

- Expediente N°: E/09388/2020

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 22 de enero 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 de VODADONE en su teléfono fijo *****TELEFONO.1**, que se encuentra en la Lista Robinson.

Tras varias solicitudes de oposición vía e-mail a "protecciondatos@vodafone.com", el 14/01/20 le informan de que su número de teléfono ha sido incluido en su Lista Robinson interna. Aun así, el reclamante aporta una cronología de llamadas posteriores, la última el 20/01/20 a las 17:49 horas, desde la línea *****TELEFONO.2**. El 20/01/20 le contestan de nuevo informándole que realizarán las gestiones oportunas para solucionar el asunto.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Correo electrónico enviado al DPD de VODAFONE solicitando no recibir ninguna comunicación comercial por ningún canal.

Constancia de inscripción del número del reclamante en la Lista Robinson desde el 07/11/2019 en el canal de llamadas telefónicas.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/02252/2020, con fecha 06/03/2020, se traslada a VODAFONE ESPAÑA S.A. 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 17 de abril de 2020 se recibe contestación de la entidad reclamada, alegando:

*"Hemos verificado que las tres líneas telefónicas del reclamante constan en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 7 de noviembre de 2019. Sin embargo, las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.3** no se encontraban incluidas en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporadas a raíz de la entrada de la presente reclamación".*

*"En primer lugar, hemos comprobado si los números llamantes, que el **Sr. A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación y hemos verificado que varios de ellos se encuentran asociados a los siguientes colaboradores del canal door to door.....*

Estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utiliza sus propias bases de datos. Esto ha llevado a que, inmediatamente, y como

conoce la Agencia, se empiecen a plantear soluciones y medidas a aplicar en relación con nuestros colaboradores."

Con fecha 2 de junio de 2020, en el procedimiento E/02252/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la reclamada la admisión a trámite de la reclamación y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

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

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.4** es VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, VODAFONE).

Según respuesta del representante de VODAFONE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*"Tras realizar las consultas pertinentes en los sistemas internos de mi representada, el día 8 de noviembre de 2019 el número *****TELEFONO.4** era titularidad de Vodafone España, S.A.U., encontrándose asociado al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone, el cual puede prestarse a través del colaborador "Konecta" utilizando la línea mencionada para prestar dicho servicio de atención a clientes.*

Cabe destacar que, como consecuencia del presente requerimiento, hemos estudiado el caso en profundidad y hemos tomado las acciones necesarias con Konecta para evitar que el colaborador utilice esta numeración con otros fines diferentes a los expresamente permitidos.

Tras realizar las comprobaciones pertinentes, mi representada no puede llevar a cabo la confirmación de la llamada debido a que, conforme al artículo 2 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, se almacenan los datos solicitados por un periodo máximo de un año y los datos anteriores a esta fecha han sido suprimidos de los sistemas de Vodafone."

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador de los números *****TELEFONO.5**, *****TELEFONO.6** y *****TELEFONO.7** es LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L. (en adelante, LEAST COST).

Según respuesta de LEAST COST, a requerimiento de información, indica que:

Las líneas *****TELEFONO.5** y *****TELEFONO.7** eran titularidad de CAMARA TELECOM, S.L. en las fechas solicitadas.

Confirma las llamadas desde el *****TELEFONO.5** en los días y horas:

09/11/2019 a las 10:43 h.; 16/11/2019 a las 10:55 h.; 20/11/2019 a las 16:49 h.

ORANGE también confirma la recepción en el número del reclamante, los días: 9, 16 y 20 de noviembre de 2019.

Confirma la llamada desde el *****TELEFONO.7** en los días y horas: 12/11/2019 a las 19:21 h.

ORANGE también confirma la recepción en el número del reclamante, el día 12 de noviembre de 2019.

Según respuesta de CAMARA TELECOM, S.L., a requerimiento de información sobre titularidad de los números *****TELEFONO.5** y *****TELEFONO.7**, la realización de las llamadas desde estos números al número del reclamante en las fechas:

*****TELEFONO.5** el día 9 de noviembre de 2019 entre las horas 10:00 y 12:00, el día 16 de noviembre de 2019 entre las horas 10:00 y 12:00, y el día 20 de noviembre de 2019 entre las horas 16:00 y 18:00.

*****TELEFONO.7** el día 12 de noviembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00.

No confirma la realización de las llamadas, indicando que efectuarían la consulta a LEAST COST. Estos ya habían confirmado la realización de las llamadas como indica el párrafo anterior.

También indica que no mantiene relación contractual con VODAFONE.

Sobre el motivo de las llamadas informa que:

"No disponemos de esta información ya que CAMARA TELECOM, S.L. desarrolla la actividad de "Revendedor" del uso de líneas telefónicas que contrata con Operadores para su explotación comercial con sus clientes (Usuarios de la línea telefónica). El uso de las líneas telefónicas contratadas solo lo disfrutan nuestros clientes y por tanto son nuestros clientes quienes realizan las llamadas. CAMARA TELECOM nunca realiza autoconsumo de las líneas que contrata para su reventa.

*El usuario de las líneas objeto de requerimiento de información es nuestro cliente **B.B.B.**; quien ha podido realizar las llamadas comerciales que señalan en su requerimiento. Procedemos a facilitarles todos los datos de contacto de los que disponemos: **B.B.B.**. *****DIRECCION.1**.*

Se envió requerimiento de información al Sr. **B.B.B.** por correo internacional certificado, sobre motivo de las llamadas y relación contractual con VODAFONE, del cual no se ha recibido respuesta.

Según respuesta posterior de CAMARA TELECOM confirma las llamadas que en la contestación anterior indicó que solicitaría a LEAST COST:

*"La línea *****TELEFONO.5** ha hecho varias llamadas al número *****TELEFONO.1**: El 09/11/2019 a las 10:43 h. El 16/11/2019 a las 10:55 h. El 20/11/2019 a las 16:49 h.*

*La línea *****TELEFONO.7** ha hecho una llamada al número *****TELEFONO.1**: El 12/11/2019 a las 19:21 h."*

LEAST COST indica en el mismo escrito, que la línea *****TELEFONO.6** era titularidad de SOLIVESA MASTER FRANCHISE, S.L. (en lo sucesivo, SOLIVESA) en las fechas solicitadas.

Confirma la realización de la llamada desde el número *****TELEFONO.6** el día 11 de noviembre de 2019.

ORANGE confirma en el escrito la recepción en el número del reclamante, el día 11 de noviembre de 2019.

Según respuesta de SOLIVESA, S.L., a requerimiento de información sobre titularidad de número origen (*****TELEFONO.6**), y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*"Sí existe una llamada realizada por la línea *****TELEFONO.6** a la línea *****TELEFONO.1** el día 11 de noviembre de 2019 entre las 15:00 y las 17:00 horas".*

Además, SOLIVESA indica que:

*“La línea desde donde se realiza la llamada está asociada a la empresa con razón social: GRUPO ESTRADICALL SAC..... LOCALIDAD: LIMA. PAÍS: PERÚ. No podemos garantizar porqué GRUPO ESTRADICALL SAC realizó la llamada al número de teléfono *****TELEFONO.1** ya que GRUPO ESTRADICALL SAC es un call center que genera sus propios leads y los pone a disposición de diferentes empresas que distribuyen diferentes servicios que nada tienen que ver con SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L. De hecho, en la fecha de realización de la llamada GRUPO ESTRADICALL SAC actuaba como call center de grupo VODAFONE, no solo a través de SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L, sino también a través de otras empresas. Actualmente SOLIVESA MÁSTER FRANCHISE S.L no tiene ninguna relación comercial con GRUPO ESTRADICALL SAC.”*

Acerca de la relación contractual de SOLIVESA con VODAFONE indica:

*“SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L tiene acceso a la información de las llamadas realizadas por la línea *****TELEFONO.6** porque entre sus actividades se encuentra la reventa de tráfico telefónico, siendo la citada línea una línea vendida por SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L. Además, la empresa GRUPO ESTRADICALL SAC titular de la línea *****TELEFONO.6**, es un call center que colaboró en diferentes campañas con SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L para comercializar servicios del grupo VODAFONE, empresa de la que SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L es encargada de tratamiento al actuar como distribuidora de sus servicios de telefonía. No obstante, GRUPO ESTRADICALL SAC no es un call center que trabaje en exclusiva para SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L.”*

Acerca de la consulta de como recibe los números a los cuales deben realizar las llamadas comerciales contesta:

“SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L utiliza las bases de datos de la empresa SOLVESA INVERSIONES S.L (empresa del GRUPO SOLIVESA). SOLVESA INVERSIONES S.L genera sus propios leads a través de diferentes campañas de landing donde se solicita el consentimiento al interesado para poder ceder sus datos a terceras compañías del sector de telecomunicaciones y energía con fines publicitarios. El consentimiento se solicita en cumplimiento con el artículo 13 del RGPD y el considerando 32 del RGPD. - Los call center colaboradores de SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L generan sus propios Leads con consentimiento. SOLIVESA MASTER FRANCHISE S.L sigue un procedimiento de cruce de datos con la Lista Robinson.”

Se envió requerimiento de información al GRUPO ESTRADICALL SAC por correo internacional certificado, del cual no se ha recibido respuesta.

En respuesta de SOLIVESA a nuevo requerimiento de información sobre titularidad de número origen (*****TELEFONO.6**) y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, en las fechas solicitadas:

Confirma las llamadas realizadas en las fechas: 15 de enero de 2020 entre las horas 17:00 y 19:00, 16 de enero de 2020 entre las horas 13:00 y 17:00, 17 de enero de 2020 entre las horas 15:00 y 17:00, 20 de enero de 2020 entre las horas 14:00 y 17:00.

Indica además que la titularidad de la línea era de GRUPO ESTRADICALL SAC de Lima, Perú, al cual se le había enviado requerimiento anteriormente y no han contestado.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de

investigación de este expediente, el operador de los números *****TELEFONO.8**, *****TELEFONO.9** y *****TELEFONO.10** es ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, ORANGE) que a su vez es el operador del número del reclamante *****TELEFONO.1**.

Según respuesta de ORANGE a requerimiento de información, indica que:

*“En relación a la titularidad de las líneas fijas *****TELEFONO.8**, *****TELEFONO.9** Y *****TELEFONO.10** esta mercantil viene a confirmar que, las numeraciones fijas se encuentran asignadas al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L.*

No obstante lo anterior, con motivo del presente requerimiento de información, hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., que nos ha confirmado que las numeraciones objeto del presente requerimiento de información les consta asignadas a su cliente final Donna Live Scoop con CIF F73078545. En este sentido, tal y como mi representada expuso ante esta Agencia, las numeraciones objeto de la presente solicitud de información, se encuentran comprendidas dentro de los rangos de numeraciones denunciadas por suplantación por Donna Live Scoop.”

Al mismo tiempo, confirma la recepción en el número del reclamante de las siguientes llamadas:

ORANGE confirma la recepción en el número del reclamante de las llamadas realizadas: el día 13 de noviembre de 2019 desde el *****TELEFONO.8**, el día 18 de noviembre de 2019 desde el *****TELEFONO.9** y el día 20 de noviembre de 2019 desde el *****TELEFONO.10**.

Según respuesta de RUMBATEL a requerimiento de información sobre estos números, indica que:

*“La numeración de la que nos solicitan información (*****TELEFONO.8**, *****TELEFONO.9** y *****TELEFONO.10**) la tiene en uso otro operador Donna Live, S.C., nuestro cliente una vez puesto en su conocimiento este requerimiento, nos piden que les informemos que están teniendo muchas reclamaciones de ese rango de numeración. Que dicho rango de numeración no lo tienen en uso, excepto alguna numeración que tienen activada en su centralita. Que a raíz de estas denuncias y una vez confirmado que, desde sus equipos, ni ellos ni ninguno de sus clientes realizó dichas llamadas, lo pone en conocimiento de la Policía Nacional el pasado 31 de Enero de 2020, según la denuncia que se acompaña a este escrito. Nuestro cliente denuncia que les están usurpando dicho rango de numeración. Así mismo les informo que una vez revisado en nuestros sistemas, no aparecen llamadas realizadas al *****TELEFONO.1**, que Donnalive nos indican que ellos tampoco encuentran llamadas realizadas a esa numeración en sus sistemas y que no tienen relación comercial con Vodafone.”*

Según respuesta de DONNA LIVE a requerimiento de información, indica que:

*“En cuanto a las llamadas realizadas al número de teléfono *****TELEFONO.1** por la línea *****TELEFONO.8** el día 13 de noviembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00, la línea *****TELEFONO.9** el día 18 de noviembre de 2019 entre las horas 14:00 y 16:00, y la línea *****TELEFONO.10** el día 20 de noviembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00, les comunicamos que no tenemos constancia en nuestra centralita de que se hayan producido las mismas.*

Aprovechamos para informarles de que los tres números de teléfono, en la fecha en cuestión, estaban asignados una empresa de Perú, la cual nos alquiló una centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España, cuyos datos facilitamos a continuación:

Razón social: NET VOISS S.A.C CIF: 20545529719 Avda. Petit Thouars, 1775 of 901 Lince, Lima (Perú).

Nos vemos en la obligación de comentarles que la empresa NET VOISS lleva dándonos problemas desde principios de 2020 por quejas derivadas de llamadas fraudulentas, a horas intempestivas y molestas, por lo que incluso les hemos denunciado. Adjuntamos denuncia como DOCUMENTO 1."

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.11** es XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, XTRA).

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número del reclamante, el día 13 de diciembre de 2019 entre las horas 16:00 y 18:00.

Según respuesta de XTRA a requerimiento de información, confirma que el titular de la línea era DONNA LIVE SCCOP e indican que en sus BBDD no tienen registro de la realización de la llamada desde el número *****TELEFONO.11** en la fecha solicitada.

Según respuesta de DONNA LIVE SCCOP esta línea se encuentra en el rango de números (*****TELEFONO.12** al *****TELEFONO.13**) denunciados ante la policía. Indican que gran parte de los números de denunciados pertenecían a NET VOISS en Lima, Perú, la cual les alquiló una centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España. Señalan también haber rescindido el contrato con esta empresa en Julio 2020 después de numerosos requerimientos por parte de esta Agencia.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.2** es LEAST COST ROUTING.

Según respuesta de LEAST COST ROUTING la titularidad de dicha línea en las fechas 14, 18 y 20 de enero de 2020 era CÁMARA TELECOM, e informan de que no tienen constancia de ninguna de las llamadas realizadas en dichas fechas.

Según respuesta de SOLIVESA, a requerimiento de contrato comercial entre SOLIVESA y VODAFONE, se reciben los contratos entre VODAFONE y SOLIVESA, SOLIVESA y GRUPO ESTRADICALL, VESALEADS (Grupo SOLIVESA) y VODAFONE.

En el contrato entre VODAFONE ESPAÑA S.A.U. y SOLIVESA MASTER FRANCHISE (vigente a la fecha de las llamadas denunciadas), en el apartado V indica que el COLABORADOR manifiesta tener la capacidad y medios técnicos adecuados para formar parte de la red comercial de VODAFONE.

En el apartado VI indica que el ámbito del contrato es la promoción door-to-door de los servicios en nombre y por cuenta de VODAFONE-ES y VODAFONE-ONO.

En la cláusula TERCERA indica que el contrato tendrá validez desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 31 de marzo de 2020.

En la cláusula 13.5 VODAFONE indica que el COLABORADOR se compromete al estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

En la cláusula 13.6 se indica que de conformidad con la legislación vigente el COLABORADOR tendrá la consideración de encargado de tratamiento.

La cláusula 13.7 indica que el COLABORADOR mantendrá indemne a VODAFONE de cualquier perjuicio derivado del incumplimiento por parte del COLABORADOR o de sus terceros colaboradores de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente cláusula y en particular por cualquier sanción impuesta por la Agencia Española de Protección de Datos.

En el contrato entre SOLIVESA MASTER FRANCHISE y GRUPO ESTRADICALL refiere al GRUPO ESTRADICALL como SUBAGENTE.

En el apartado 1.1 indica que el SUBAGENTE se compromete a desarrollar las actividades de intermediación en altas de clientes para el operador VODAFONE.

En la cláusula TERCERA indica que las actividades de promoción y altas se realizará conforme los procedimientos establecidos por SOLIVESA.

En la cláusula SÉPTIMA relativa a la "Prohibición de comercialización inadecuada o fraudulenta" indica que (entre otras) se considerará comercialización inadecuada la inobservancia en la comercialización de la normativa en vigor que le sea aplicable.

En el contrato entre VODAFONE ONO S.A.U. (Operadora) y VESALEADS, S.L. (Agente), firmado el 21 de marzo 2019 y con duración de un año (vigente en las fechas de las llamadas denunciadas), en la cláusula 10, indica que el AGENTE será responsable frente a la OPERADORA de cualesquiera daños que esta sufra como consecuencia de reclamaciones entre otras de las autoridades competentes sean de carácter sancionador o de otra naturaleza.

En la cláusula 12 relativa a "TRATAMIENTO DE DATOS", apartado 12.2 indica que el AGENTE obtendrá datos personales de personas interesadas en los servicios de VODAFONE ONO y tras contactar con ellos formalizará las contrataciones de los servicios y que por este motivo recabará y posteriormente tratará datos de carácter personal de potenciales clientes responsabilidad de VODAFONE.

Según respuesta de RUMBATEL COMUNICACIONES, a requerimiento de contrato comercial entre RUMBATEL y VODAFONE, responde textualmente:

"Que ni Rumbatel Comunicaciones, S.L. ni ninguna empresa del grupo, tiene o ha tenido contrato de venta de productos de Vodafone, ni hemos realizado campaña promocional para dicha empresa."

Según respuesta de RUMBATEL COMUNICACIONES, a requerimiento de contrato comercial entre RUMBATEL y NET VOISS, responde textualmente:

"Que no conocemos a la empresa Net Voiss. Que dicha empresa no ha sido ni es cliente de Rumbatel Comunicaciones, S.L., ni de ninguna empresa del grupo."

Según respuesta de RUMBATEL COMUNICACIONES, a requerimiento de contrato comercial entre RUMBATEL y DONNA LIVE, responde textualmente:

"Que Donna Live, S.C. es un operador local de telecomunicaciones, cliente de Rumbatel Comunicaciones, S.L., al que ofrecemos servicios de telefonía fija, sin realizarles ninguna campaña comercial, ni de sus productos ni de terceros."

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, la reclamada aporta la siguiente información:

*“Hemos verificado que las tres líneas telefónicas del reclamante constan en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 7 de noviembre de 2019. Sin embargo, las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.3** no se encontraban incluidas en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporadas a raíz de la entrada de la presente reclamación”.*

*“En primer lugar, hemos comprobado si los números llamantes, que el **Sr. A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación y hemos verificado que varios de ellos se encuentran asociados a los siguientes colaboradores del canal door to door.....*

Estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utiliza sus propias bases de datos. Esto ha llevado a que, inmediatamente, y como conoce la Agencia, se empiecen a plantear soluciones y medidas a aplicar en relación con nuestros colaboradores.”

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador de los números *****TELEFONO.5**,

*****TELEFONO.6** y *****TELEFONO.7** es LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L. (en adelante, LEAST COST).

Según respuesta de LEAST COST, a requerimiento de información, indica que:
Las líneas *****TELEFONO.5** y *****TELEFONO.7** eran titularidad de CAMARA TELECOM, S.L. en las fechas solicitadas.

Confirma las llamadas desde el *****TELEFONO.5** en los días y horas:
09/11/2019 a las 10:43 h.; 16/11/2019 a las 10:55 h.; 20/11/2019 a las 16:49 h.

ORANGE también confirma la recepción en el número del reclamante, los días: 9, 16 y 20 de noviembre de 2019.

Confirma la llamada desde el *****TELEFONO.7** en los días y horas: 12/11/2019 a las 19:21 h.

ORANGE también confirma la recepción en el número del reclamante, el día 12 de noviembre de 2019.

Según respuesta de CAMARA TELECOM, S.L., a requerimiento de información sobre titularidad de los números *****TELEFONO.5** y *****TELEFONO.7**, la realización de las llamadas desde estos números al número del reclamante en las fechas:

*****TELEFONO.5** el día 9 de noviembre de 2019 entre las horas 10:00 y 12:00, el día 16 de noviembre de 2019 entre las horas 10:00 y 12:00, y el día 20 de noviembre de 2019 entre las horas 16:00 y 18:00.

*****TELEFONO.7** el día 12 de noviembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00.

Indica que no mantiene relación contractual con VODAFONE.

*El usuario de las líneas objeto de requerimiento de información es nuestro cliente B.B.B.; quien ha podido realizar las llamadas comerciales que señalan en su requerimiento. Procedemos a facilitarles todos los datos de contacto de los que disponemos: B.B.B.. ***DIRECCION.1.*

Se envió requerimiento de información al Sr. **B.B.B.** por correo internacional certificado, sobre motivo de las llamadas y relación contractual con VODAFONE, del cual no se ha recibido respuesta.

LEAST COST indica en el mismo escrito, que la línea *****TELEFONO.6** era titularidad de SOLIVESA MASTER FRANCHISE, S.L. (en lo sucesivo, SOLIVESA) en las fechas solicitadas.

Confirma la realización de la llamada desde el número *****TELEFONO.6** el día 11 de noviembre de 2019.

ORANGE confirma en el escrito la recepción en el número del reclamante, el día 11 de noviembre de 2019.

Según respuesta de SOLIVESA, S.L., a requerimiento de información sobre titularidad de número origen (*****TELEFONO.6**), y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica que:

*“Sí existe una llamada realizada por la línea *****TELEFONO.6** a la línea *****TELEFONO.1** el día 11 de noviembre de 2019 entre las 15:00 y las 17:00 horas”.*

Además, SOLIVESA indica que:

“La línea desde donde se realiza la llamada está asociada a la empresa con razón social: GRUPO ESTRADICALL SAC..... LOCALIDAD: LIMA. PAÍS: PERÚ.

Actualmente SOLIVESA MÁSTER FRANCHISE S.L no tiene ninguna relación comercial con GRUPO ESTRADICALL SAC."

Se envió requerimiento de información al GRUPO ESTRADICALL SAC por correo internacional certificado, del cual no se ha recibido respuesta.

En respuesta de SOLIVESA a nuevo requerimiento de información sobre titularidad de número origen (*****TELEFONO.6**) y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, en las fechas solicitadas:

Confirma las llamadas realizadas en las fechas: 15 de enero de 2020 entre las horas 17:00 y 19:00, 16 de enero de 2020 entre las horas 13:00 y 17:00, 17 de enero de 2020 entre las horas 15:00 y 17:00, 20 de enero de 2020 entre las horas 14:00 y 17:00.

Indica además que la titularidad de la línea era de GRUPO ESTRADICALL SAC de Lima, Perú, al cual se le había enviado requerimiento anteriormente y no han contestado.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador de los números *****TELEFONO.8**, *****TELEFONO.9** y *****TELEFONO.10** es ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, ORANGE) que a su vez es el operador del número del reclamante *****TELEFONO.1**.

Según respuesta de ORANGE a requerimiento de información, indica que:

*"En relación a la titularidad de las líneas fijas *****TELEFONO.8**, *****TELEFONO.9** Y *****TELEFONO.10** esta mercantil viene a confirmar que, las numeraciones fijas se encuentran asignadas al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L.*

No obstante lo anterior, con motivo del presente requerimiento de información, hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., que nos ha confirmado que las numeraciones objeto del presente requerimiento de información les consta asignadas a su cliente final Donna Live Scoop con CIF F73078545. En este sentido, tal y como mi representada expuso ante esta Agencia, las numeraciones objeto de la presente solicitud de información, se encuentran comprendidas dentro de los rangos de numeraciones denunciadas por suplantación por Donna Live Scoop."

Al mismo tiempo, confirma la recepción en el número del reclamante de las siguientes llamadas:

ORANGE confirma la recepción en el número del reclamante de las llamadas realizadas: el día 13 de noviembre de 2019 desde el *****TELEFONO.8**, el día 18 de noviembre de 2019 desde el *****TELEFONO.9** y el día 20 de noviembre de 2019 desde el *****TELEFONO.10**.

Según respuesta de RUMBATEL a requerimiento de información sobre estos números, indica que:

*"La numeración de la que nos solicitan información (*****TELEFONO.8**, *****TELEFONO.9** y *****TELEFONO.10**) la tiene en uso otro operador Donna Live, S.C., nuestro cliente una vez puesto en su conocimiento este requerimiento, nos piden que les informemos que están teniendo muchas reclamaciones de ese rango de numeración. Que dicho rango de numeración no lo tienen en uso, excepto alguna numeración que tienen activada en su centralita. Que a raíz de estas denuncias y una vez confirmado que, desde sus equipos, ni ellos ni ninguno de sus clientes realizó dichas llamadas, lo pone en conocimiento de la Policía Nacional el pasado 31 de Enero de 2020, según la denuncia que se acompaña a este escrito. Nuestro cliente*

denuncia que les están usurpando dicho rango de numeración. Así mismo les informo que una vez revisado en nuestros sistemas, no aparecen llamadas realizadas al *****TELEFONO.1**, que Donnalive nos indican que ellos tampoco encuentran llamadas realizadas a esa numeración en sus sistemas y que no tienen relación comercial con Vodafone.”

Según respuesta de DONNA LIVE a requerimiento de información, indica que:

“En cuanto a las llamadas realizadas al número de teléfono *****TELEFONO.1** por la línea *****TELEFONO.8** el día 13 de noviembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00, la línea *****TELEFONO.9** el día 18 de noviembre de 2019 entre las horas 14:00 y 16:00, y la línea *****TELEFONO.10** el día 20 de noviembre de 2019 entre las horas 18:00 y 20:00, les comunicamos que no tenemos constancia en nuestra centralita de que se hayan producido las mismas.

Aprovechamos para informarles de que los tres números de teléfono, en la fecha en cuestión, estaban asignados una empresa de Perú, la cual nos alquiló una centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España, cuyos datos facilitamos a continuación:

Razón social: NET VOISS S.A.C CIF: 20545529719 Avda. Petit Thouars, 1775 of 901 Lince, Lima (Perú).

Nos vemos en la obligación de comentarles que la empresa NET VOISS lleva dándonos problemas desde principios de 2020 por quejas derivadas de llamadas fraudulentas, a horas intempestivas y molestas, por lo que incluso les hemos denunciado. Adjuntamos denuncia como DOCUMENTO 1.”

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.11** es XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL (en adelante, XTRA).

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número del reclamante, el día 13 de diciembre de 2019 entre las horas 16:00 y 18:00.

Según respuesta de XTRA a requerimiento de información, confirma que el titular de la línea era DONNA LIVE S.COOP. e indican que en sus BBDD no tienen registro de la realización de la llamada desde el número *****TELEFONO.11** en la fecha solicitada.

DONNA LIVE S.COOP. nos comunica:

“Asimismo, durante el largo periodo de tiempo que estamos sufriendo esta situación, hemos observado, como ya les hemos informado en alguna ocasión, que casi todas las líneas desde las que se realizan las llamadas estuvieron en uso por parte de NETVOISS S.A.C., con C.I.F. número 20545529719, sita en Avda. Petit Thourars, 1775 of 901, Lince de Lima (Perú). La citada empresa peruana nos alquiló una centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España. Tras recibir varias quejas telefónicas y diversos requerimientos desde la AEPD, decidimos rescindir el contrato con ellos, el pasado mes de julio de 2020. Incluso nosotros mismos hemos sido víctimas del uso fraudulento de nuestras líneas”.

Es preciso señalar que solamente son objeto de consideración las llamadas que la operadora del reclamante ha confirmado su recepción.

A la vista de lo expuesto, según indica la entidad reclamada, los colaboradores que utilizan los números llamantes no tratan las bases de datos facilitadas por VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

Por otra parte, las llamadas que han sido confirmadas, fueron realizadas, unas por una persona física y las otras por dos empresas, todas ellas domiciliadas en Perú, que no han contestado a los requerimientos efectuado por la AEPD. Una de las empresas ha sido denunciada ante la Policía Nacional por usurpación de un rango de numeración y se ha rescindido el contrato con esta empresa en Julio 2020, después de numerosos requerimientos por parte de esta Agencia.

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