

- **Expediente N°: E/10325/2020**

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, la parte reclamante) tiene entrada en fecha 8 de octubre de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales en su teléfono fijo.

Manifiesta que la línea receptora (*****TELEFONO.1**) está inscrita en la Lista Robinson. El 24/01/19 y el 6/08/19 solicitó la supresión vía e-mail. Hasta en dos ocasiones le confirmaron que accedían a su solicitud, la última el 9/08/19.

Aporta un listado de 5 llamadas recibidas entre el 28/08/20 y el 05/10/20 desde los siguientes números: *****TELEFONO.2** el 05/10/2020, hora 16:15. *****TELEFONO.3** el 01/10/2020, hora 20:07. *****TELEFONO.4** el 21/09/2020, hora 16:33. *****TELEFONO.5** el 04/09/2020, hora 19:43. *****TELEFONO.6** el 28/08/2020, hora 19:57.

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

Acuerdo de mediación de fecha 09/01/2020, ante la Unidad de Mediación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, entre la parte reclamante y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., donde esta última se compromete a no efectuar llamadas de carácter publicitario a varios teléfonos de la parte reclamante, incluido el teléfono bajo reclamación.

Factura de línea emitida por ORANGE donde se confirma titularidad de la línea de la parte reclamante.

Captura de pantalla de la página de Adigital (lista Robinson) donde aparece el número de la parte reclamante, pero no se especifica fecha de registro. En la misma captura de pantalla aportada aparece un correo para la confirmación del registro por parte de Adigital con fecha 19 de junio de 2019.

Copia de correo electrónico enviado a derechosprotecciondatos@vodafone.es donde la parte reclamante solicita la supresión de sus datos personales a VODAFONE.

SEGUNDO: Con fecha 10/11/2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por la parte 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 diciembre de 2020, se recibe contestación de la parte reclamada, alegando:

“La reclamación ha tenido lugar porque parece ser que el reclamante recibió llamadas comerciales presuntamente en nombre de Vodafone en su teléfono fijo.

En este sentido, mi representada ha verificado que, efectivamente, la línea de teléfono del reclamante consta inscrita en la Lista Robinson oficial de ADigital desde el 19 de junio de 2019 y en la Lista Robinson interna de Vodafone desde el 23 de noviembre de 2016, todo ello previamente a la recepción del presente requerimiento de información. Vodafone ha comprobado si los números llamantes, que el reclamante indica en su denuncia, constan en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación y ha verificado que ninguna de estas numeraciones se encuentra asociada a colaboradores de Vodafone.”

Con fecha 18 de diciembre de 2020, en el procedimiento E/09085/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la parte reclamante 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:

Según respuesta de Adigital a requerimiento de información, se confirma que el número de la parte reclamante, *****TELEFONO.1** está inscrito desde el 22 de junio de 2019.

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, los operadores de los números origen de las llamadas eran:

*****TELEFONO.2** TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA)

*****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.4** VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo, VODAFONE)

*****TELEFONO.5** JAZZ TELECOM, S.A.

*****TELEFONO.6** VOXBONE, S.A. (en adelante, VOXBONE)

Con respecto al número *****TELEFONO.2**:

Según respuesta de ORANGE, se confirma la recepción de la llamada en el número de la parte reclamante en la fecha solicitada.

TELEFÓNICA indica que no tienen constancia de que se haya emitido dicha llamada, y que el titular es un particular al cual se le envió, vía correo postal certificado, requerimiento de información con respecto a las razones de las llamadas, encontrándose ausente en dos oportunidades. Dicha notificación no fue recogida en la oficina postal.

Con respecto al número *****TELEFONO.3**:

Según ORANGE dicha llamada fue recibida, pero con duración 0 segundos con lo cual no se procedió a investigar.

Con respecto al número *****TELEFONO.4**:

Según respuesta de ORANGE, confirma la recepción de la llamada en el número del reclamante en la fecha solicitada.

Según respuesta de VODAFONE, dicho número no se encontraba asignado a ningún cliente. Aportan una captura de pantalla de un supuesto sistema de base de datos de

números, donde aparece que no hay resultados en la búsqueda de usuarios de los números reclamados.

Con respecto al número *****TELEFONO.5:**

Según ORANGE, dicha llamada fue recibida, pero con duración 0 segundos con lo cual no se procedió a investigar.

Con respecto al número *****TELEFONO.6:**

Según respuesta de ORANGE, se confirma la recepción de la llamada en el número del reclamante en la fecha solicitada.

Según respuesta de VOXBONE, se informa que el titular es la empresa ITELVOX en Lima, Perú. Además, sobre la llamada desde el número reclamado indican que no pasó por sus redes.

Se procedió a enviar requerimiento de información vía correo internacional certificado a ITELVOX, del cual se tuvo acuse de recibo, pero no se ha recibido respuesta.

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: *"... mi representada ha verificado que, efectivamente, la línea de teléfono del reclamante consta inscrita en la Lista Robinson oficial de ADigital desde el 19 de junio de 2019 y en la Lista Robinson interna de Vodafone desde el 23 de noviembre de 2016, todo ello previamente a la recepción del presente requerimiento de información. Vodafone ha comprobado si los números llamantes, que el reclamante indica en su denuncia, constan en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación y ha verificado que ninguna de estas numeraciones se encuentra asociada a colaboradores de Vodafone."*

Respecto al número *****TELEFONO.2:**

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número de la parte reclamante en la fecha solicitada.

TELEFÓNICA manifiesta no tener constancia de que se haya emitido dicha llamada, y que el titular es un particular al cual se le envió, vía correo postal certificado, requerimiento de información con respecto a las razones de las llamadas, encontrándose ausente en dos oportunidades. Dicha notificación no fue recogida en la oficina postal.

Respecto al número *****TELEFONO.3:**

ORANGE indica que dicha llamada fue recibida, pero con duración 0 segundos.

Respecto al número *****TELEFONO.4:**

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número del reclamante en la fecha solicitada.

VODAFONE indica que dicho número no se encontraba asignado a ningún cliente. Aportan una captura de pantalla de un supuesto sistema de base de datos de números, donde aparece que no hay resultados en la búsqueda de usuarios de los números reclamados.

Respecto al número *****TELEFONO.5:**

ORANGE indica que dicha llamada fue recibida, pero con duración 0 segundos.

Respecto al número *****TELEFONO.6:**

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número del reclamante en la fecha solicitada.

VOXBONE informa que el titular es la empresa ITELVOX en Lima, Perú. Y la llamada desde el número reclamado indican que no pasó por sus redes.

Se procedió a enviar requerimiento de información vía correo internacional certificado a ITELVOX, del cual se tuvo acuse de recibo, pero no se ha recibido respuesta.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la parte reclamada, las líneas llamantes no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Por otra parte, las llamadas confirmadas por la operadora de la parte reclamante, y con duración superior a 0 segundos, no han sido confirmadas por las operadoras de los números llamantes; siendo en un caso el titular un particular al que sea ha requerido sin acuse de recibo, en otro el número no se encontraba asignado a ningún

cliente, y en el último caso el titular es una empresa radicada en Perú, que no ha contestado a nuestro requerimiento.

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