

- Expediente N.º: EXP202103392

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: Doña **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante), con fechas 6 de septiembre de 2021 y 18 de febrero de 2022, interpuso reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos. Las reclamaciones se dirigen contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La recepción de una llamada comercial, en fecha 6 de septiembre de 2021, en su línea fija (*****TELEFONO.1**), a pesar de haber solicitado la oposición y supresión de sus datos a la entidad responsable y promocionada. Junto con el escrito de reclamación aporta comunicaciones de la entidad reclamada, de fechas 24 de octubre de 2020, constando acreditada la atención de los derechos de acceso, oposición y supresión formulados por la reclamante. Asimismo, aporta imagen fotográfica del terminal receptor de la llamada controvertida donde se pueda apreciar la hora exacta de recepción de la llamada (16:36 horas), así como la línea llamante, *****TELEFONO.2**.

En el mes de febrero, añade que desde hace varios días recibe llamadas desde los números *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.4**. Solicita que se adopten las medidas necesarias ante dicha compañía ya que la molestia y el estado de nervios que esta generando es muy importante.

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

- Copia de carta remitida por VODAFONE y fechada a 24/10/2020 donde consta que han procedido a suprimir sus datos personales.
- Copia de correo electrónico de fecha 21/10/2020 remitido por derechosprotecciondatos@vodafone.es y enviado a "**B.B.B.**" donde se confirma la atención del derecho de oposición al tratamiento de datos personales con fines comerciales.

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 adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de

1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 25 de octubre de 2021, como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 25 de noviembre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando, en síntesis, lo siguiente:

Tras realizar las comprobaciones oportunas, han verificado que la línea telefónica de la reclamante, *****TELEFONO.1**, consta en la lista Robinson oficial de ADigital. Asimismo, se encontraba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 19 de octubre de 2020. Sin embargo, no se encontraba incluida en la lista Robinson interna de Vodafone el número *****TELEFONO.5**, habiendo sido incorporada a raíz de la entrada del presente requerimiento.

Han comprobado si los números llamantes indicados en el requerimiento de información figuran en nuestra base de datos con los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto la parte reclamante en su reclamación con la parte reclamada.

En todo caso, destacan que, desde Vodafone y 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 sus 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.

TERCERO: Con fecha 26 de noviembre de 2021, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- Con fecha 23/05/2022 se comprueba que las líneas llamantes *****TELEFONO.2**, *****TELEFONO.3**, *****TELEFONO.4** constan asignadas a LEAST COST ROUTING TELECOM S.L., AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO S.L.U., JAZZ TELECOM, S.A., respectivamente, y la línea llamada consta asignada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.

- Se comprueba que en BORME, de fecha 26 de febrero de 2016 consta la absorción de JAZZ TELECOM S.A. por ORANGE ESPAGNE S.A.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, con fecha 07/06/2022 TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Que confirma la existencia de las siguientes llamadas realizadas al número llamado *****TELEFONO.1**:

Número llamante *****TELEFONO.2** en fecha 06/09/2021 16:36:24 y duración 29.

Número llamante *****TELEFONO.4**. 17/02/2022 a las 20:14:58 y duración 49.

2. Que no consta la existencia de las siguientes llamadas realizadas al número llamado *****TELEFONO.1**:

Número llamante *****TELEFONO.3** en fecha 18/02/2022 entre las 16h y las 17h. No consta la llamada.

Número llamante *****TELEFONO.3** en fecha 17/02/2022 entre las 16h y las 17h. No consta la llamada.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, con fecha 6 de junio de 2022, LEAST COST ROUTING TELECOM S.L., remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Que confirma la existencia de las siguientes llamadas realizadas al número llamado *****TELEFONO.1**: Número llamante *****TELEFONO.2** en fecha 6 de septiembre de 2021, 16:36:07 y duración 29.

2. Que el reseller que tiene subasignada la línea es NET VOISS S.A.C., ubicada en Perú y aporta sus datos de identificación y dirección postal.

3. Que el representante de NET VOISS S.A.C. en España es TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L. (en representación de NET VOISS S.A.C.) remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Que la línea *****TELEFONO.2** ha sido revendida por NET VOISS S.A.C. al usuario/abonado de la línea, GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES EIRL la cual la tiene asignada desde la fecha 1 de agosto de 2021. Y aporta datos identificativos y de contacto de esta última entidad, ubicada en Perú.

Aporta copia de contrato entre NET VOISS S.A.C. y GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES EIRL firmado y fechado a 1 de agosto de 2021 por medio del cual, NET VOISS S.A.C., entidad también ubicada en Perú, ofrece el servicio de telefonía IP y numeración geográfica asociada a GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES EIRL. En dicho contrato consta la línea 34*****TELEFONO.2**.

- Con fecha 22 de junio de 2022 se envía requerimiento de información a GESTIÓN DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES EIRL por correo postal internacional. No

se ha recibido contestación.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, con fecha 7 de junio de 2022 ORANGE ESPAGNE S.A.U., facilita a esta Agencia la siguiente información:

1. Que no consta la existencia de las siguientes llamadas realizadas al número llamado *****TELEFONO.1**: Número llamante *****TELEFONO.4**. 17/02/2022 entre las 20 y 21h.
2. Que la línea llamante estuvo asignada al reseller SINEASEN S.L., hasta el 3 de marzo de 2020, en que la portó a otro operador, por lo que no disponen de información del titular de la línea llamante.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, con fecha 20 de junio de 2022, SINEASEN S.L., remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Que no consta la existencia de las siguientes llamadas realizadas al número llamado *****TELEFONO.1**: Número llamante *****TELEFONO.4**. 17 de febrero de 2022 entre las 20 y 21h.
2. Que la línea se revendió al operador ORBITAL TELEFONÍA Y EQUIPOS S.L., desde el 13 de enero hasta el 28 de febrero de 2022 y del cual aporta datos de identificación y contacto.
3. Que ORBITAL TELEFONÍA Y EQUIPOS S.L. es el prestador con el que el cliente final tiene contrato firmado.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, con fecha 30 de junio de 2022, ORBITAL TELEFONÍA Y EQUIPOS S.L., remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que la línea *****TELEFONO.4** estuvo contratada con fecha de alta 14 enero del 2022 y baja el 26 febrero 2022 por NET VOISS S.A.C.
2. Que, desde los sistemas de ORBITAL TELEFONÍA Y EQUIPOS, S.L no hay registro de ninguna llamada desde el origen *****TELEFONO.4** al destino indicado, *****TELEFONO.1**, el día 17 de febrero de 2022.

. Con fecha 12 de julio de 2022 se envía requerimiento de información a TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L. para requerir información acerca de la línea llamante *****TELEFONO.4**. No se recibe contestación.

- Como consecuencia del requerimiento de información efectuado por la inspección, con fecha 28 de julio de 2022, TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L., (en representación de NET VOISS S.A.C.) remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que la línea *****TELEFONO.4** ha sido revendida por NET VOISS S.A.C. al

usuario/abonado de la línea, NM TELECOM S.A.C. la cual la tiene asignada desde la fecha 19 de noviembre de 2021. Y aporta datos identificativos y de contacto de esta última entidad, ubicada en Perú.

Aporta copia de contrato entre NET VOISS S.A.C. y NM TELECOM S.A.C. firmado y fechado a 19 de noviembre de 2021 por medio del cual, NET VOISS S.A.C., entidad también ubicada en Perú, ofrece el servicio de telefonía IP y numeración geográfica asociada a NM TELECOM S.A.C. En dicho contrato consta la línea 34*****TELEFONO.4**.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control, lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT) y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

Por último, la Disposición adicional cuarta *"Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes"* establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

II

Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados

El artículo 66.b) de la LGT, bajo la rúbrica *"Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados"*, dispone en su apartado 1.b), 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 interpersonales disponibles al público basados en la numeración tendrán los siguientes derechos

(...)

b) a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales."

III

Derecho de oposición

Conforme a lo estipulado en el artículo 21 del RGPD, que regula el derecho de oposición:

"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

Sistemas de exclusión publicitaria

Teniendo en cuenta el contenido del apartado cuarto del artículo 23 de la LOPDGDD, *"4. Quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, deberán previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria que pudieran afectar a su*

actuación, excluyendo del tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa al mismo. A estos efectos, para considerar cumplida la obligación anterior será suficiente la consulta de los sistemas de exclusión incluidos en la relación publicada por la autoridad de control competente.

No será necesario realizar la consulta a la que se refiere el párrafo anterior cuando el afectado hubiera prestado, conforme a lo dispuesto en esta ley orgánica, su consentimiento para recibir la comunicación a quien pretenda realizarla."

V Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento que los números de teléfono llamantes, en las fechas en la que se produjeron las llamadas confirmadas, estaban asignados a la empresa NET VOISS S.A.C. y NM RELECOM, S.A.C., las cuales, según consta en su página web están ubicada en Perú y no se ha localizado representante de la empresa en la Unión Europea.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, hay que señalar que la Agencia Española de Protección de Datos, no tiene competencias sobre una empresa ubicada en Perú.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a Doña **A.A.A.** y a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

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.



Directora de la Agencia Española de Protección de Datos