

- **Expediente N°: E6/09382/2020**

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 enero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción diaria de llamadas comerciales de VODAFONE en su teléfono fijo *****TELEFONO.1**, cuando el teléfono está operado por ORANGE. Recibió llamadas el día 16 de enero de 2020 a las 15:44 horas desde la línea *****TELEFONO.2**, y el día 14 de enero de 2020 a las 18:25 desde la línea *****TELEFONO.3**.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento, 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 (en adelante, LOPDGDD), dio traslado de la reclamación a la entidad reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia, en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

En contestación al traslado de la reclamación al reclamado, el día 14 de abril de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre del reclamado, con número de registro de entrada 014548/2020, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono en el que la reclamante recibió las llamadas se hallaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde la fecha del 26 de noviembre de 2015. También se indica que el número de teléfono consta que estaba inscrito en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales del reclamado desde el día 13 de enero de 2020. Se indica que, desde que se inscribe un número en esta lista interna, pueden pasar más de cinco días hasta que se actualiza en las bases de datos que utilizan los colaboradores del reclamado.

Manifestación de que el número de teléfono *****TELEFONO.3**, desde el que se ha realizado una de las llamadas denunciadas, consta que es utilizado por su colaborador del canal *door to door* denominado THREE QUARTERS FULL, S.L. SINERGIA 100 S.R.L., que utiliza bases de datos propias del colaborador para realizar sus llamadas de captación.

Declaración de que se envió un comunicado a sus colaboradores del canal *door to door*, y se aporta copia de este comunicado fechada el 30 de julio de 2019, en el que se advierte, entre otras cosas, de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por el reclamado, sólo podrán realizar llamadas a los números de teléfono que aparecen en esa base de datos.

Que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

Que, en cualquier caso, se debe proporcionar un medio sencillo para que cualquier destinatario pueda comunicar su voluntad de no continuar recibiendo llamadas o mensajes comerciales en nombre del reclamado, y trasladar esta información al reclamado.

La obligación de comunicar al reclamado los números de teléfono desde los que efectúan las llamadas.

Declaración de que se están implementando, entre otras, las siguientes medidas:

Obligar por contrato a los colaboradores del canal *door to door* a emitir las llamadas desde numeración de Vodafone, con el objeto de filtrar las llamadas por lista Robinson, Auditoría de estas llamadas para que sólo se puedan facturar las ventas realizadas a través de estas numeraciones de Vodafone.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 27 de noviembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL (en adelante, ADIGITAL), con número de registro de entrada O00007128e2000012530, en la que se aporta la siguiente información:

Certificación de que el reclamante está activo en el servicio de Lista Robinson del canal telefónico con, entre otros, el número de teléfono *****TELEFONO.1** desde el 26 de noviembre de 2015.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 2 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de LEAST COST ROUTING TELECOM SL, con número de registro de entrada O00007128e2000013126, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no se localiza ninguna llamada realizada por el número *****TELEFONO.2** hacia el número *****TELEFONO.1** el día 16 de enero de 2020 entre las 15:00 y las 17:00 horas.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 4 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de ORANGE ESPAÑA, S.A., con número de registro de entrada O00007128e2000013621, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el reclamante es el titular del número de teléfono *****TELEFONO.1**, en el que el reclamante denuncia que recibió las llamadas.

Confirmación de la recepción de una llamada en el número *****TELEFONO.1** realizada por el número *****TELEFONO.2** el día 16 de enero de 2020 a las 15:45 horas.

En el escrito con número de entrada O00007128e2000013515 presentado por DONNA LIVE SCOOP dentro del expediente E/01743/2020 se aporta, entre otra, la siguiente información:

El número de teléfono *****TELEFONO.3**, entre otros, estuvo asignado a NET VOISS S.A.C., con sede en Lima (Perú), entre las fechas del 1 de julio de 2019 y del 28 de agosto de 2020. El 28 de agosto de 2020 se canceló el contrato con NET VOISS S.A.C. debido a las quejas recibidas por llamadas fraudulentas o maliciosas desde números asignados a esta empresa, devolviendo las numeraciones al proveedor.

En la notificación con número de salida 058834/2020, enviada a la dirección de NET VOIS S.A.C. en Lima (Perú) dentro del expediente E/02671/2020, se obtiene la siguiente información:

La notificación fue enviada con fecha de registro de salida el 19 de agosto de 2020 y, a fecha del 5 de enero de 2021 no consta haber podido ser entregada.

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, LOPDGD), 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, se ha tenido conocimiento de que el número de teléfono del reclamante consta que estaba inscrito en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales desde el día 13 de enero de 2020, y que, desde que se inscribe un número en esta lista interna, pueden pasar más de cinco días hasta que se actualiza en las bases de datos que utilizan los colaboradores del reclamado. El número de teléfono *****TELEFONO.3**, desde el que se ha realizado una de las llamadas denunciadas, consta que es utilizado por su colaborador del canal *door to door* denominado THREE QUARTERS FULL, S.L. SINERGIA 100 S.R.L., que utiliza bases de datos propias del colaborador para realizar sus llamadas de captación. El reclamado envió un comunicado a sus colaboradores del canal *door to door*, advirtiéndole de que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

ADIGITAL informa que el reclamante está activo en el servicio de Lista Robinson del canal telefónico con, entre otros, el número de teléfono *****TELEFONO.1** desde el 26 de noviembre de 2015.

Por otra parte, DONNA LIVE SCOOP, dentro del expediente E/01743/2020, señala que el número de teléfono *****TELEFONO.3** estuvo asignado a NET VOISS S.A.C., con sede en Lima (Perú), entre las fechas del 1 de julio de 2019 y del 28 de agosto de 2020. El 28 de agosto de 2020 se canceló el contrato con NET VOISS S.A.C. debido a las quejas recibidas por llamadas fraudulentas o maliciosas desde números asignados a esta empresa, devolviendo las numeraciones al proveedor. Y la notificación enviada a la dirección de NET VOIS S.A.C. en Lima (Perú), dentro del expediente E/02671/2020, con fecha de registro de salida el 19 de agosto de 2020, a fecha del 5 de enero de 2021 no consta haber podido ser entregada.

ORANGE ESPAÑA, S.A. indica que el reclamante es el titular del número de teléfono *****TELEFONO.1**, en el que recibió las llamadas y confirma la recepción de una llamada en dicho número realizada por el número *****TELEFONO.2** el día 16 de enero de 2020 a las 15:45 horas.

Sin embargo, LEAST COST ROUTING TELECOM S.L. (operador emisor) informa que no se localiza ninguna llamada realizada por el número *****TELEFONO.2** hacia el número *****TELEFONO.1** el día 16 de enero de 2020 entre las 15:00 y las 17:00 horas.

Por lo tanto, a la vista de lo expuesto, 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 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