

- Expediente N°: E/09387/2020

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 la Agencia Española de Protección de Datos en fecha 3 de febrero de 2020. 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 en su teléfono fijo **TELÉFONO.1**, que figura inscrito en la Lista Robinson. Manifiesta que no ha recibido respuesta a su solicitud de supresión enviada el día 7 de noviembre de 2019 a la reclamada y las llamadas han continuado.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: entre el 13 de septiembre de 2019 y el 21 de enero de 2020.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Listado de llamadas recibidas en nombre de la reclamada en el teléfono **TELÉFONO.1** entre el 13 de septiembre de 2019 y el 21 de enero de 2020, en el que aparecen las siguientes llamadas:

Desde la línea **TELÉFONO.2**: 13/09/19 a las 16:28; 14/09/19 a las 16.05 horas; 16/09/19 a las 15:33 y a las 21:11 horas; 18/09/19 a las 15:54 y 21:26 horas; 19/09/19 a las 21.36 horas y 20/09/19 a las 17:04 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.3**: 23/09/19 a las 19:21 horas; 24/09/19 a las 19:30 horas; 26/09/19 a las 13:09 horas; 30/09/19 a las 16:39 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.4**: 05/11/19 a las 16:37; el 22/11/19 a las 16:27 horas; el 25/11/19 a las 17:55 horas; el 28/11/19 a las 16:56 horas; 29/11/19 a las 17:09 horas; 08/01/20 a las 16:30 horas, 14/01/20 a las 14:26 horas; 25/11/20 a las 14:14 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.5**: el 21/01/20 a las 15.15 y 16.08 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.6**: el 17/01/20 a las 16:54 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.7**: el 15/01/20 a las 14:49 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.8**: el 15/01/20 a las 18:40 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.9**: el 07/11/19 a las 13:45 horas; 23/11/19 a las 20:53 horas; 02/12/19 a las 16:44 horas; 20/12/19 a las 18:55 horas y 21/01/20 a las 14:15 horas.

Desde la línea **TELÉFONO.10** 25/10/19 a las 20:20 horas y 30/10/19 a las 15:42 horas.

Certificación del Servicio de Lista Robinson de Adigital, fechada el día 23 de enero de 2020, en la que se certifica que el reclamante tenía inscrito, entre otros, el número de teléfono **TELÉFONO.1** en el canal de llamadas telefónicas de la Lista Robinson desde el día 22 de agosto de 2018.

Solicitud al reclamado de ejercicio de supresión de los datos personales del reclamante con fecha de firma el 5 de noviembre de 2019. También se aporta una certificación de entrega de CORREOS de un envío remitido por el reclamante el 7 de noviembre de 2019 y entregado al reclamado el 8 de noviembre de 2019.

Contrato de alta en YOIGO con fecha 14 de febrero de 2018 que incluye el número de teléfono fijo **TELÉFONO.1**.

SEGUNDO: Con fecha 9 de marzo de 2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. la notificación de la reclamación presentada por el 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 15 de abril de 2020, se registra la entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) del escrito presentado en nombre de la reclamada, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono en el que el reclamante recibió las llamadas se hallaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde la fecha del 25 de mayo de 2018. También se indica que el número de teléfono 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 15 de enero de 2020.

La reclamada alega que el ejercicio de supresión de los datos personales del reclamante ha sido satisfecho debido a que se ha verificado que no aparecen datos del reclamante en los sistemas internos del reclamado.

Manifestación de que los números de teléfono **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, desde los que se han realizado algunas de las llamadas denunciadas, consta que son utilizados por su colaborador del canal *door to door* denominado THREE QUARTERS FULL, S.L. Y manifestación de que el número de teléfono **TELÉFONO.10**, desde el que se han realizado algunas de las llamadas denunciadas, consta que es utilizado por su colaborador del canal *door to door* denominado CASMAR. En esta manifestación también se indica que CASMAR y THREE QUARTERS FULL, S.L. no utilizan bases de datos facilitadas por la reclamada, sino que utilizan bases de datos propias para realizar sus llamadas de captación.

Manifestación de que el resto de los números llamantes denunciados (aparte de los números **TELÉFONO.5**, **TELÉFONO.6** y **TELÉFONO.10**) no constan como números utilizados en campañas gestionadas por el reclamado.

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 la reclamada, 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 a la reclamada los números de teléfono desde los que efectúan las llamadas.

Declaración de que, desde enero de 2020, 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 llamas por lista Robinson.

Auditoría de estas llamadas para que sólo se puedan facturar las ventas realizadas a través de estas numeraciones de Vodafone.

Copia de una carta remitida al reclamante, fechada el 15 de abril de 2020, en la que se le informa de que sus datos ya habían sido suprimidos y de que algunas de las llamadas denunciadas corresponden a números llamantes utilizados por colaboradores del reclamado que utilizan bases de datos propias.

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

La titularidad de la línea de número **TELÉFONO.1** es de **B.B.B.**.

En el escrito presentado por RUMBATEL COMUNICACIONES S. L., dentro del expediente E/01743/2020, se aporta, entre otra, la siguiente información:

Denuncia presentada por el gerente de DONNA LIVE SCOOP, en la que se denuncia que han recibido quejas de personas que reciben llamadas a deshoras, y posiblemente fraudulentas, desde números que opera DONNA LIVE SCOOP. Estos números están comprendidos dentro del rango de cien números que va desde el **TELÉFONO.11** al **TELÉFONO.12**.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **TELÉFONO.4** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 8 de enero de 2020 entre las horas 15:30 y 17:30:

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de DONNA LIVE SCOOP, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Enumeración de llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.4** el día 8 de enero de 2020 y el día 14 de enero de 2020. En estas enumeraciones de llamadas no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

Indicación de que los números de teléfono **TELÉFONO.4**, **TELÉFONO.7**, **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, entre otros, estuvieron asignados 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 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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** realizada por la línea **TELÉFONO.4** el día 8 de enero de 2020 entre las horas 15:30 y 17:30.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **TELÉFONO.4** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 14 de enero de 2020 entre las horas 13:30 y 15:30:

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de DONNA LIVE SCOOP, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Enumeración de llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.4** el día 8 de enero de 2020 y el día a 14 de enero de 2020. En estas enumeraciones de llamadas no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

Indicación de que los números de teléfono **TELÉFONO.4**, **TELÉFONO.7**, **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, entre otros, estuvieron asignados 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 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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** realizada por la línea **TELÉFONO.4** el día 14 de enero de 2020 entre las horas 13:30 y 15:30.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **TELÉFONO.5** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 21 de enero de 2020 entre las horas 14:30 y 17:30:

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de DONNA LIVE SCOOP, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Enumeración de las llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.5** el día 21 de enero de 2020. En esta enumeración de llamadas no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

Indicación de que los números de teléfono **TELÉFONO.4**, **TELÉFONO.7**, **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, entre otros, estuvieron asignados 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 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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.5** el día 21 de enero de 2020 entre las horas 14:30 y 17:30.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **TELÉFONO.6** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 17 de enero de 2020 entre las horas 16:00 y 18:00:

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de DONNA LIVE SCOOP, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Enumeración de las llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.6** el día 17 de enero de 2020. En esta enumeración de llamadas no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

Indicación de que los números de teléfono **TELÉFONO.4**, **TELÉFONO.7**, **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, entre otros, estuvieron asignados 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 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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.6** el día 17 de enero de 2020 entre las horas 16:00 y 18:00.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **TELÉFONO.7** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 15 de enero de 2020 entre las horas 14:00 y 16:00:

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de DONNA LIVE SCOOP, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Enumeración de las llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.7** el día 15 de enero de 2020. En esta enumeración de llamadas no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

Indicación de que los números de teléfono **TELÉFONO.4**, **TELÉFONO.7**, **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, entre otros, estuvieron asignados 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 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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.7** el día 15 de enero de 2020 entre las horas 14:00 y 16:00.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **TELÉFONO.8** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 15 de enero de 2020 entre las 17:30 y las 19:30 horas:

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de ORANGE ESPAÑA, S.A. (en adelante, ORANGE), en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea **TELÉFONO.8** se encontraba asignada al *reseller* RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L.

Indicación de que se han realizado comprobaciones en los sistemas de gestión de ORANGE y no se han encontrado llamadas realizadas desde el número **TELÉFONO.8**

hacia el número **TELÉFONO.1** el día 15 de enero de 2020 entre las 17:30 y las 19:30 horas.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 17 de febrero de 2021, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea **TELÉFONO.8** la usaba el operador UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L., que la tenía asignada a su cliente PRONTO CALL CENTER, con domicilio en Tanger (Marruecos), cuya actividad es la de un *call center* que realiza servicios de telemarketing y concertación de visitas comerciales.

Indicación de que UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. ha señalado que no se han encontrado llamadas realizadas desde el número **TELÉFONO.8** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 15 de enero de 2020 entre las 17:30 y las 19:30 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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.8** el día 15 de enero de 2020 entre las horas 17:30 y 19:30.

El motivo por el que se realizaron las llamadas y los detalles de la campaña comercial no ha podido ser constatado, después de haber enviado un requerimiento de información a PRONTO CALL CENTER el 16 de marzo de 2021, sin haber recibido contestación ni constancia de la recepción del requerimiento de información hasta fecha actual.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **TELÉFONO.9** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 2 de diciembre de 2019 entre las horas 15:30 y 17:30, el día 20 de diciembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00 y el día 21 de enero de 2020 entre las horas 13:30 y 15:30:

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 XFERA MÓVILES, S.A., en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número **TELÉFONO.9** no está operado por XFERA MÓVILES, S.A. ni por ninguna de las operadoras del grupo Más móvil. Se indica que, consultados los registros de la CNMC, esta numeración pertenece al operador "DONNA_LIVE".

Confirmación, entre otras, de la recepción en el número del reclamante de las siguientes llamadas recibidas en el número **TELÉFONO.1**:

Realizada por la línea **TELÉFONO.9** el día 2 de diciembre de 2019 entre las horas 15:30 y 17:30.

Realizada por la línea **TELÉFONO.9** el día 20 de diciembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00.

Realizada por la línea **TELÉFONO.9** el día 21 de enero de 2020 entre las horas 13:30 y 15:30.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 15 de enero de 2021, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de DONNA LIVE SCOOP, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono **TELÉFONO.9**, entre otros, estuvo asignado a NET VOISS S.A.C., con sede en Lima (Perú), entre las fechas del 2 de diciembre de 2019 y del 21 de febrero de 2020. NET VOISS S.A.C. utilizaba este número, junto con otros, en virtud de un contrato de alquiler de centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España.

Indicación de que, en su centralita, no se tiene constancia de ninguna llamada realizada desde el número de teléfono **TELÉFONO.9** hacia el número de teléfono **TELÉFONO.1** en el mes de noviembre ni en los días 2 de diciembre de 2019, 20 de diciembre de 2019 ni 21 de enero de 2020.

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, LOPDGD), 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, la reclamada aporta la siguiente información:

El número de teléfono en el que el reclamante recibió las llamadas se hallaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde la fecha del 25 de mayo de 2018. También

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 15 de enero de 2020.

La reclamada alega que el ejercicio de supresión de los datos personales del reclamante ha sido satisfecho debido a que se ha verificado que no aparecen datos del reclamante en los sistemas internos del reclamado.

Los números de teléfono **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6**, desde los que se han realizado algunas de las llamadas denunciadas, consta que son utilizados por su colaborador del canal *door to door* denominado THREE QUARTERS FULL, S.L., que no utiliza bases de datos facilitadas por la reclamada, sino que utiliza bases de datos propias para realizar sus llamadas de captación.

El resto de los números llamantes denunciados no constan como números utilizados en campañas gestionadas por la reclamada.

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 de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por la reclamada, 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 de la reclamada, y trasladar esta información a la reclamada.

La obligación de comunicar a la reclamada los números de teléfono desde los que efectúan las llamadas.

Desde enero de 2020, se están implementando 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.

Copia de una carta remitida al reclamante, fechada el 15 de abril de 2020, en la que se le informa de que sus datos ya habían sido suprimidos y de que algunas de las llamadas denunciadas corresponden a números llamantes utilizados por colaboradores del reclamado que utilizan bases de datos propias.

XFERA MÓVILES, S.A. informa que la titularidad de la línea del número **TELÉFONO.1** es de **B.B.B.**.

RUMBATEL COMUNICACIONES S. L. informa de la denuncia presentada por el gerente de DONNA LIVE SCOOP, en la que se denuncia que han recibido quejas de personas que reciben llamadas a deshoras, y posiblemente fraudulentas, desde números que opera DONNA LIVE SCOOP. Estos números están comprendidos dentro del rango de cien números que va desde el **TELÉFONO.11** al **TELÉFONO.12**.

DONNA LIVE SCOOP informa que los números de teléfono **TELÉFONO.4**, **TELÉFONO.7**, **TELÉFONO.5** y **TELÉFONO.6** estuvieron asignados 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.

También informa que, en la enumeración de llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.4** el día 8 de enero de 2020 y el día a 14 de enero de 2020, no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

XFERA MÓVILES, S.A. confirma la recepción en el número del reclamante de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** realizada por la línea **TELÉFONO.4** el día 8 de enero de 2020 entre las horas 15:30 y 17:30. También confirma la recepción la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** realizada por la línea **TELÉFONO.4** el día 14 de enero de 2020 entre las horas 13:30 y 15:30.

DONNA LIVE SCOOP informa que, en la enumeración de las llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.5** el día 21 de enero de 2020, no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

XFERA MÓVILES, S.A. confirma la recepción de la llamada recibida en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.5** el día 21 de enero de 2020 entre las horas 14:30 y 17:30.

DONNA LIVE SCOOP informa que, en la enumeración de las llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.6** el día 17 de enero de 2020, no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

XFERA MÓVILES, S.A. confirma la recepción de la llamada en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.6** el día 17 de enero de 2020 entre las horas 16:00 y 18:00.

DONNA LIVE SCOOP, informa que, en la enumeración de las llamadas realizadas por el número **TELÉFONO.7** el día 15 de enero de 2020, no existe ninguna llamada realizada hacia el número **TELÉFONO.1**.

XFERA MÓVILES, S.A. confirma la recepción de la llamada en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.7** el día 15 de enero de 2020 entre las horas 14:00 y 16:00.

ORANGE ESPAÑA, S.A. informa que la línea **TELÉFONO.8** se encontraba asignada al *reseller* RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L.

También indica que se han realizado comprobaciones en los sistemas de gestión y no se han encontrado llamadas realizadas desde el número **TELÉFONO.8** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 15 de enero de 2020 entre las 17:30 y las 19:30 horas.

RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L. informa que la línea **TELÉFONO.8** la usaba el operador UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L., que la tenía asignada a su cliente PRONTO CALL CENTER, con domicilio en Tánger (Marruecos), cuya actividad es la de un *call center* que realiza servicios de telemarketing y concertación de visitas comerciales.

UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. ha señalado que no se han encontrado llamadas realizadas desde el número **TELÉFONO.8** hacia el número **TELÉFONO.1** el día 15 de enero de 2020 entre las 17:30 y las 19:30 horas.

XFERA MÓVILES, S.A., confirma la recepción de la llamada en el número **TELÉFONO.1** por la línea **TELÉFONO.8** el día 15 de enero de 2020 entre las horas 17:30 y 19:30.

Se ha enviado un requerimiento de información a PRONTO CALL CENTER el 16 de marzo de 2021, sin haber recibido contestación ni constancia de la recepción del requerimiento de información hasta fecha actual.

XFERA MÓVILES, S.A. indica que el número **TELÉFONO.9** no está operado por XFERA MÓVILES, S.A. ni por ninguna de las operadoras del grupo Masmovil. Señala que, consultados los registros de la CNMC, esta numeración pertenece al operador "DONNA LIVE".

Confirmación de la recepción de las llamadas recibidas en el número **TELÉFONO.1** realizadas por la línea **TELÉFONO.9** el día 2 de diciembre de 2019 entre las horas 15:30 y 17:30, el día 20 de diciembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00 y el día 21 de enero de 2020 entre las horas 13:30 y 15:30.

DONNA LIVE SCOOP indica que el número de teléfono **TELÉFONO.9** estuvo asignado a NET VOISS S.A.C., con sede en Lima (Perú), entre las fechas del 2 de diciembre de 2019 y del 21 de febrero de 2020. NET VOISS S.A.C. utilizaba este número, junto con otros, en virtud de un contrato de alquiler de centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España.

Señala que, en su centralita, no se tiene constancia de ninguna llamada realizada desde el número de teléfono **TELÉFONO.9** hacia el número de teléfono **TELÉFONO.1** en el mes de noviembre ni en los días 2 de diciembre de 2019, 20 de diciembre de 2019 ni 21 de enero de 2020.

A la vista de lo expuesto, es posible señalar que, de las nueve líneas incluidas en la reclamación, sólo las llamadas de seis números telefónicos son confirmadas por la operadora de la línea del reclamante, sin que la operadora de los números llamantes tenga constancia de dichas llamadas.

Por otra parte, la operadora DONNA LIVE SCOOP ha denunciado posibles llamadas fraudulentas en un rango de números de teléfono, entre los que están incluidos cuatro de los investigados, y esas líneas y otra más estaban asignadas a NET VOISS, S.A.C. con sede en Lima (Perú), habiendo cancelado el contrato de alquiler de centralita virtual existente.

Otra de las líneas estaba asignada a PRONTO CALL CENTER, con domicilio en Tánger (Marruecos), al que se ha enviado un requerimiento de información, sin haber recibido contestación ni constancia de la recepción del requerimiento de información hasta fecha actual.

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.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