

- **Expediente N°: E/09402/2020**

### 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) tuvo entrada en fecha 19 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 de llamadas y SMS comerciales del reclamado en sus líneas telefónicas (**\*\*\*TELÉFONO.1** y **\*\*\*TELÉFONO.2**). El reclamante manifiesta haber ejercido el derecho de supresión de sus datos frente al reclamado y estar inscrito en el sistema de exclusión publicitaria “Lista Robinson”.

Recepción de llamadas telefónicas el día 15 de enero de 2020 y mensajes de texto (SMS) el día 17 de enero de 2020.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Impresión de pantalla en la que figura la inclusión de los números **\*\*\*TELÉFONO.1** y **\*\*\*TELÉFONO.2** en la “Lista Robinson”.

Impresiones de pantalla en las que figuran:

Llamadas realizadas “hoy” desde el número **\*\*\*TELÉFONO.3** a las 17:31 y a las 17:37 horas.

Mensaje (SMS) fechado el 17 de enero de 2020 a las 13:54 horas con contenido publicitario del reclamado.

Copia de una cadena de correos electrónicos en la que consta:

El ejercicio del derecho de oposición del reclamante frente al reclamado con fecha de 15 de octubre de 2019.

Contestación del reclamado al anterior con fecha 7 de noviembre de 2019 informando al reclamante de la inclusión de su número de teléfono en la “lista Robinson” interna.

SEGUNDO: Con fecha 1 de junio de 2020, en el procedimiento E/01535/2020, la Agencia Española de Protección de Datos acordó llevar a cabo las presentes actuaciones de investigación en relación con la reclamación presentada por el reclamante. En el contexto de dicho procedimiento, el reclamado ha realizado las siguientes manifestaciones en relación con el caso:

*“ha sido comprobado que sus líneas telefónicas que se indican en la denuncia constan en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 17 de octubre de 2019, así como en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 18 de octubre de 2019”.*

*“Hemos comprobado si el número llamante que el Sr. **A.A.A.** nos indica en su denuncia consta en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación y hemos verificado que está asociado al siguiente colaborador:*

**\*\*\*TELÉFONO.3** *Televenta\_Atento\_Outbound\_Potencial\_Marruecos”.*

En el marco de la investigación realizada 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 **\*\*\*TELÉFONO.3** es “VODAFONE ONO, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante, Vodafone ONO).

En relación con la titularidad del número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.3**, Vodafone ONO manifiesta lo siguiente:

*“Tras realizar las consultas pertinentes en los sistemas internos de mi representada, en la fecha indicada, el número consta a nombre de Vodafone Ono, S.A.U., con N.I.F. A-62186556, el cual se encuentra provisionado a la agencia colaboradora “Atento”, con dirección GV. Vía Corts Catalanes, 866 00º GC2, 08018 – Barcelona, para la prestación de servicios de call center.”*

En relación con las llamadas supuestamente realizadas al reclamante desde el número **\*\*\*TELÉFONO.3**, Vodafone ONO manifiesta que el día 15 de enero de 2020 entre las 14:00 y las 20:00 horas no constan llamadas a los teléfonos referidos por el reclamante en su reclamación (**\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.1**).

## 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, LOPDGDD), 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, y 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 **\*\*\*TELÉFONO.3** es “VODAFONE ONO, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante, Vodafone ONO).

En relación con la titularidad del número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.3**, Vodafone ONO manifiesta lo siguiente:

*“Tras realizar las consultas pertinentes en los sistemas internos de mi representada, en la fecha indicada, el número consta a nombre de Vodafone Ono, S.A.U., con N.I.F. A-62186556, el cual se encuentra provisionado a la agencia colaboradora “Atento”, con dirección GV. Vía Corts Catalanes, 866 00º GC2, 08018 – Barcelona, para la prestación de servicios de call center.”*

En relación con las llamadas supuestamente realizadas al reclamante desde el número **\*\*\*TELÉFONO.3**, Vodafone ONO señala que el día 15 de enero de 2020 entre las 14:00 y las 20:00 horas no constan llamadas a los teléfonos referidos por el reclamante en su reclamación (**\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.1**).

A la vista de lo expuesto, y según manifiesta el operador de la línea reclamada, no consta acreditado que, en la fecha y horas indicadas, se hayan realizado llamadas a los teléfonos referidos por el reclamante en su reclamación.

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