

- Expediente N°: E/09403/2020

### 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 27 de enero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra las entidades DONNA LIVE, S.COOP. y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales no consentidas en nombre del reclamado. En concreto, refiere los siguientes hechos:

Que no es ni ha sido en el pasado cliente del reclamado.

Que el teléfono en el que recibe las llamadas (**\*\*\*TELÉFONO.1**) se encuentra incluido en el sistema de exclusión publicitaria de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital).

Que ha recibido varias llamadas y aporta el detalle de una de ellas. Ésta habría tenido lugar el día 22 de enero de 2020 a las 17:01 horas desde el número **\*\*\*TELÉFONO.2**.

El reclamante ha aportado la siguiente documentación relevante:

Copia de una factura de fecha 4 de enero de 2020 de "Movistar" a nombre del reclamante en la que consta, entre otros, el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**.

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 las entidades reclamadas, para que procediesen a su análisis e informasen 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.

Dentro del expediente E/02266/2020, con fecha de 9 de marzo de 2020 la AEPD dio traslado de la reclamación a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., que, en respuesta del 16 de abril de 2020 (número de registro de entrada en la AEPD 014655/2020) manifestó, con respecto al número de teléfono del reclamante **\*\*\*TELÉFONO.1** que *"Hemos verificado que la línea telefónica del reclamante consta incluida en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 4 de julio de 2018. Sin embargo, no se encontraban [sic] incluida en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada a raíz de la entrada de la presente reclamación"*. Además, en relación con el número llamante, **\*\*\*TELÉFONO.2**, señala que *"hemos verificado que el número objeto de reclamación se encuentra asociado al siguiente colaborador del canal door to door: Three Quarters*

*Full, S.L. Sinergia 100, S.R.L. No obstante, queremos destacar que, este colaborador no trata las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utiliza sus propias bases de datos.”.*

En el marco de esta investigación se ha obtenido la siguiente información:

El sistema de exclusión publicitaria de Adigital figura en la sede electrónica de la AEPD de acuerdo con la previsión efectuada en el artículo 23 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (ver diligencia “Diligencia Operadores”) el operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.2** es “ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante Orange).

Orange informa, con fecha 14 de diciembre de 2020 (escrito con número de registro de entrada en la AEPD **\*\*\*REGISTRO.1**) que el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.2** se encuentra asignado “al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., con CIF B91817130, y domicilio social en C/ **\*\*\*DIRECCIÓN.1**”. Añade que “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. Es menester poner de relieve que 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”. Además, en relación con la llamada del día 22 de enero de 2020 referida por en la reclamación, indica que “tras las oportunas comprobaciones en los sistemas de gestión empleados por esta compañía, cabe manifestar que no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia”.

Rumbatel Comunicaciones, S.L. (en adelante, Rumbatel) confirma, con fecha 20 de diciembre de 2020 (escrito con número de registro de entrada en la AEPD **\*\*\*REGISTRO.2**), que el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.2** lo “tiene en uso otro operador Donna Live, S.C. con CIF F73078545 y domicilio en **\*\*\*DIRECCIÓN.2**”. Añade que éste le ha solicitado que les informemos de los siguientes aspectos: “que están teniendo muchas reclamaciones de ese rango de numeración” y que, debido a ello, “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” y que “Nuestro cliente denuncia que les están usurpando dicho rango de numeración”. En este escrito Rumbatel asimismo manifiesta, en relación con la llamada del día 22 de enero de 2020

referidas en la reclamación, que *“una vez revisado en nuestros sistemas, no aparecen llamadas realizadas al **\*\*\*TELÉFONO.1**”* y que *“Donnalive nos indican que ellos tampoco encuentran llamadas realizadas a esa numeración en sus sistemas”*. Se adjuntan con el escrito los siguientes documentos:

Copia de la denuncia interpuesta con fecha de 31 de enero de 2020 ante la Dirección General de Policía (atestado número **\*\*\*ATESTADO.1**, dependencia **\*\*\*LOCALIDAD.1**) por el gerente de Donna Live, S.C. (en adelante Donnalive) en la que se denuncia la usurpación de los números de teléfono correspondientes al rango **\*\*\*TELÉFONO.3 - \*\*\*TELÉFONO.4**.

Escrito dirigido por el gerente de Donnalive a Rumbatel con fecha 6 de febrero de 2020 en el que manifiesta que están recibiendo muchas reclamaciones con relación a llamadas realizadas desde el rango “965XXXXXX”, habiendo comprobado que no habrían sido realizadas desde Donnalive. Añade además que, *“en muchos casos”*, las numeraciones no están siquiera asignadas a ningún cliente, *“por lo que confirmamos que hay alguien ajeno a nuestra organización que está haciendo un uso ilícito y fraudulento de algunas de las numeraciones que ustedes nos tienen asignadas”*.

Donnalive, con fecha de 21 de diciembre de 2020 (escrito con número de registro de entrada en la AEPD **\*\*\*REGISTRO.3**) manifiesta lo siguiente en relación con el caso:

Que tiene asignados cien números de distintos operadores de ámbito regional que comprenden las líneas del **\*\*\*TELÉFONO.3** al **\*\*\*TELÉFONO.4**.

Que después de varios meses recibiendo quejas telefónicas por llamadas desde dicho rango de numeración (incluido el número **\*\*\*TELÉFONO.2**), y dado que dichas llamadas no se estaban realizando desde Donnalive, con fecha de 31 de enero de 2020 interpuso una denuncia ante la Policía Nacional.

Que la mayoría de los números sobre los que les han llegado reclamaciones desde la AEPD estaban asignados a la empresa que les alquiló la centralita virtual para realizar llamadas nacionales desde España. Señala que esta empresa es NET VOISS S.A.C, con CIF 20545529719 y dirección **\*\*\*DIRECCIÓN.3**).

Que *“al tener tantísimas complicaciones derivadas de este cliente, todos los DDI de este rango pertenecientes a NETVOISS se inactivaron cuando empezaron las primeras denuncias”*.

Que, en relación con la llamada del día 22 de enero referida en la reclamación, *“no tiene constancia de que se haya realizado ninguna llamada a ese teléfono, ni tampoco tiene dato alguno relativo a este número ni a su titular”*.

Adjunta la denuncia interpuesta con fecha de 31 de enero de 2020 reseñada anteriormente.

61120

## 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, se ha tenido conocimiento de que los datos del reclamante han sido incluidos en la lista Robinson interna de Vodafone, a raíz de la notificación del presente requerimiento de información.

El operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.2** es "ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL". Y Orange informa que el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.2** se encuentra asignado "al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L. RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L. nos ha confirmado que las numeraciones objeto del presente requerimiento de información les consta asignadas a su cliente final Donna Live Scoop". Éste le ha solicitado que les informemos de los siguientes aspectos: "que están teniendo muchas reclamaciones de ese rango de numeración" y que, debido a ello, "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" y que "Nuestro cliente denuncia que les están usurpando dicho rango de numeración".

Rumbatel asimismo manifiesta, en relación con la llamada del día 22 de enero de 2020 referida en la reclamación, que "una vez revisado en nuestros sistemas, no aparecen llamadas realizadas al **\*\*\*TELÉFONO.1**" y que "Donnalive indica que ellos tampoco encuentran llamadas realizadas a esa numeración en sus sistemas".

A la vista de lo expuesto, no consta acreditado que se haya realizado la llamada objeto de esta reclamación, desde la línea reclamada al número de teléfono del reclamante, por ninguna de las entidades citadas anteriormente y contra las que se ha presentado la citada reclamación.

Por tanto, de acuerdo con 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 DONNA LIVE, S.COOP., 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

C/ Jorge Juan, 6  
28001 – Madrid

www.aepd.es  
sedeagpd.gob.es

