

- **Expediente N°: E/06774/2020**

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 12 de marzo 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 llamadas comerciales no consentidas de la reclamada. A tal efecto refiere concretamente los siguientes hechos: El día 12 de marzo de 2020 a las 16:58 horas recibió una llamada de carácter comercial en nombre de la reclamada desde el número *****TELEFONO.1** a su número *****TELEFONO.2**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia de un correo electrónico dirigido por “Servicio Lista Robinson <info3@listarobinson.es>” al reclamante con fecha de 16 de enero de 2018 en el que se confirma el registro en dicha fecha del número de teléfono *****TELEFONO.2** asociado a Dña. **B.B.B.** en el Servicio de Lista Robinson.

Copia de la notificación de la AEPD al reclamante del día 7 de noviembre de 2018 en la que, en relación con el número de expediente E/05581/2018, se le informa de la no admisión a trámite de la reclamación.

Copia de una factura de fecha 10 de noviembre de 2018 de “Orange” a nombre de Dña. **B.B.B.** en la que consta, entre otros, el número *****TELEFONO.2**.

Impresión de pantalla fechada el 21 de diciembre de 2018 en la que se muestra, asociado al reclamante, un conjunto de números de teléfono que estarían inscritos en la Lista Robinson entre los que se encuentra el *****TELEFONO.2**.

Copia de la comunicación de la AEPD al reclamante, del día 3 de marzo de 2020, en la que se le informa de la incoación del expediente PS/00059/2020 contra el reclamado.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/03641/2020, con fecha de 2 de junio 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 reclamada. Ésta, en respuesta del 30 de junio de 2020, manifestó, con respecto a la línea del reclamante *****TELEFONO.2** que *“figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 13 de junio de 2010. Asimismo, ha sido comprobado que constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone desde la fecha 2 de noviembre de 2018”*. En relación con el número llamante *****TELEFONO.1**, señala que *“no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

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

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 el número de teléfono *****TELEFONO.1** es *"LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L"* (en adelante Least).

Least señala, con fecha de 29 de octubre de 2020, que:

El número de teléfono *****TELEFONO.1** se encuentra asignado a su cliente CAMARA TELECOM, S.L. (en adelante Camara). Añade que el CIF de Camara es B24672123 y su domicilio "AVDA. PADRE ISLA, 30. C.P. 24002 LEON". Indica además que Camara es cliente de Least bajo la figura de "Reseller", *"Revendedor de productos de LCRcom bajo su propia marca, es decir, bajo la marca de CAMARA TELECOM"*.

En relación con la llamada referida en la reclamación, Least señala que el día 12 de marzo de 2020 a las 16:59:44 hay registrada una llamada desde la línea *****TELEFONO.1** al número *****TELEFONO.2**.

Adjunta un documento comprensivo de las llamadas registradas desde el número *****TELEFONO.1** el día 12 de marzo de 2020 entre las 15 y las 18 horas. El listado comprende 15951 llamadas.

Camara informa, con fecha de 25 de noviembre de 2020, que:

La titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.1** a fecha 12 de marzo de 2020 corresponde a D. **C.C.C.** (en adelante **C.C.C.**). En relación con el domicilio de instalación de la línea manifiesta que *"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. 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 ***TELEFONO.1. No existe una instalación física en un domicilio."*

Facilita, además, los siguientes datos de contacto de D. **C.C.C.**:

Dirección: *****DIRECCION.1**. Correo electrónico: XXXXXXXXXX. Teléfono: *****TELEFONO.3**.

Asimismo, señala haber enviado un correo electrónico solicitando los datos de contacto del representante de D. **C.C.C.** en España. A este respecto manifiesta que *"Procederemos a facilitarles los mismos tan pronto nos sean comunicados."*

En referencia a la llamada reseñada en la reclamación, señala que *"a través de nuestro proveedor de la línea (LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L.) se ha podido a comprobar que el 12 de Marzo de 2020 entre las 15-18h se realizó 1 llamada al teléfono ***TELEFONO.2 desde la línea ***TELEFONO.1."*

*"Los servicios contratados por D. C.C.C. son servicios VoIP a través de la línea ***TELEFONO.1, no servicios de campañas de llamadas comerciales;..."*

Durante esta investigación se ha dirigido un requerimiento de información a D. **C.C.C.**, con fecha de 30 de noviembre de 2020, a la dirección de Lima señalada anteriormente, sin que, a la fecha de firma del presente informe, se haya obtenido respuesta.

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 respon-

sable 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 se constató, en las alegaciones de la reclamada, que el número llamante que el reclamante indica en su reclamación, no consta en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación en nombre de Vodafone.

En relación con la reclamación presentada y admitida a trámite por esta Agencia, le informamos de la incoación del expediente nº PS/00059/2020 contra la reclamada.

Asimismo, le comunicamos que con fecha 11 de febrero de 2021 se ha dictado la resolución del procedimiento, que ha sido publicada en la página web de la Agencia <http://www.aepd.es>.

En la citada resolución se hace constar que “...Los hechos expuestos, suponen la comisión por parte de VDF, de una infracción del artículo 48.1.b) de la Ley LGT, recogido en su Título III, que señala del derecho: (...) 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”. Si bien, el citado artículo no configura de forma explícita tal derecho, se debe acudir a las normas de protección de datos ya indicadas en los Fundamentos anteriores en las que se regula el derecho de oposición: artículo 21 del RGPD, y artículo 23 de la LOPDGDD. Esta Infracción se encuentra tipificada como “grave”, en el artículo 77.37)

de dicha norma, que considera como tal: “37. La vulneración grave de los derechos de los consumidores y usuarios finales, según lo establecido en el título III de la Ley y su normativa de desarrollo”. pudiendo ser sancionada con multa de hasta 2.000.000 €, de acuerdo con el artículo 79.1.c) de la citada LGT.”

De esta forma, se da cumplimiento a lo establecido en el art. 77.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos), que establece que la autoridad de control ante la que se haya presentado la reclamación informará al reclamante sobre el curso y el resultado de la reclamación.

Finalmente, el artículo 31 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, sobre la concurrencia de sanciones, establece:

“1. No podrán sancionarse los hechos que lo hayan sido penal o administrativamente, en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.”

A la vista de lo expuesto, consta acreditado por la reclamada que el número llamante no constan en su base de datos de números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación.

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