

- Expediente N.º: EXP202208626

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: Con fecha 8 de julio de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00029210725, REGAGE22e00029229466 y REGAGE22e00029230968 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por recepción de llamadas comerciales en su línea móvil *****TELÉFONO.1**, la línea receptora se encuentra inscrita en la Lista Robinson desde el 07/10/2013.

Junto a la notificación se aporta:

- Cronología y 10 capturas de pantalla que acreditan la recepción de 10 llamadas telefónica entre el 25/03/2022 y el 07/07/2022. En concreto, el 07/07/2022, recibió tres llamadas procedentes de las líneas llamantes *****TELÉFONO.2**, *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.2**, a las 18:33, 20:59 y 21:31 horas, respectivamente.
- Grabación de dos llamadas recibidas. Los comerciales se identifican como Vodafone y ofrecen servicios de fibra óptica.

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 16 de agosto de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 16 de septiembre de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que:

“Tras la recepción del presente requerimiento, hemos comprobado si los números denunciados por el reclamante figuran en las bases de datos de Vodafone que contienen los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. En tal sentido, hemos verificado que los números denunciados por el reclamante no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Sin perjuicio de lo anterior, Vodafone no puede descartar que estas llamadas hayan sido realizadas por terceros ajenos a Vodafone o sus agentes, suplantando la identidad corporativa de esta entidad, con un ánimo o finalidad fraudulenta o maliciosa, a través del uso de técnicas de "spoofing" o suplantación de identidad corporativa."

“Se ha verificado que la línea telefónica receptora consta inscrita en la Lista Robinson oficial de ADigital desde 7 de octubre de 2013, así como en la lista Robinson interna de Vodafone”.

TERCERO: Con fecha 26 de septiembre de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

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:

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

(...).

XFERA en escrito presentado con fecha de 1 de noviembre y 22 de diciembre de 2022 manifiesta que los titulares de estas líneas son todos particulares de prepago. Ninguna de las líneas ha sido portada ni donada.

Respecto a este caso es necesario realizar la siguiente matización: el número llamado se encuentra en nuestra red, al igual que los números llamantes, por lo que podemos comprobar los dos extremos de las llamadas.

Por la parte llamante, no nos constan las llamadas en nuestra red, de hecho, no disponían de saldo suficiente para cursar las llamadas. No obstante, sí que constan esas llamadas como recibidas en el número receptor. Esto es posible si la llamada se cursó en modalidad voz IP, utilizando las numeraciones salientes en estas llamadas como máscara de la numeración real, que es desconocida y suele entrar como tráfico internacional, de hecho, este tráfico entró por red de Orange, no pasando por nuestra red en emisión.

En otras palabras, las llamadas no salieron de las líneas emisoras, pero sí fueron recibidas por la línea receptora.

(...).

EVOLUTIO CLOUD ENABLER S.A. en escrito presentado con fecha de 20 de octubre de 2022 manifiesta que:

La línea *****TELÉFONO.4** está dada de alta en EVOLUTIO desde el 24/01/2022. El titular es IM TRAVEL RISK SOLUTIONS, S.L., con CIF: B88260690 Dirección: C/ Irún, nº 7. Derecha-Bajo. 28008 Madrid.

IM TRAVEL RISK SOLUTIONS, S.L., en escrito presentado con fecha de 10 de noviembre de 2022 manifiesta que:

No se realizan llamadas publicitarias. No consta llamada saliente ni en ese día ni en ningún otro.

La llamada entrante el 16 de junio de 2022 a las 16.21h desde el *****TELÉFONO.1** no tiene más contenido que el hilo musical dejado en espera de operador.

La llamada entrante el 16 de junio de 2022 a las 16:45h desde el *****TELÉFONO.1** contiene la consulta procedente de la usuaria, que no se identifica, y su interés de presupuesto de seguro interesándose por coberturas para enfermedad preexistente.

Ambas llamadas se realizan por la interesada, sin que conste nombre o identificación, siendo atendida por la operadora que por turno correspondía, con las aclaraciones pertinentes en relación a la localización y cumplimentación a través del portal del formulario previo para la cotización del producto consultado, y demás dudas de la usuaria. Finaliza la llamada con la satisfacción de ambas partes.

Debido a que la llamada es entrante, así como que no se trata ni se realizan las llamadas comerciales sobre las que consultan, los datos proceden directamente del interesado que realiza una llamada al teléfono *****TELÉFONO.4** interesándose sobre un producto de seguro, al que se le resuelven por parte de la operadora las dudas que plantea.

Se comprueba por la inspectora que en el pantallazo de esta llamada aportado por la parte reclamante en la reclamación consta como llamada saliente no entrante.

(...).

LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L., en escrito presentado con fecha de 21 de octubre de 2022 manifiesta que el titular es:

STG GROUP, S.A.C con RUC (NIF) 20606242507 y domicilio en CAL. JOSÉ PEREYRA, 586 URB.PANAMERICANA NORTE, C.P. 07001- LIMA – PERÚ.

Correo electrónico: *****EMAIL.1**.

La línea se utiliza a través de conexión SIP trunking (Conexión de protocolo de inicio de sesión que consiste en el uso de voz sobre una IP) mediante un servicio VoIP (Voz sobre IP). La tecnología VoIP es el equivalente virtual de una línea tradicional para empresas, permite realizar llamadas a través de internet. Mediante esta tecnología se presta el servicio de telefonía de la línea *****TELÉFONO.5**. No existe una instalación

física en un domicilio, existe una conexión a servicios de voz a través del internet del Abonado o Usuario para que la señal de voz se envíe de forma digital por su red IP.

En la fecha indicada, esta empresa era un Cliente de servicios de “interconexión unidireccional” (Objeto de la prestación del servicio por parte de LEAST COST ROUTING TELECOM (LCRCOM): utilización de la red y la tecnología de transmisión y conmutación de LCRCOM para que STG GROUP preste servicios a sus clientes finales o usuarios de la línea *****TELÉFONO.5**). No era Revendedor de LCRCOM, pero igualmente, se adjunta al presente documento el contrato suscrito entre LCRCOM y STG GROUP de 6/7/22.

Esta línea no ha sido donada ni revendida, ni con anterioridad ni con posterioridad a la fecha señalada.

Aporta contrato de Servicios de interconexión unidireccional y Anexo I Actividad de revendedor, ambos de 6/7/22 firmados con STG.

En el contrato se indica en el apartado II. Que el CLIENTE es una sociedad de nacionalidad peruana, dedicada también al Sector de Servicios de las Telecomunicaciones, que está habilitada con los debidos permisos y autorizaciones de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC), cuando estos permisos o autorizaciones sean preceptivos para el desarrollo de su actividad en España; y que se compromete a tenerlos en vigor durante el tiempo de vigencia del contrato.

En el Anexo la DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL REVENDEDOR apartado 5.1. indica la obligación de: Estar registrado como operador para la actividad de “Reventa de telefonía fija – acceso directo” ante la “Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia” de España (CNMC).

Se comprueba que a 27/10/22 STG GROUP no está inscrita como operador en la CNMC.

Se ha comprobado en fechas de 7/10/22 y 28/11/22 que STG no figura como revendedor en la CNMC.

Solicitada información a STG GROUP S.A.C. con fecha de 24 de octubre de 2022, consta entregada el 31 de octubre sin que se haya recibido respuesta a fecha de este informe. Se incorpora el acuse de recibo como documento a este expediente.

(...).

LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L., en escrito presentado con fecha de 21 de octubre de 2022 manifiesta que el titular es:

NET VOISS, S.A.C. con NIF (RUC): 20545529719 y domicilio social en AV. PETIT THOUARS 1775 of 901 EDIFICIO EL ALMIRANTE, LINCE -LIMA – PERÚ

La línea se utiliza a través de conexión SIP trunking (Conexión de protocolo de inicio de sesión que consiste en el uso de voz sobre una IP) mediante un servicio VoIP (Voz sobre IP). La tecnología VoIP es el equivalente virtual de una línea tradicional para empresas, permite realizar llamadas a través de internet. Mediante esta tecnología se

presta el servicio de telefonía de la línea *****TELÉFONO.2**. No existe una instalación física en un domicilio, existe una conexión a servicios de voz a través del internet del Abonado o Usuario para que la señal de voz se envíe de forma digital por su red IP.

Los datos de contacto de su Oficina de representación en España es TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L. con domicilio en CALLE ANDRÉS MELLADO, Nº 31, LOCAL 18, C.P. 28015 – MADRID – ESPAÑA. Teléfono: 911085920 correo electrónico: *****EMAIL.2**.

Se trata de un **XXXXXXXX**, se aporta adjunto a este documento, el contrato entre las partes firmado de 30/8/21.

La línea está dada de alta en nuestro sistema desde el 18/08/2021 y a día de hoy continúa activa. No ha sido dada de baja o cambiada la titularidad.

Solicitada información a TECH TELECOM LEGAL SERVICES S.L., con fecha de 18 de noviembre de 2022 se recibe en esta Agencia, escrito manifestando que:

El titular de la línea es COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A. con N.I.F. (RIF): J500408846 con domicilio social en AV PRINCIPAL DE SABANA GRANDE CC GALERIAS CRISTAL NIVEL PISO 8 OF 8-A Y 8-D ZONA EL RECREO CARACAS DISTRITO CAPITAL ZONA POSTAL 1050 VENEZUELA.

La línea se utiliza a través de conexión SIP trunking (Conexión de protocolo de inicio de sesión que consiste en el uso de voz sobre una IP) mediante un servicio VoIP (Voz sobre IP).

La tecnología VoIP es el equivalente virtual de una línea tradicional para empresas, permite realizar llamadas a través de internet. Mediante esta tecnología se presta el servicio de telefonía de la línea *****TELÉFONO.2**. No existe una instalación física en un domicilio, existe una conexión a servicios de voz a través del internet del Abonado o Usuario para que la señal de voz se envíe de forma digital por su red IP.

La línea no ha sido dada de baja o cambiada la titularidad durante el periodo indicado.

La línea no ha sido donada o revendida con anterioridad o posterioridad al 07/07/2022.

Información adicional: NET VOISS S.A.C. desarrolla la actividad de “Revendedor” del uso de líneas telefónicas, autorizado por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia (CNMC) (se adjunta registro de NET VOISS S.A.C. en la CNMC para reventa de telefonía).

NET VOISS contrata con las Operadoras la explotación comercial de líneas telefónicas a través de su reventa a “Abonados/Usuarios de la línea telefónica” (Clientes de NET VOISS, como es en este caso, COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A.). El uso de las líneas telefónicas contratadas solo lo disfrutan los “Abonados/Usuarios de las líneas telefónicas” y, por tanto, son estos clientes o abonados quienes realizan las llamadas. NET VOISS S.A.C no puede realizar autoconsumo de las líneas que contrata con la Operadora para su reventa.

Aporta como documentos adjuntos:

1. Contrato de prestación de servicios de telefonía IP suscrito entre NET VOISS S.A.C. y COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A. firmado con fecha 5/1/22.
2. Registro de NET VOISS S.A.C. en la CNMC para reventa de telefonía.

En el contrato de 5/1/22 DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA IP pone:

CLAUSULA NOVENA. - OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

EL CLIENTE mediante la suscripción del presente Contrato se obliga a:

- c. Utilizar EL SERVICIO contratados para sus propias necesidades, quedando expresamente prohibido su comercialización y/o subarrendamiento a terceros u otro uso sin contar con autorización expresa y por escrito de NETVOISS.
- e. Asumir la responsabilidad legal plena sobre las Bases de Datos de usuarios y/o afines que utilice para llamadas comerciales.
- f. Cumplir con todas las obligaciones establecidas en el presente Contrato y sus Anexos.

Solicitada información a COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A. con fecha de 18 de noviembre de 2022, aún consta en curso a fecha de este informe.

(...).

Solicitado al representante en España MLAB ABOGADOS S.L.P. de la operadora final VOXBONE, S.A (Bélgica) el titular del número de teléfono, con fecha de 9 de enero de 2023 se recibe en esta Agencia escrito informando que el número en cuestión estaba asignado en ese momento a STG Company con domicilio social en la calle Alejandro Dumas 17 de Málaga (Málaga). Que el nº se activó el 10/8/21 y sigue activo. Que no constan llamadas salientes al nº indicado.

Como ya se ha verificado en los numerosos antecedentes que obran en esta Agencia, STG Company no es en sí misma una sociedad mercantil sino una marca de la sociedad STG GROUP S.A.C. (en adelante, STG GROUP) con sede social en Perú.

Adicionalmente, ha quedado constatado en estos antecedentes que la dirección postal registrada en la operadora VOXBONE es incorrecta, verificando en el sitio web de STG Company que el domicilio social de esta entidad es el correspondiente a STG GROUP.

Además, consta que STG Company se encuentra en suspensión temporal al menos desde la búsqueda realizada de 24/11/2022.

Se incorpora al expediente, impresiones de pantalla relativos a STG Company recogiendo estas evidencias.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel) 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

Disposición final sexta de la LGTel (entrada en vigor)

"El derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial contemplado en el artículo 66.1.b) entrará en vigor en el plazo de un año a contar desde la publicación de la presente ley en el "Boletín Oficial del Estado". Hasta ese momento, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración podrán seguir ejercitando el derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en el artículo 66.1.a) y a ser informados de este derecho".

III

Conclusión

A través de las investigaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido determinar que las llamadas realizadas entre el 25 de marzo y el 16 de junio de 2022 proceden de números llamantes de prepago y se realizaron en modalidad voz IP, utilizando las numeraciones salientes como máscara de la numeración real, que es desconocida y entró como tráfico internacional por red de otra operadora distinta. Es decir, que las llamadas no salieron de las líneas emisoras, pero sí fueron recibidas por la línea receptora.

Esto es posible porque esta numeración, con muy alta probabilidad, fue objeto de suplantación de CLI o spoofing telefónico (que es una forma de enmascarar la identidad de empresas o personas cambiando el número que aparece en el identificador de llamadas, usan el número para que parezca que es otra empresa o persona quien llama). Con lo cual no se puede determinar quién realizó las llamadas y quien es el responsable de estas.

La llamada realizada el 16 de junio se comprueba que fue una llamada realizada por la parte reclamante.

Las llamadas realizadas entre el 4 y 7 de julio la entidad llamante corresponde a una empresa ubicada en Perú, de la que no se ha localizado representante de la empresa en la Unión Europea, por lo tanto, hay que señalar que la LGT no confiere a la Agencia Española de Protección de Datos competencias sobre una empresa ubicada en Perú.

De la otra llamada realizada el 7 de julio la entidad llamante es de Venezuela y no ha respondido al requerimiento remitido por esta Agencia, por lo que, no ha sido posible determinar que sea el responsable final de la llamada reclamada. Por lo que, el principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo que acredite los hechos que motivan la imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor.

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 VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a la parte reclamante.

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.

Mar España Martí

C/ Jorge Juan, 6
28001 – Madrid

940-020323

www.aepd.es
sedeagpd.gob.es



Directora de la Agencia Española de Protección de Datos