

- Expediente N°: E/06768/2020

## 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, el reclamante) tiene entrada en fecha 20 de febrero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de 3 llamadas comerciales de VODAFONE en su teléfono fijo. La primera el 31/01/20 a las 13:45 horas, la segunda el 14/02/20 a las 18:12 horas, y la tercera el 19/02/20 a las 19:59 horas, desde la línea **\*\*\*TELEFONO.1.**

La línea receptora es **\*\*\*TELEFONO.2.** Ha manifestado a los comerciales su oposición y les informó de su alta en Lista Robinson.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Capturas de pantalla mostrando la recepción de tres llamadas.

Justificante de inscripción en lista Robinson desde 2009.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/03239/2020, con fecha 1 de abril de 2020, se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U notificación de la reclamación presentada por el reclamante de conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

En fecha 29 de junio de 2020 se recibe contestación de la entidad reclamada, alegando:

*“Hemos verificado que la línea telefónica del reclamante consta en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 16 de noviembre de 2009. Sin embargo, ha sido comprobado que no se encontraba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incluida en fecha 8 de junio a partir de la entrada del presente requerimiento.”*

*“Hemos comprobado si el número denunciado figura 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.”*

Con fecha 3 de julio de 2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la reclamada la admisión a trámite de la reclamación y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

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 del número origen de las llamadas **\*\*\*TELEFONO.1** es LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L. (en adelante, LEAST COST).

Según respuesta de LEAST COST, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, indica que:

*“El número **\*\*\*TELEFONO.1** está asignado a nuestro cliente CAMARA TELECOM, S.L.”*

En relación con la información sobre las llamadas informa:

*“1. En fecha 19 de enero de 2020 entre las horas 19:00 y 21:00, no se realizaron llamadas al número **\*\*\*TELEFONO.2**, por ello no aparece reflejado este número en el documento.*

*2. En fecha 31 de enero de 2020 entre las horas 13:00 y 15:00, se realizó una (1) llamada al número **\*\*\*TELEFONO.2** a las 13:44:56 h.*

*3. En fecha 14 de febrero de 2020 entre las horas 17:00 y 19:00, se realizó una (1) llamada al número **\*\*\*TELEFONO.2** a las 18:12 h.”*

Según respuesta de CAMARA TELECOM, S.L., a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, indica que:

*“CAMARA TELECOM, S.L. desarrolla la actividad de “Revendedor” del uso de líneas telefónicas que contrata con Operadores para su explotación comercial con sus clientes (Usuarios de la línea telefónica). El uso de las líneas telefónicas contratadas solo lo disfrutan nuestros clientes y por tanto son nuestros clientes quienes realizan las llamadas.....”*

*“LEAST COST ROUTING TELECOM nos facilita como Operador las líneas de teléfono para que CAMARA TELECOM (Revendedor o “Reseller”) proceda a su reventa con los usuarios de las líneas (Clientes de CAMARA TELECOM).*

*CAMARA TELECOM, S.L. mantiene una relación mercantil con LEAST COST ROUTING TELECOM en calidad de “Revendedor o Reseller” de sus productos de Telecomunicaciones, entre los que se encuentran líneas de teléfono.”*

*“El abonado, a fecha 31 de enero de 2020, 14 de febrero de 2020 y 19 de febrero de 2020, es nuestro cliente D. **B.B.B.**, DN/NIF **\*\*\*NIF.1**. Domicilio de instalación: la línea se utiliza a través de conexión Trunking SIP .....*

*Mediante esta tecnología se presta el servicio de telefonía de la línea **\*\*\*TELEFONO.1**. No existe una instalación física en un domicilio.”*

*“La línea ha sido dada de baja en fecha 31 de marzo de 2020, no ha sido portada ni asignada a otro cliente.”*

*“..... procedemos facilitarles toda la información de que disponemos sobre este cliente:*

*Contrato entre CAMARA TELECOM, S.L. y **B.B.B.***

*Datos de contacto de **B.B.B.**. Lima (Perú).”*

El contrato hace referencia a un servicio de telecomunicaciones CAMARA TELECOM (PROVEEDOR) que le presta a **B.B.B.** (CLIENTE). Sin embargo, en el apartado 16.1, indica que cuando en la prestación del servicio haga falta tratar una base de datos integrada por datos de carácter personal de residentes en la Unión Europea y en concreto en España; dicha base de datos será aportada por el CLIENTE, que será el

responsable del tratamiento de dichos datos personales. Así mismo, en el apartado 16.2 indica que respecto a la base de datos de los interesados el CLIENTE es el responsable del tratamiento y el PROVEEDOR del servicio es el encargado.

Se envió requerimiento de información a **B.B.B.** mediante correo certificado internacional del cual no se ha recibido respuesta.

Según respuesta de ORANGE ESPAÑA, a requerimiento de información sobre titularidad de número destino y la recepción de las llamadas en dicho número desde el número de la reclamada, indica que:

*“En relación con la titularidad de la línea **\*\*\*TELEFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, los días 31 de enero, 14 y 19 de febrero de 2020, la numeración se encuentra asignada a **A.A.A...**”.*

En cuanto a la recepción de las llamadas en el número del reclamado, confirma la recepción los días 31 de enero, 14 de febrero y 19 de febrero de 2020 en las horas solicitadas.

## 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, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. alega:

“Hemos verificado que la línea telefónica del reclamante consta en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 16 de noviembre de 2009. Sin embargo, ha sido

*comprobado que no se encontraba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incluida en fecha 8 de junio a partir de la entrada del presente requerimiento.”*

*“Hemos comprobado si el número denunciado figura 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.”*

A fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas **\*\*\*TELEFONO.1** es LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L. (en adelante, LEAST COST).

LEAST COST indica que:

*“El número **\*\*\*TELEFONO.1** está asignado a nuestro cliente CAMARA TELECOM, S.L.”*

En relación con la información sobre las llamadas informa:

*“1. En fecha 19 de enero de 2020 entre las horas 19:00 y 21:00, no se realizaron llamadas al número **\*\*\*TELEFONO.2**, por ello no aparece reflejado este número en el documento.*

*2. En fecha 31 de enero de 2020 entre las horas 13:00 y 15:00, se realizó una (1) llamada al número **\*\*\*TELEFONO.2** a las 13:44:56 h.*

*3. En fecha 14 de febrero de 2020 entre las horas 17:00 y 19:00, se realizó una (1) llamada al número **\*\*\*TELEFONO.2** a las 18:12 h.”*

CAMARA TELECOM, S.L. indica que:

*“El abonado, a fecha 31 de enero de 2020, 14 de febrero de 2020 y 19 de febrero de 2020, es nuestro cliente D. **B.B.B.**. Domicilio de instalación: la línea se utiliza a través de conexión Trunking SIP .....*

*Mediante esta tecnología se presta el servicio de telefonía de la línea **\*\*\*TELEFONO.1**. No existe una instalación física en un domicilio.”*

*“La línea ha sido dada de baja en fecha 31 de marzo de 2020, no ha sido portada ni asignada a otro cliente.”*

*Datos de contacto de **B.B.B.**. Lima (Perú).”*

Se envió requerimiento de información a **B.B.B.** mediante correo certificado internacional del cual no se ha recibido respuesta.

Según respuesta de ORANGE ESPAÑA indica que:

*“En relación con la titularidad de la línea **\*\*\*TELEFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, los días 31 de enero, 14 y 19 de febrero de 2020, la numeración se encuentra asignada a **A.A.A.**...”*

En cuanto a la recepción de las llamadas en el número del reclamado, confirma la recepción los días 31 de enero, 14 de febrero y 19 de febrero de 2020 en las horas solicitadas.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. no gestiona la línea telefónica objeto de esta reclamación.

Por otra parte, las llamadas, que han sido confirmadas, fueron realizadas por una persona física domiciliada en Perú, que no ha contestado al requerimiento efectuado

por la AEPD. Y la línea ha sido dada de baja en marzo de 2020, sin que haya sido portada ni asignada a otro 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. 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