

- Expediente N°: E/06775/2020

## 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 25 de marzo de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y VODAFONE ONO, S.A.U. (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales de VODAFONE en su teléfono móvil.

Manifiesta que la línea receptora (**\*\*\*TELEFONO.1**) está inscrita en la Lista Robinson.

Aporta dos líneas llamantes: **\*\*\*TELEFONO.2** y **\*\*\*TELEFONO.3**.

En todas las llamadas informa a su interlocutor de que está en la Lista Robinson y manifiesta su oposición. La última llamada se recibió el 25/03/20 desde la línea **\*\*\*TELEFONO.2**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Audios de tres llamadas recibidas.

SEGUNDO: Con fecha 02/06/2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a VODAFONE ONO, S.A.U. notificaciones 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 1 de julio de 2020 se recibe contestación de la entidad reclamada, alegando:

*"..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica del reclamante **\*\*\*TELEFONO.1** que se indica en su denuncia, figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 15 de noviembre de 2016. Asimismo, ha sido comprobado que constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone desde la fecha 9 de julio de 2019.*

*Como esta Agencia conoce, para realizar campañas de captación gestionadas directamente por Vodafone siempre se comprueba que los números receptores de llamadas no aparezcan en la lista Robinson oficial ADigital, ni en la lista Robinson interna de Vodafone, por lo que dichas llamadas no han podido ser realizadas por Vodafone a través de sus plataformas de llamadas de captación."*

*"Hemos comprobado si los números llamantes, que el Sr. **A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no constan 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 el Sr. A.A.A. en su reclamación con mi representada.”*

Con fecha 9 de julio de 2020, en el procedimiento E/03642/2020, 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:

Según respuesta de Adigital, a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, **\*\*\*TELEFONO.1**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y en el canal SMS/MMS desde el 15 de noviembre de 2016.

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.3 y \*\*\*TELEFONO.4** es FRANCE TELECOM ESPAÑA (en adelante, ORANGE).

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

*“En relación a la titularidad de las líneas fijas **\*\*\*TELEFONO.4** y **\*\*\*TELEFONO.3** esta mercantil viene a confirmar que, las numeraciones fijas se encuentran asignadas al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., ……….”*

*“En cuanto a los datos de tráfico requeridos, tras las oportunas comprobaciones en los sistemas de gestión empleados por esta compañía, cabe manifestar que no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia.”*

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 destino de las llamadas **\*\*\*TELEFONO.1** es PEPEPHONE (en adelante, XFERA).

Según respuesta de XFERA, a requerimiento de información sobre titularidad de número destino y la recepción de las llamadas desde el número del reclamado, informa que:

*“El titular de la línea en la fecha indicada es **D. A.A.A.**, con DNI **\*\*\*NIF.1**, al tratarse de una línea móvil no existe domicilio de instalación La línea se encuentra actualmente activa bajo la marca Pepephone.”*

*“No constan llamadas recibidas de las líneas **\*\*\*TELEFONO.4** y **\*\*\*TELEFONO.3** el día 25 de marzo de 2020 en el número **\*\*\*TELEFONO.1**”*

Según respuesta de ORANGE, a requerimiento de información sobre titularidad de nuevo número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, informa que:

*“En relación a la titularidad de la línea fija **\*\*\*TELEFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, la numeración fija se encuentra asignada al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L. ....”*

*“En cuanto a los datos de tráfico requeridos, tras las oportunas comprobaciones en los sistemas de gestión empleados por esta compañía, cabe manifestar que no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia.”*

Manifiesta RUMBATEL, a requerimiento de información sobre titularidad de nuevo número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, que:

*“La numeración de la que nos solicitan información la tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L. .... nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado **"B.B.B."** con domicilio según su contrato en **\*\*\*DIRECCIÓN.1**. Que se dedica al Telemarketing, aunque desconocen los motivos ni los datos relativos a dichas llamadas. Nos indica Universal Telecom, que las llamadas al número **\*\*\*TELEFONO.1** que realizaron en esas fechas a través de sus sistemas son las siguientes 05/03/2020 15:55 0m40s de duración, el 11/03/2020 15:37 1m22s de duración y el 25/03/2020 12:25 0m52s de duración.”*

Estas son las únicas llamadas que han sido confirmadas.

Se envió requerimiento a **B.B.B.** por correo internacional certificado, del cual, a la fecha de la redacción de este IAP, no se ha recibido respuesta.

Según respuesta de XFERA a requerimiento de información sobre la recepción, en fechas adicionales, de las llamadas desde la línea reclamada, y a requerimiento de información sobre la recepción de las llamadas desde una nueva línea, informa que:

A respuesta sobre confirmación de la recepción en el número **\*\*\*TELEFONO.1** de las llamadas realizadas por la línea **\*\*\*TELEFONO.2** los días 05, 11 y 25 de marzo de 2020:

*“Confirmamos la recepción de las llamadas en el **\*\*\*TELEFONO.1** del **\*\*\*TELEFONO.2** en las fechas indicadas, a las 15:55:15, 15:38:15 y 12:25:20 respectivamente.”*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

### III

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT) se ocupa en el Título III, Capítulo V, de los “Derechos de los usuarios finales” y le 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

La entidad reclamada, alega:

*“..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica del reclamante **\*\*\*TELEFONO.1** que se indica en su denuncia, figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha 15 de noviembre de 2016. Asimismo, ha sido comprobado que constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone desde la fecha 9 de julio de 2019.*

*“Hemos comprobado si los números llamantes, que el Sr. **A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no constan 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 el Sr. **A.A.A.** en su reclamación con mi representada.”*

Según respuesta de Adigital, a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, **\*\*\*TELEFONO.1**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y en el canal SMS/MMS desde el 15 de noviembre de 2016.

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.3** y **\*\*\*TELEFONO.4** es FRANCE TELECOM ESPAÑA (en adelante, ORANGE).

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

*“En relación a la titularidad de las líneas fijas **\*\*\*TELEFONO.4** y **\*\*\*TELEFONO.3** esta mercantil viene a confirmar que, las numeraciones fijas se encuentran asignadas al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., .....*”

*“En cuanto a los datos de tráfico requeridos, tras las oportunas comprobaciones en los sistemas de gestión empleados por esta compañía, cabe manifestar que no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia.”*

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 destino de las llamadas **\*\*\*TELEFONO.1** es PEPEPHONE (en adelante, XFERA).

Según respuesta de XFERA, a requerimiento de información sobre titularidad de número destino y la recepción de las llamadas desde el número reclamado, informa que:

*“El titular de la línea en la fecha indicada es **D. A.A.A.**, con DNI **\*\*\*NIF.1**, al tratarse de una línea móvil no existe domicilio de instalación La línea se encuentra actualmente activa bajo la marca Pepephone.”*

*“No constan llamadas recibidas de las líneas **\*\*\*TELEFONO.4** y **\*\*\*TELEFONO.3** el día 25 de marzo de 2020 en el número **\*\*\*TELEFONO.1**”*

Según respuesta de ORANGE, a requerimiento de información sobre titularidad de nuevo número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, informa que:

*“En relación a la titularidad de la línea fija **\*\*\*TELEFONO.2**, esta mercantil viene a confirmar que, la numeración fija se encuentra asignada al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L. ....”*

*“En cuanto a los datos de tráfico requeridos, tras las oportunas comprobaciones en los sistemas de gestión empleados por esta compañía, cabe manifestar que no ha sido posible obtener resultado alguno con los datos facilitados en el requerimiento de referencia.”*

Manifiesta RUMBATEL, a requerimiento de información sobre titularidad de nuevo número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamante, que:

*“La numeración de la que nos solicitan información la tiene en uso otro operador, Universal Telecom Experts, S.L. .... nos indica que, en el sistema de numeración estaba asignada la numeración en esas fechas a su abonado **"B.B.B."** con domicilio según su contrato en **\*\*\*DIRECCIÓN.1**. Que se dedica al Telemarketing, aunque desconocen los motivos ni los datos relativos a dichas llamadas. Nos indica Universal Telecom, que las llamadas al número **\*\*\*TELEFONO.1** que realizaron en esas fechas a través de sus sistemas son las siguientes 05/03/2020 15:55 0m40s de duración, el 11/03/2020 15:37 1m22s de duración y el 25/03/2020 12:25 0m52s de duración.”*

Estas son las únicas llamadas que han sido confirmadas.

Se envió requerimiento a **B.B.B.** por correo internacional certificado, del cual, a la fecha de la redacción de este IAP, no se ha recibido respuesta.

Según respuesta de XFERA a requerimiento de información sobre la recepción, en fechas adicionales, de las llamadas desde la línea reclamada, y a requerimiento de información sobre la recepción de las llamadas desde una nueva línea, informa que:

A respuesta sobre confirmación de la recepción en el número **\*\*\*TELEFONO.1** de las llamadas realizadas por la línea **\*\*\*TELEFONO.2** los días 05, 11 y 25 de marzo de 2020:

*“Confirmamos la recepción de las llamadas en el **\*\*\*TELEFONO.1** del **\*\*\*TELEFONO.2** en las fechas indicadas, a las 15:55:15, 15:38:15 y 12:25:20 respectivamente.”*

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que ni VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. ni VODAFONE ONO, S.A.U. gestionan las líneas telefónicas objeto de esta reclamación.

Por otra parte, las únicas llamadas que han sido confirmadas, tanto por el operador de la línea telefónica llamante como por la operadora del número del reclamante, han sido realizadas desde una línea asignada a un abonado residente en Marruecos, que no ha contestado a nuestro requerimiento.

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., ORANGE ESPAGNE 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