

- **Expediente N°: E/10327/2020**

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 14 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 no deseadas en nombre de la parte reclamada.

El número de teléfono en el que se reciben las llamadas telefónicas es el *****TELÉFONO.1**.

La parte reclamante manifiesta estar inscrito en “*las Listas Robinson*”. Consta un correo electrónico, de fecha 25 de junio de 2020, en el que desde derechosprotecciondatos@vodafone.es le informan de la inclusión del número *****TELÉFONO.1** en el sistema de exclusión publicitaria interno del reclamado.

Se refieren llamadas procedentes de varios números llamantes, identificando fecha y hora de las siguientes:

Llamada con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.2** realizada el día 8 de julio de 2020 a las 14:10 horas.

Llamada con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.3** realizada el día 30 de septiembre de 2020 a las 14:20 horas.

Llamada con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.4** realizada el día 6 de octubre de 2020 a las 13:45 horas.

Llamadas con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.5** realizadas el día 14 de octubre de 2020 a las 15:08 y 15:11 horas.

Llamada con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.6** realizada el día 29 de marzo de 2021 a las 17:12 horas.

Llamada con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.7** realizada el día 21 de abril de 2021 a las 14:19 horas.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Impresión de pantalla del teléfono móvil en la que figuran la llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.3** a las 14:20 horas con indicación manuscrita de que tuvo lugar el 30 de septiembre de 2020. Incluye asimismo una llamada con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.2** realizada el día 8 de julio de 2020.

Correo electrónico dirigido, el 25 de junio de 2020, por derechosprotecciondatos@vodafone.es a la parte reclamante, en el que se le informa de que no dispone de datos asociados a su persona. Asimismo, le informa de que anota el número *****TELÉFONO.1** a los efectos de no efectuarle llamadas de carácter publicitario.

Correo electrónico dirigido, el 27 de junio de 2020, por derechosprotecciondatos@vodafone.es a la parte reclamante, en el que se le informa de que *“estamos realizando nuevamente la solicitud al departamento comercial para que no continúen llamadas de nuestros departamentos, esto con el fin de dar la eliminación definitiva de sus datos”*.

Correo electrónico dirigido, el 10 de julio de 2020, por derechosprotecciondatos@vodafone.es a la parte reclamante, en el que se acusa recibo del derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales con fines de prospección comercial.

Impresión de pantalla del teléfono móvil, en la que figuran dos llamadas con origen en el número de teléfono *****TELÉFONO.5**, realizadas el día 14 de octubre de 2020 a las 15:08 y 15:11 horas de 22 segundos y 2 minutos y 53 segundos de duración respectivamente.

Impresión de pantalla del teléfono móvil, en la que marcadas manuscritamente dos llamadas, una con origen en el *****TELÉFONO.7** con indicación de que se habría producido a las 14:14, y la otra en el *****TELÉFONO.6** con indicación de que habría tenido lugar el día 29 de marzo de 2021.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/09078/2020, con fecha de 10 de noviembre de 2020 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, dio traslado de la reclamación a la parte reclamada.

Ésta, en respuesta del 16 de diciembre de 2020, manifestó, con respecto al número del reclamante *****TELÉFONO.1**, que *“esta línea figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital a fecha 6 de junio de 2019”* y *“en la lista Robinson interna de Vodafone a fecha 11 de septiembre de 2019”*. Respecto a los números llamantes (a excepción del *****TELÉFONO.6** y *****TELÉFONO.7**), expresa haber verificado que *“todos los números identificados en su reclamación, salvo uno, no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*. Indica que *“la línea llamante *****TELÉFONO.5** se encuentra asociada al siguiente colaborador: *****TELÉFONO.5** TVTA_OutboundPotencial”* y que *“hemos comprobado que algunas de las llamadas indicadas han sido realizadas por el colaborador: TVTA_Outbound_Potencial.”*

La parte reclamada manifiesta en su escrito que *“como consecuencia del volumen que venimos recibiendo de reclamaciones por llamadas comerciales a potenciales clientes y, al verificar que en muchos casos, dichas llamadas no se han realizado como parte de campañas gestionadas directamente por Vodafone, hemos realizado un plan de medidas correctoras especialmente dirigidas a nuestros colaboradores y distribuidores que realizan campañas de captación de clientes para asegurar que éstos cumplen escrupulosamente con las instrucciones que Vodafone les facilita a la hora de prestar estos servicios”*. Adjunta al escrito, como documentos números 1 y 2, dos correos electrónicos fechados el 19 de noviembre de 2018 y el 30 de julio de 2019, en los que dicta un conjunto de instrucciones, que los colaboradores han de seguir en las llamadas de captación de potenciales clientes para la parte reclamada. Adjunta, como documento número 4, una copia del escrito dirigido al reclamante el 10 de diciembre de 2020, que incluye las siguientes manifestaciones:

“queremos informarle de que ha sido verificado que la línea telefónica que nos indica en su denuncia se encuentra inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde el día 6 de junio de 2019. Asimismo, hemos verificado que las líneas indicadas

constaban ya inscritas en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporada en fecha 11 de septiembre de 2019.”

“queremos poner en su conocimiento que ha sido comprobado que, de los números llamantes que incluye en su denuncia, sólo uno se encuentra asociado a una agencia colaboradora de Vodafone. En este sentido, nos gustaría destacar que, estos colaboradores deben llevar a cabo el filtrado de las bases de datos que utilizan para garantizar que no se contacta a personas inscritas en la lista Robinson. A la vista de su reclamación, desde Vodafone se han llevado a cabo las acciones pertinentes frente a este colaborador para evitar que se vuelvan a producir incidencias como la suya.”

TERCERO: Con fecha 16 de diciembre de 2020, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó la admisión a trámite de la reclamación presentada por la parte reclamante. A continuación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

En relación con el número de teléfono de la parte reclamante, *****TELÉFONO.1**, y su inscripción en los sistemas de exclusión publicitaria:

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 este número de teléfono es RCable.

La parte reclamada manifiesta que *“esta línea figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital a fecha 6 de junio de 2019” y “en la lista Robinson interna de Vodafone a fecha 11 de septiembre de 2019”.*

ADigital informa que, el número que figura asociado a la parte reclamante, está inscrito en el Servicio de Lista Robinson *“tanto en el canal telefónico como en el canal SMS/MMS”* desde el 6 de junio de 2019.

En relación con el número de teléfono *****TELÉFONO.2**, del cual refiere la parte reclamante haber recibido una llamada el día 8 de julio de 2020 a las 14:10 horas:

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 este número de teléfono es la parte reclamada.

RCable manifiesta, con fecha de 8 de febrero de 2021, que figura en sus registros, para el día 8 de julio de 2020 a las 14:10 horas, una llamada recibida en el número de teléfono *****TELÉFONO.1** desde el *****TELÉFONO.2**. La duración consignada para la misma es de 18 segundos.

Con fecha de 1 de febrero de 2021, se dirigió a la parte reclamada un requerimiento de información, reiterado el 20 de abril de 2021. En el mismo se solicita, en relación con el número *****TELÉFONO.2**, aportar en el plazo de diez días hábiles la siguiente información:

1. Titularidad de las líneas de abonado siguientes (especificando nombre/razón social, NIF/CIF, y, en su caso, domicilio de instalación) en las fechas referidas:

*Número *****TELÉFONO.2** a fecha de 8 de julio de 2020.*

2. Confirmación de la ejecución de las siguientes llamadas desde los teléfonos anteriores al número de teléfono receptor de las mismas *****TELÉFONO.1**:

Desde el número *****TELÉFONO.2** con fecha de 8 de julio de 2020 entre las 12 y las 16 horas.”

La parte reclamada manifiesta, con fecha de 26 de mayo de 2021, lo siguiente:

“Respecto a la presente notificación con número de referencia E/10327/2020, Vodafone no ha recibido la notificación de dicho expediente, por lo que no es posible que atendamos a dicho requerimiento. Por la presente, les solicitamos que nos remitan dicha comunicación para poder darle debida contestación.”

Según figura en una publicación de la parte reclamada, el día 13 julio 2020 en la red social Twitter, el número de teléfono *****TELÉFONO.2** no forma parte de sus numeraciones comerciales.

En relación con el número de teléfono *****TELÉFONO.3**, del cual refiere la parte reclamante haber recibido una llamada el día 30 de septiembre de 2020 a las 14:20 horas:

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 este número de teléfono es la parte reclamada.

RCable manifiesta, con fecha de 8 de febrero de 2021, que figura en sus registros, para el día 30 de septiembre de 2020 a las 14:20 horas, una llamada recibida en el número de teléfono *****TELÉFONO.1** desde el *****TELÉFONO.3**. La duración consignada para la misma es de 55 segundos.

Con fecha de 1 de febrero de 2021, reiterado el 20 de abril de 2021, se dirigió a la parte reclamada un requerimiento de información. En el mismo se solicita, en relación con el número *****TELÉFONO.3**, aportar en el plazo de diez días hábiles la siguiente información:

1. Titularidad de las líneas de abonado siguientes (especificando nombre/razón social, NIF/CIF, y, en su caso, domicilio de instalación) en las fechas referidas:

Número *****TELÉFONO.3** a fecha de 30 de septiembre 2020.

2. Confirmación de la ejecución de las siguientes llamadas desde los teléfonos anteriores al número de teléfono receptor de las mismas *****TELÉFONO.1**:

Desde el número *****TELÉFONO.3** con fecha de 30 de septiembre 2020 entre las 12 y las 16 horas.”

La parte reclamada manifiesta, en relación con el requerimiento de información referido en los párrafos anteriores, con fecha de 26 de mayo de 2021, lo siguiente:

“Respecto a la presente notificación con número de referencia E/10327/2020, Vodafone no ha recibido la notificación de dicho expediente, por lo que no es posible que atendamos a dicho requerimiento. Por la presente, les solicitamos que nos remitan dicha comunicación para poder darle debida contestación.”

Según información obtenida del sitio de internet de la parte reclamada, el número de teléfono *****TELÉFONO.3** se corresponde con el número de atención telefónica de la parte reclamada para clientes tipo empresa.

En relación con el número de teléfono *****TELÉFONO.4**, del cual refiere la parte reclamante haber recibido una llamada el día 6 de octubre de 2020 a las 13:45 horas:

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 este número de teléfono es Orange.

RCable manifiesta, con fecha de 8 de febrero de 2021, que figura en sus registros, para el día 6 de octubre de 2020 a las 13:03 horas, una llamada recibida en el número de teléfono *****TELÉFONO.1** desde el *****TELÉFONO.4**. La duración consignada para la misma es de 1 minuto y 13 segundos.

Orange informa, con fecha de 8 de febrero de 2021, que el número de teléfono *****TELÉFONO.4** se encuentra asignado al “reseller” Rumbatel. Añade además que *“con motivo del presente requerimiento de información, hemos contactado con nuestro Reseller RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., que nos ha confirmado que la numeración *****TELÉFONO.4** les consta asignada a su cliente Universal Telecom que, a su vez, éste lo tiene asignado a su cliente final Telemarketing Tánger SARL.”* Señala que en sus sistemas consta, para el día 6 de octubre de 2020 a las 13:03 horas, una llamada de 73 segundos de duración al número de teléfono *****TELÉFONO.1**.

Rumbatel manifiesta, con fecha de 2 de marzo de 2021, que el número de teléfono *****TELÉFONO.4** le “tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L.” Señala que *“nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado “TELEMARKETING TANGER, SARL” [...] Se trata de un Call Center que tiene como actividad Telemarketing y concertación de visitas comerciales.”*. Y añade que *“Universal Telecom nos informa que les consta una llamada al *****TELÉFONO.1** el 06/10/2020 13:03 y la llamada duro 1m11s realizada a través de sus sistemas.”*. Facilita el contrato suscrito el 2 de marzo de 2018 entre TmTanger y Universal y la inscripción de TmTanger en el registro mercantil del Reino de Marruecos (*Registre de Commerce*).

Universal manifiesta, con fecha de 26 de febrero de 2021, que:

El número de teléfono *****TELÉFONO.4** se encuentra asignado a su cliente, TmTanger, al que ofrecen un “servicio virtual en la nube”.

Facilita los datos de contacto de TmTanger, cuyo domicilio se encuentra en Marruecos.

Confirma que desde el número *****TELÉFONO.4** realizó una llamada el día 6 de octubre de 2020 a las 13:03 horas de 1 minuto y 11 segundos de duración al teléfono del reclamante (*****TELÉFONO.1**).

El día 2 de marzo de 2021, se dirigió a TmTanger un requerimiento de información, a través de certificado internacional. A fecha actual no consta respuesta al requerimiento referido en el párrafo anterior.

En relación con el número de teléfono *****TELÉFONO.5**, del cual refiere el reclamante haber recibido llamadas el día 14 de octubre de 2020 a las 15:08 y 15:11 horas:

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 este número de teléfono es la parte reclamada.

RCable manifiesta, con fecha de 8 de febrero de 2021, que figuran en sus registros, para el día 14 de octubre de 2020 a las 15:08 y 15:11 horas, dos llamadas recibidas en el número de teléfono *****TELÉFONO.1** desde el *****TELÉFONO.5**. La duración consignada para las mismas es de 2 minutos y 54 segundos, y 22 segundos, respectivamente.

Con fecha de 1 de febrero de 2021, reiterado el 20 de abril de 2021, se dirigió a la parte reclamada un requerimiento de información. En el mismo se solicita, en relación con el número *****TELÉFONO.5**, aportar en el plazo de diez días hábiles la siguiente información:

1. Titularidad de las líneas de abonado siguientes (especificando nombre/razón social, NIF/CIF, y, en su caso, domicilio de instalación) en las fechas referidas:

Número *****TELÉFONO.5** a fecha de 14 de octubre de 2020.

2. Confirmación de la ejecución de las siguientes llamadas desde los teléfonos anteriores al número de teléfono receptor de las mismas *****TELÉFONO.1**:

Desde el número *****TELÉFONO.5** con fecha de 14 de octubre de 2020 entre las 13 y las 17 horas.”

La parte reclamada manifiesta, en relación con el requerimiento de información referido en los párrafos anteriores, con fecha de 26 de mayo de 2021, lo siguiente:

“Respecto a la presente notificación con número de referencia E/10327/2020, Vodafone no ha recibido la notificación de dicho expediente, por lo que no es posible que atendamos a dicho requerimiento. Por la presente, les solicitamos que nos remitan dicha comunicación para poder darle debida contestación.”

Según información obtenida del sitio de internet del reclamado, el número de teléfono *****TELÉFONO.5** se corresponde con el número de atención telefónica del reclamado para clientes tipo particulares.

En relación con el número de teléfono *****TELÉFONO.6**, del cual refiere la parte reclamante haber recibido una llamada el día 29 de marzo de 2021 a las 17:12 horas:

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 este número de teléfono es Orange.

RCable manifiesta, con fecha de 3 de mayo de 2021, que figura en sus registros, para el día 29 de marzo de 2021 a las 17:12 horas, una llamada recibida en el número de teléfono *****TELÉFONO.1** desde el *****TELÉFONO.6**. La duración consignada para la misma es de 1 minuto y 59 segundos.

Orange informa, con fecha de 20 de mayo de 2021, que el número de teléfono *****TELÉFONO.6** se encuentra asignado al “reseller” Rumbatel. Señala que en sus sistemas consta, para el día 29 de marzo de 2021 a las 17:12 horas, una llamada de 119 segundos de duración al número de teléfono *****TELÉFONO.1**.

Rumbatel manifiesta, con fecha de 7 de junio de 2021, que el número de teléfono *****TELÉFONO.6** le tiene en uso otro operador, Universal. Indica que “nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que” en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado JKBussines (al que refiere como “Call Center que tiene como actividad Telemarketing y concertación de visitas comerciales”). Facilita el contrato suscrito el 7 de febrero de 2017 entre JKBussines y Universal (en éste figura, como dirección de correo

electrónico de contacto de JKBussines, **B.B.B.telecom@gmail.com**). Señala que desde Universal les han informado de que en sus sistemas consta, para el día 29 de marzo de 2021 a las 17:11 horas, una llamada de 1 minuto y 55 segundos de duración al número de teléfono *****TELÉFONO.1**.

Universal manifiesta, con fecha de 10 de junio de 2021, que:

El número de teléfono *****TELÉFONO.6** se encuentra asignado a su cliente, JKBussines, al que ofrecen un “servicio virtual en la nube”.

Facilita los datos de contacto de JKBussines.

Confirma que desde el número *****TELÉFONO.6**, se realizó una llamada el día 29 de marzo de 2021 a las 17:11 horas de 1 minuto y 55 segundos de duración al teléfono del reclamante (*****TELÉFONO.1**).

El día 10 de junio de 2021, se dirigió a JKBussines un requerimiento de información, al objeto de que facilitara determinada información en relación con la llamada realizada desde el número *****TELÉFONO.6**. Según certifica servicio de Soporte del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada se produjo el rechazo automático esta notificación del día 21 de junio de 2021 tras haber transcurrido diez días naturales desde su puesta a disposición.

El día 28 de junio de 2021 se reiteró a JKBussines el requerimiento de información anterior a través de notificación postal. Según certificado de Correos el envío “*Ha resultado Devuelto a Origen por 04 Desconocido el 08/07/2021 a las 10:22*”. La dirección a la que se ha dirigido postalmente el requerimiento (*****DIRECCIÓN.1**), es la facilitada por Universal y consignada en el contrato entre ambas partes, que coincide con la consignada tanto en el Registro Mercantil Central como en el servicio Axesor. Y con fecha de 26 de agosto de 2021 se reiteró a JKBussines el requerimiento nuevamente a otra dirección postal (*****DIRECCIÓN.2**).

El día 27 de agosto de 2021 se dirigió un correo electrónico a la dirección **B.B.B.telecom@gmail.com** (asociada a JKBussines según el contrato suscrito el 7 de febrero de 2017 entre ésta y Universal). La respuesta, recibida el día 30 de agosto de 2021, contiene el siguiente texto:

“Estimados Señores

nos dirigimos hacia ustedes para aclarar este asunto, precisamente porque no disponemos de ningún número de teléfono con el que nos acusan ustedes.

el número que aparece es de la provincia de castellon cosa que no tiene nada que ver con nosotros con un prefijo de vizcaya.

no tenemos constancia ninguna tanto del número que emitió la llamada como el número que recibió la llamada.

después de revisarlo todo nos vemos obligados a pedirle explicaciones al administrador de la empresa jk bussines s.l que ustedes pueden saber perfectamente quien es la persona.”

En relación con el número de teléfono *****TELÉFONO.7**, del cual refiere la parte reclamante haber recibido una llamada el día 21 de abril de 2021 a las 14:19 horas:

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 este número de teléfono es Orange.

RCable manifiesta, con fecha de 3 de mayo de 2021, que figura en sus registros, para el día 21 de abril de 2021 a las 14:14 horas, una llamada recibida en el número de

teléfono *****TELÉFONO.1** desde el *****TELÉFONO.7**. La duración consignada para la misma es de 57 segundos.

Orange informa, con fecha de 20 de mayo de 2021, que el número de teléfono *****TELÉFONO.7** se encuentra asignado al “reseller” Rumbatel. No ha localizado, en sus sistemas de gestión, información sobre llamadas realizadas desde dicha numeración el día 21 de abril de 2021 entre las 12:00 y las 16:00 horas al teléfono del reclamante (*****TELÉFONO.1**).

Rumbatel manifiesta, con fecha de 7 de junio de 2021, que el número de teléfono *****TELÉFONO.7** le tiene en uso otro operador, Universal. Indica que *“nuestro cliente con el fin de facilitar la tarea de identificación nos indica que”* en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado TmTanger (al que refiere como *“Call Center que tiene como actividad Tele marketing y concertación de visitas comerciales”*). Facilita el contrato suscrito el 2 de marzo de 2018 entre TmTanger y Universal y la inscripción de TmTanger en el registro mercantil del Reino de Marruecos (*Registre de Commerce*). Señala que desde Universal les han informado de que en sus sistemas consta, para el día 21 de abril de 2021 a las 14:14 horas, una llamada de 55 segundos de duración al número de teléfono *****TELÉFONO.1**.

Universal manifiesta, con fecha de 10 de junio de 2021, que:

El número de teléfono *****TELÉFONO.7** se encuentra asignado a su cliente, TmTanger, al que ofrecen un *“servicio virtual en la nube”*.

Facilita los datos de contacto de TmTanger, cuyo domicilio se encuentra en Marruecos.

Confirma que desde el número *****TELÉFONO.7** se realizó una llamada el día 21 de abril de 2021 a las 14:14 horas de 55 segundos de duración al teléfono del reclamante (*****TELÉFONO.1**).

El día 10 de junio de 2021 se dirigió a TmTanger un requerimiento de información a través de certificado internacional.

A la fecha actual no consta respuesta al requerimiento referido en el párrafo anterior.

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 parte reclamada aporta la siguiente información:

Respecto al número del reclamante *****TELÉFONO.1**, “esta línea figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital a fecha 6 de junio de 2019” y “en la lista Robinson interna de Vodafone a fecha 11 de septiembre de 2019”. Respecto a los números llamantes, ha verificado que “todos los números identificados en su reclamación, salvo uno, no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”. ... “la línea llamante *****TELÉFONO.5** se encuentra asociada al siguiente colaborador: *****TELÉFONO.5_TVTA_OutboundPotencial**” y “hemos comprobado que algunas de las llamadas indicadas han sido realizadas por el colaborador: TVTA_Outbound_Potencial.”

Manifiesta que “como consecuencia del volumen que venimos recibiendo de reclamaciones por llamadas comerciales a potenciales clientes y, al verificar que en muchos casos, dichas llamadas no se han realizado como parte de campañas gestionadas directamente por Vodafone, hemos realizado un plan de medidas correctoras especialmente dirigidas a nuestros colaboradores y distribuidores que realizan campañas de captación de clientes para asegurar que éstos cumplen escrupulosamente con las instrucciones que Vodafone les facilita a la hora de prestar estos servicios”. Adjunta una copia del escrito dirigido a la parte reclamante el 10 de diciembre de 2020, que incluye, entre otras, las siguientes manifestaciones:

“A la vista de su reclamación, desde Vodafone se han llevado a cabo las acciones pertinentes frente a este colaborador para evitar que se vuelvan a producir incidencias como la suya.”

A la vista de lo expuesto, según manifestación de la parte reclamada, sólo una de las líneas llamantes está asociada a un colaborador suyo, ante el que se han llevado a cabo las acciones pertinentes para evitar que se repitan llamadas. De hecho, no

consta ninguna llamada desde ese número con posterioridad a la fecha en que se comunica esto a la parte reclamante.

Por otra parte, del resto de líneas llamantes, se puede señalar lo siguiente:

Según figura en una publicación de la parte reclamada, el día 13 julio 2020 en la red social Twitter, el número de teléfono *****TELÉFONO.2** no forma parte de sus numeraciones comerciales.

Según información obtenida del sitio de internet de la parte reclamada, el número de teléfono *****TELÉFONO.3** se corresponde con el número de atención telefónica de la parte reclamada para clientes tipo empresa.

Universal manifiesta, con fecha de 26 de febrero de 2021, que: El número de teléfono *****TELÉFONO.4** se encuentra asignado a su cliente, TmTanger, al que ofrecen un “servicio virtual en la nube” y cuyo domicilio se encuentra en Marruecos. No consta respuesta al requerimiento efectuado.

Según información obtenida del sitio de internet de la parte reclamada, el número de teléfono *****TELÉFONO.5** se corresponde con el número de atención telefónica del reclamado para clientes tipo particulares.

Universal manifiesta, con fecha de 10 de junio de 2021, que: El número de teléfono *****TELÉFONO.6** se encuentra asignado a su cliente, JKBussines, al que ofrecen un “servicio virtual en la nube”.

JKBussines ha rechazado automáticamente la notificación electrónica, la notificación postal al domicilio de Bizkaia ha sido devuelta a origen como desconocido, y la dirigida a la dirección **B.B.B.telecom@gmail.com** nos responden informando que ese número no tiene ninguna relación con ellos.

Universal manifiesta, con fecha de 10 de junio de 2021, que: El número de teléfono *****TELÉFONO.7** se encuentra asignado a su cliente, TmTanger, al que ofrecen un “servicio virtual en la nube” y cuyo domicilio se encuentra en Marruecos. No consta respuesta al requerimiento efectuado.

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