

- **Expediente N°: E/11478/2021**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la parte reclamante) con fecha 15 de septiembre de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, VODAFONE).

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

Manifiesta que las líneas receptoras: *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** están inscritas en la Lista Robinson.

Aporta una cronología de llamadas recibidas entre el 26/12/19 y el 14/09/20:

*****TELÉFONO.3** día 26-12-19 a las 18:09

*****TELÉFONO.4** día 21-07-20 a las 18:41

*****TELÉFONO.5** día 27-07-20 a las 16:48

*****TELÉFONO.6** día 08-09-20 a las 20:49

*****TELÉFONO.7** día 14-09-20 a las 19:16

El 07/01/20 se firmó un Acuerdo de Mediación con VODAFONE ONO (reclamación presentada ante VODAFONE) ante la Unidad de Mediación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Inscripción en lista Robinson desde el 10/12/18

Acuerdo de mediación firmado el 07/01/20 con VODAFONE ONO (en adelante, V. ONO) ante la Unidad de Mediación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, donde V. ONO se compromete a no realizar llamadas de carácter comercial a los números de teléfono del reclamante

En fecha 20 de octubre de 2020, se recibe nuevo escrito del reclamante manifestando que ha recibido nuevas llamadas del *****TELÉFONO.8**, el día 8 de octubre de 2020 a las 16:10 horas.

SEGUNDO: 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 (en lo sucesivo, LOPDGDD), con fecha 15 de octubre de 2020, se dio traslado de dicha reclamación a VODAFONE y a V. ONO, 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.

En fecha 14 de diciembre de 2020 se recibe contestación de VODAFONE, alegando:

*“La reclamación ha tenido lugar porque parece ser que el Sr. **A.A.A.** ha recibido en diferentes fechas llamadas telefónicas comerciales a nombre de Vodafone en sus líneas de teléfono *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**. Destaca cinco llamadas recibidas entre el 26 de diciembre de 2019 y el 14 de septiembre de 2020, procedentes de los siguientes números llamantes: *****TELÉFONO.3**; *****TELÉFONO.4**; *****TELÉFONO.5**; *****TELÉFONO.6**; y *****TELÉFONO.7**. Manifiesta que sus líneas telefónicas constan inscritas en la Lista Robinson. Asimismo, señala que el 7 de enero de 2020 se firmó un Acuerdo de Mediación con VODAFONE ONO ante la Unidad de Mediación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Mi representada ha verificado que, efectivamente, las líneas telefónicas del reclamante constan en la Lista Robinson oficial de ADigital desde el 10 de diciembre de 2018 y en la Lista Robinson interna de Vodafone desde el 23 de enero de 2019.”*

*“En primer lugar, Vodafone ha comprobado si los números llamantes, que el Sr. **A.A.A.** 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 uno de ellos se encuentra asociado a un colaborador del canal door to door: *****TELÉFONO.5_D2D_THREE-QUARTERS FULL S.L_J&K ENTERPRISE GLOBAL SOLUTIONS S.A.C** Estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utilizan 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.....”.*

TERCERO: Con fecha 16 de diciembre de 2020, en el procedimiento E/08278/2020, 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 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:

La parte reclamante aporta certificado emitido por Adigital donde se indica que las líneas receptoras *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** están inscritas en la Lista Robinson desde el 10/12/2018.

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 origen de las llamadas son:

*****TELÉFONO.3** XTRA TELECOM, S.A.U. (en adelante XTRA)
*****TELÉFONO.4** TELECOM BUSINESS SOLUTIONS, S.L. (en adelante TELECOM)
*****TELÉFONO.5** VOXBONE, S.A. (en adelante VOXBONE)
*****TELÉFONO.6** SEWAN COMUNICACIONES, S.L.U. (en adelante SEWAN)
*****TELÉFONO.7** TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante TELEFÓNICA)
*****TELÉFONO.8** SEWAN COMUNICACIONES, S.L.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.3**:

Según respuesta de XTRA, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica:

Informan que la línea *****TELÉFONO.3** la tienen cedida a DONNA LIVE SCCOP, y que en sus bases de datos no constan llamadas ni al número *****TELÉFONO.1** ni al *****TELÉFONO.2** en las fechas solicitadas.

Según respuesta de DONNA LIVE SCCOP, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número de la parte reclamante, indica:

*"..... remitimos la presente misiva a fin de informarles de que DONNA LIVE S.CO-OP. está teniendo problemas desde principios del año 2020. De hecho, incluso hemos presentado denuncia ante el Cuerpo de Policía Nacional de Murcia – San Andrés. Adjuntamos a este escrito copia del Atestado nº1477/20, firmado y sellado. Asimismo, les informamos de que, al igual que la mayoría de los números sobre los que nos han llegado reclamaciones desde la AEPD (pues esta no es la primera que recibimos), la línea de teléfono número *****TELÉFONO.3** estaba asignada a 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).*

*Al tener tantísimas complicaciones derivadas de este cliente, todos los DDI de este rango pertenecientes a NETVOISS se inactivaron cuando empezaron las primeras denuncias. Por otra parte, en cuanto a la información relativa a las llamadas desde el mencionado número de teléfono a la línea *****TELÉFONO.1** y al *****TELÉFONO.2**, DONNA LIVE no tiene constancia de que se haya realizado ninguna llamada a ese teléfono, ni tampoco tiene dato alguno relativo a estos números ni a su titular"*

Se envió requerimiento de información, por correo internacional certificado, sobre las razones de las llamadas de NET VOISS, del cual no se ha recibido respuesta.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.4**:

Según respuesta de TELECOM, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica:

"La titularidad de la línea a fecha 21 de julio de 2021 era de:

*Doña **B.B.B.**, con DNI *****NIF.1** y domicilio en Calle *****DIRECCIÓN.1**"*

*"De las 2 llamadas de las que solicita confirmación de realización, solo coincide la llamada al número *****TELÉFONO.2**, realizada el 21 de julio de 2020 a las 18:41, con una duración de 55 segundos."*

Se le envió requerimiento de información, por correo postal certificado, a la Sra. **B.-B.B.**, el cual, según información de Correos en documento "Certificado de imposibilidad de entrega" resultó devuelto a origen el 22/04/2021.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.5**:

Según respuesta de VOXBONE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica que dicha numeración no estaba asignada a ningún cliente en la fecha solicitada y que, como consecuencia, no hay ninguna llamada registrada en dicha fecha.

Según respuesta de VODAFONE, al traslado de la reclamación (incluida al principio de este IAP) este número pertenecía a su colaborador door-to-door *THREE-QUARTERS FULL S.L_ J&K ENTERPRISE GLOBAL SOLUTIONS S.A.C.*

Según respuesta de THREE-QUARTERS, a requerimiento de confirmación de las llamadas realizadas a los números de la parte reclamante, indica:

*“En nuestros ficheros no consta ningún dato ni registro de llamada realizada a los números de teléfono *****TELÉFONO.1** ni al *****TELÉFONO.2**.”*

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número *****TELÉFONO.1**.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.6**:

Según respuesta de SEWAN, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica:

“El número indicado, pertenece a nuestro cliente DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal IE9712233V y dirección sita en 10/13 Thomas Street, The Digital Hub, 8 Dublin Irlanda”.

“Le informamos que no existen en nuestro sistema los envíos:

*- al número *****TELÉFONO.1** de la llamada realizada por la línea *****TELÉFONO.6** el día 8 de septiembre de 2020 entre las horas 20:00 y 22:00.*

*- al número *****TELÉFONO.2** de la llamada realizada por la línea *****TELÉFONO.6** el día 8 de septiembre de 2020 entre las horas 20:00 y 22:00.”*

Según respuesta de DIDWW, a solicitud de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica que esta línea (*****TELÉFONO.6**) estaba inactiva desde el 17 de junio de 2020 y desde el 1 de diciembre no pertenece a ellos.

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número *****TELÉFONO.1**.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.7**:

Según respuesta de TELEFÓNICA, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica:

“..... TdE indica que la citada línea se encuentra vacante y no consta ningún titular asociado a la misma en las fechas indicadas.”

*“Al tratarse de una línea vacante, no constan llamadas realizadas desde la línea *****TELÉFONO.7** a la numeración indicada en esta fecha.”*

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número *****TELÉFONO.1**.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.8**:

Según respuesta de SEWAN, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica:

“El número indicado, pertenece a nuestro cliente DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal IE9712233V y dirección sita en 10/13 Thomas Street, The Digital Hub, 8 Dublin Irlanda.”

“Le informamos que no existen en nuestro sistema la ejecución de dichas llamadas.”

Según respuesta de DIDWW, a solicitud de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número a los números de la parte reclamante, indica que esta línea (*****TELÉFONO.8**) estaba inactiva desde el 17 de junio de 2020 y desde el 1 de diciembre no pertenece a ellos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

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.

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

Artículo 48.1 de LGT

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.”

III

Artículo 21 del RGPD

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.”

IV

Cuestiones Previas

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se tiene conocimiento de los siguientes extremos:

VODAFONE manifiesta que las líneas telefónicas de la parte reclamante constan inscritas en la Lista Robinson oficial de ADigital desde el 10 de diciembre de 2018 y en la Lista Robinson interna de Vodafone desde el 23 de enero de 2019. Ha comprobado y verificado que sólo uno de los números telefónicos llamantes se encuentra asociado a un colaborador del canal door to door: *****TELÉFONO.5_D2D_THREE-QUARTERS FULL S.L_J&K ENTERPRISE GLOBAL SOLUTIONS S.A.** Pero este colaborador no trata las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utiliza sus propias bases de datos. Indica VODAFONE que esto ha llevado a que, inmediatamente, y como conoce la Agencia, se empiecen a plantear soluciones y medidas a aplicar en relación con sus colaboradores.....”.

La parte reclamante aporta certificado emitido por Adigital donde se indica que las líneas receptoras *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** están inscritas en la Lista Robinson desde el 10 de diciembre de 2018.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.3**:

XTRA indica que dicha línea la tienen cedida a DONNA LIVE SCCOP, y que en sus bases de datos no constan llamadas ni al número *****TELÉFONO.1** ni al *****TELÉFONO.2** en las fechas solicitadas.

DONNA LIVE SCCOP manifiesta que la línea citada estaba asignada a NET VOISS S.A.C. con domicilio en Perú, y que todos los DDI de este rango pertenecientes a NET VOISS se inactivaron cuando empezaron las primeras denuncias. DONNA LIVE SCCOP señala que no tiene constancia de se haya realizado ninguna llamada desde ese teléfono a las líneas de la parte reclamante, ni tiene dato alguno de esos números ni de su titular.

Enviado requerimiento de información a NET VOISS, no se ha recibido respuesta.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.4**:

TELECOM indica que la titularidad de la línea, a fecha 21 de julio de 2021, era de una persona física residente en Valencia, y confirma una llamada al número *****TELÉFONO.2**, realizada el 21 de julio de 2020 a las 18:41, con una duración de 55 segundos.

Se envió requerimiento de información a la Sra. **B.B.B.**, que, según información de Correos en documento “*Certificado de imposibilidad de entrega*”, resultó devuelto a origen el 22 de abril de 2021.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.5**:

VOXBONE indica que dicha numeración no estaba asignada a ningún cliente en la fecha solicitada y que no hay ninguna llamada registrada en dicha fecha.

VODAFONE ha manifestado que este número pertenecía a su colaborador door-to-door **THREE-QUARTERS FULL S.L_J&K ENTERPRISE GLOBAL SOLUTIONS S.A.C.** THREE-QUARTERS indica que en sus ficheros no consta ningún dato ni registro de llamada realizada a los números de teléfono *****TELÉFONO.1** ni al *****TELÉFONO.2**.

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número *****TELÉFONO.1**.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.6**:

SEWAN indica que esta línea pertenece a su cliente DIDWW Ireland Limited con domicilio en Irlanda, y que no existen en sus sistemas los envíos de las dos llamadas indicadas.

DIDWW indica que esta línea (*****TELÉFONO.6**) estaba inactiva desde el 17 de junio de 2020 y desde el 1 de diciembre no pertenece a ellos.

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número *****TELÉFONO.1**.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.7**:

TELEFÓNICA señala que dicha línea se encuentra vacante y no consta ningún titular asociado a la misma en las fechas indicadas. Al tratarse de una línea vacante no constan llamadas realizadas desde el teléfono *****TELÉFONO.7** a la numeración indicada en esta fecha.

ORANGE confirma la recepción de la llamada en el número *****TELÉFONO.1**.

Con respecto a la línea *****TELÉFONO.8**:

SEWAN indica que dicho número pertenece su cliente DIDWW Ireland Limited con domicilio en Irlanda. También informan de que no existen en su sistema la ejecución de dichas llamadas.

DIDWW indica que esta línea (*****TELÉFONO.8**) estaba inactiva desde el 17 de junio de 2020 y desde el 1 de diciembre no pertenece a ellos.

V

Conclusiones

A la vista de lo expuesto, de las cinco llamadas, sólo tres son confirmadas por la operadora de la parte reclamante, no así por las otras tres operadoras, que manifiestan que esas tres líneas estaban vacantes, inactivas y no asignadas a ningún cliente, respectivamente.

Por otra parte, VODAFONE, como parte reclamada, manifiesta que sólo uno de los números telefónicos llamantes se encuentra asociado a un colaborador del canal door to door: *****TELÉFONO.5_D2D_THREE-QUARTERS FULL S.L_J&K ENTERPRISE GLOBAL SOLUTIONS S.A.** Pero este colaborador no trata las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utiliza sus propias bases de datos. Y esta línea consta como una de las no asignada a ningún cliente.

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., VODAFONE ONO, 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