicamente dos datos adicionales: la nacionalidad y el número de pasaporte. Además, señala que la línea se ha contratado en la modalidad “*prepago*”. Por último, en relación con las llamadas referidas en la reclamación señala que *“no tenemos constancia de que las llamadas indicadas hayan sido realizadas desde la numeración indicada”*.

A lo largo de las presentes actuaciones se han solicitado los datos de contacto de D^a. **C.C.C.** tanto al Instituto Nacional de Estadística (INE) como a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). En sus respuestas, ambas entidades han manifestado no disponer de información al respecto.

Xtra informa, con fecha de 16 de diciembre de 2020, que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.9** corresponde a **D.D.D.** desde el 6 de abril de 2018. Además, en relación con las llamadas referidas en la reclamación supuestamente producidas los días 4, 5, 6, y 16 de noviembre de 2020 señala que *“nuestras BBDD no registran tráfico del número *****TELEFONO.9** en el período de interés.”*

D.D.D., con fecha de 24 de febrero de 2021, manifiesta no haber realizado ninguna llamada telefónica al número de teléfono *****TELEFONO.1** ni tener ningún dato asociado al titular de dicha línea. Facilita asimismo copia de las facturas de su proveedor de telecomunicaciones (Xtra) correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre, y diciembre de 2020, y enero de 2021. En ninguno de los apartados correspondientes al detalle de consumo de estas facturas, en los que se lista el conjunto de llamadas emitidas del número *****TELEFONO.9**, aparecen llamadas con destino a los números *****TELEFONO.1**, *****TELEFONO.2**, o *****TELEFONO.3**. Adjunta, asimismo, una copia de la denuncia presentada por **D.D.D.**, el día 22 de febrero de 2021 ante la Guardia Civil, en la que pone en conocimiento de la G.C. que, a raíz del requerimiento de información recibido de la AEPD, cree que el número de teléfono *****TELEFONO.9** del que es titular podría estar usándose de manera ilegal.

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 respon-

sable 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, la reclamada aporta la siguiente información:

La entidad reclamada manifiesta, respecto a las líneas del reclamante *****TELEFONO.1**, *****TELEFONO.2** y *****TELEFONO.3**, que “figuraban inscritas en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 8 de septiembre de 2019. Asimismo, ha sido comprobado que constaban inscritas en la lista Robinson interna de Vodafone, en particular las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** desde la fecha 11 de diciembre de 2019 y la línea *****TELEFONO.3** desde la fecha 2 de enero de 2020.” En relación con el número llamante, señala que “no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”.

En relación con las llamadas “sin duración”, citadas por el operador del teléfono destino (Jazztel), no se tendrán en consideración, al ser evidente que no es posible confirmar su carácter comercial o de otro tipo.

Ono informa que el número de teléfono *****TELEFONO.7** “no consta asignado a ningún cliente o usuario en la fecha indicada...”.

Telefónica informa que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.6** corresponde a D. **B.B.B.**. En relación con la llamada referida en la reclamación, señala que *“No consta llamada de la línea *****TELEFONO.6** el día 28/10/2020 al número *****TELEFONO.1**”*.

Lycamobile informa que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.5** corresponde a D^a. **C.C.C.**. En relación con las llamadas referidas en la reclamación, señala que *“no tenemos constancia de que las llamadas indicadas hayan sido realizadas desde la numeración indicada”*.

Xtra informa que la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.9** corresponde a **D.D.D.** desde el 6 de abril de 2018. En relación con las llamadas referidas en la reclamación, supuestamente producidas los días 4, 5, 6, y 16 de noviembre de 2020 señala que *“nuestras BBDD no registran tráfico del número *****TELEFONO.9** en el período de interés.”*

D.D.D. manifiesta no haber realizado ninguna llamada telefónica al número de teléfono *****TELEFONO.1** ni tener ningún dato asociado al titular de dicha línea.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, el número llamante *“no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

Por otra parte, sobre el resto de líneas cuyas llamadas han sido confirmadas por las operadoras de los números telefónicos del reclamante, en ningún caso las llamadas han sido confirmadas por las operadoras de dichas líneas llamantes, y en uno de ellos, el número telefónico ni siquiera estaba asignado a un cliente o usuario.

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.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

897-150719