

- Expediente N°: E/07795/2020

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 Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la reclamante) tiene entrada en fecha 24 de junio 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 de VODAFONE en su número de teléfono *****TELÉFONO.1**, cuando ya estaba inscrito en la lista Robinson y la reclamante había ejercitado su derecho a no recibir comunicaciones comerciales. Concretamente, indica haber solicitado por correo electrónico que eliminen sus datos para dejar de recibir llamadas comerciales el día 17 de junio de 2020, y declara haber recibido, entre otras, las siguientes llamadas:

los días 1 y 2 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 16 de mayo de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 18 de mayo de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 2 de junio de 2020 desde el número llamante *****TELÉFONO.2**.
 el día 2 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 2 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 5 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 5 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 8 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 10 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 10 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 11 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 12 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 17 de junio de 2020 desde el número llamante *****TELÉFONO.4**.
 el día 23 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 12 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 18 de junio de 2020 desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 19 de junio de 2020 a las 18:10 horas desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.
 el día 21 de junio de 2020 a las 16:38 horas desde el número llamante **XXXXXXXXXX**.

Documentación relevante aportada por la reclamante:

Copia de correo electrónico de fecha 17 de junio de 2020, remitido a *****EMAIL.1** en el que la reclamante solicita que borren sus datos porque está recibiendo llamadas comerciales.

Copia de correo electrónico de fecha 19 de junio de 2020, en el que VODAFONE acusa recibo de la solicitud hecha por la reclamante, para que no se realicen llamadas comerciales al teléfono *****TELÉFONO.1**.

Copia de factura de fecha 25 de junio de 2020, de Movistar, que incluye la línea con número de teléfono *****TELÉFONO.1**.

SEGUNDO: Con fecha del 13 de julio de 2020, se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. la reclamación presentada por la 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 del 30 de julio de 2020, se registra la entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) del escrito presentado en nombre de la reclamada, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono en el que la reclamante recibió las llamadas se hallaba inscrito en la lista Robinson de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL (en adelante, ADIGITAL) desde la fecha del 3 de abril de 2013. También se indica que el número de teléfono no estaba inscrito en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales del reclamado, y ha sido incorporado a esta lista el día 14 de julio de 2020 debido a la recepción de esta reclamación.

Manifestación de que los números de teléfono desde los que se han realizado las llamadas denunciadas no constan como números utilizados por los colaboradores del reclamado que realizan llamadas de captación de clientes.

La reclamada alega que el ejercicio de supresión de los datos personales la reclamante ha sido satisfecho debido a que se ha verificado que no aparecen datos de la reclamante en los sistemas internos de la reclamada, y se aporta una impresión de pantalla del programa "Vodafone Customer Interaction Manager" en la que se observa que se ha introducido el número de identificación de la reclamante y se muestra un mensaje de aviso indicando que "No hay resultados para esos criterios de búsqueda."

Declaración de que se envió un comunicado a sus colaboradores el día 19 de noviembre de 2018, y se aporta copia de este comunicado en el que se advierte, entre otras cosas, de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por la reclamada, sólo podrán realizar llamadas a los números de teléfono que aparecen en esa base de datos.

Que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

Declaración de que se ha creado una base de datos con los números de teléfono que utiliza cada colaborador de la reclamada, para realizar labores de captación de clientes con el fin de identificar al que realiza las llamadas de captación de clientes.

Declaración de que se envió un comunicado a sus colaboradores del canal *door to door*, y se aporta copia de este comunicado fechada el 30 de julio de 2019, en el que se advierte, entre otras cosas, de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por la reclamada, sólo podrán realizar llamadas a los números de teléfono que aparecen en esa base de datos.

Que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

Que, en cualquier caso, se debe proporcionar un medio sencillo para que cualquier destinatario pueda comunicar su voluntad de no continuar recibiendo llamadas o mensajes comerciales en nombre de la reclamada, y trasladar esta información a la reclamada.

La obligación de comunicar a la reclamada los números de teléfono desde los que efectúan las llamadas.

Declaración de que, desde enero de 2020, se están implementando, entre otras, las siguientes medidas:

Obligar por contrato a los colaboradores del canal door to door a emitir las llamadas desde numeración de Vodafone a través de un operador de VoIP escogido por la reclamada, con el objeto de filtrar las llamadas por lista Robinson,

Auditoría de estas llamadas para que sólo se puedan facturar las ventas realizadas a través de estas numeraciones de Vodafone.

Copia de una carta remitida a la reclamante, fechada el 29 de julio de 2020, en la que se le informa de que sus datos han sido suprimidos y de que su número de teléfono ya estaba incluido en la Lista Robinson oficial de ADIGITAL, y se ha tramitado la inclusión de su número de teléfono en la lista Robinson interna de la reclamada.

En fecha del 4 de agosto de 2020, se admite a trámite la reclamación y se envía notificación a la reclamante.

En fechas del 7 de septiembre de 2020 y del 17 de febrero de 2021, se reciben en la AEPD escritos en nombre de la reclamante en los que se indica haber recibido más llamadas con fines promocionales en nombre de la reclamada e indica, entre otras, las siguientes llamadas:

desde el número llamante **XXXXXXXXXX** el día 31/08/2020.

desde el número llamante **XXXXXXXXXX** el día 31/08/2020.

desde el número llamante **XXXXXXXXXX** el día 31/08/2020.

desde el número llamante *****TELÉFONO.3** el día 02/09/2020.

desde el número llamante **XXXXXXXXXX** el día 02/09/2020.

desde el número llamante **XXXXXXXXXX** el día 03/09/2020.

desde el número llamante **XXXXXXXXXX** el día 15/02/2021 a las 13:51 horas.

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 16 de febrero de 2021, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de ADIGITAL, en el que se aporta la siguiente información:

Certificación de que la reclamante está activa en el servicio de Lista Robinson del canal telefónico con el número de teléfono *****TELÉFONO.1** desde el 3 de abril de 2013.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.2** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 2 de junio de 2020:

Contestación a requerimiento de información, presentada en nombre de ORANGE, que es el operador del número llamante, según consulta de los datos de la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en adelante, AOP), en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.2**, en la fecha de la llamada, estaba asignado al revendedor NEOTEL 2000 S.L., con C.I.F. B52009743 y domicilio social en C/ FISCAL LUIS PORTERO GARCIA, 3 PTL.7 1ª - OFICINA.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de NEOTEL 2000 S.L., en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el titular del número llamante *****TELÉFONO.2**, en la fecha de la llamada, era CALLMUSTANG 2019, S.L. con CIF B42685925 y domicilio en CALLE PEDRO JUAN PERPINYA, 66 ENTRESUELO, 032004, ELCHE (ALICANTE).

Indicación de que la línea *****TELÉFONO.2** fue dada de baja el día 14 de diciembre de 2020.

Confirmación de la emisión de la llamada desde el número *****TELÉFONO.2** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 2 de junio de 2020 a las 10:26 con una duración de 6 segundos.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. (en adelante, TELEFÓNICA), que es el operador del teléfono en el que la reclamante recibe las llamadas denunciadas, en la que se aporta la siguiente información:

Confirmación de la recepción de la llamada.

Intentos de notificación a CALLMUSTANG:

El día 22 de marzo de 2021 se pone a disposición de CALLMUSTANG, con NIF B42685925, una notificación electrónica con requerimiento de información para aclarar las circunstancias de la llamada. Esta notificación fue rechazada automáticamente el día 2 de abril de 2021 al no haber sido recogida transcurridos diez días naturales desde su puesta a disposición.

El día 9 de marzo de 2021, se envía notificación vía postal a CALLMUSTANG, con domicilio en CALLE PEDRO JUAN PERPINYA, 66, 03204, ELCHE/ELX (ALICANTE). Consta intento de entrega de esta notificación el día 19 de abril de 2021 con el resultado de "ausente", y fue devuelta al origen el día 20 de abril de 2021 por motivo "desconocido".

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.3** hacia el número *****TELÉFONO.1**, el día 2 de septiembre de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de ORANGE, que es el operador del número llamante según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.3** estaba asignado, a fecha de 31 de agosto de 2020, al revendedor RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con C.I.F. B91817130 y domicilio social en C/ Vía Apia (Ed Ágora), nº 7 D, planta 2ª, CP 41016 Sevilla.

Contestación a requerimiento de información en nombre de RUMBATEL, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante, en la fecha de la llamada, estaba asignado a su cliente Universal Telecom Experts, S.L., que es un operador de comunicaciones que les ha comunicado que el número de teléfono llamante estaba asignado en ese momento a GLOBAL PHONING GROUP, SARL, con domicilio en Rue Fes, nº 132 Residence Dina Estage nº10 - Tánger (MARRUECOS).

Confirmación de la emisión de la llamada con una duración de 7 segundos.

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción de la llamada.

Intentos de notificación a GLOBAL PHONING:

El día 7 de abril de 2021, se envía notificación, que contiene un requerimiento de información para aclarar las circunstancias de las llamadas, vía correo certificado

internacional a GLOBAL PHONING. Esta notificación fue devuelta al origen por el motivo “Avisé et non réclamé” el día 26 de mayo de 2021.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número *****TELÉFONO.4** hacia el número *****TELÉFONO.1**, el día 17 de junio de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción de la llamada.

Contestación a requerimiento de información en nombre de ORANGE, que es el operador del número llamante según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante *****TELÉFONO.4**, en la fecha de la llamada, estaba asignado al revendedor RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con C.I.F. B91817130 y domicilio social en C/ Vía Apia (Ed Ágora), nº 7 D, planta 2ª, CP 41016 Sevilla.

Contestación a requerimiento de información en nombre de RUMBATEL, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante, en la fecha de la llamada, estaba asignado a su cliente Universal Telecom Experts, S.L., que es un operador de comunicaciones que les ha comunicado que el número de teléfono llamante estaba asignado en ese momento a HISPANO MAROC DEVELOPPEMENT COMMERCE, SL, con NIF B87497848 y domicilio en C/ Bolivia, 23 Bajo - Madrid.

Indicación de que no se emitió la llamada.

Intentos de notificación a HISPANO MAROC:

El día 7 de abril de 2021, se pone a disposición de HISPANO MAROC con NIF B87497848, una notificación electrónica con requerimiento de información para aclarar las circunstancias de la llamada. Esta notificación fue rechazada automáticamente el día 18 de abril de 2021 al no haber sido recogida transcurridos diez días naturales desde su puesta a disposición.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020; desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020; desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** los días 5 y 8 de junio de 2020; desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** los días 12, 18 y 19 de junio de 2020; desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 2 de septiembre de 2020; y desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 15 de febrero de 2021:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción de las llamadas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de ORANGE, que es el operador de los números llamantes según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los números llamantes **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX** y **XXXXXXXXXX** en la fecha de las llamadas, estaban asignados al revendedor RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con C.I.F. B91817130 y domicilio social en C/ Vía Apia (Ed Ágora), nº 7 D, planta 2ª, CP 41016 Sevilla.

Contestación a requerimiento de información en nombre de RUMBATEL, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los números llamantes, en las fechas de las llamadas, estaban asignados a su cliente Universal Telecom Experts, S.L., que es un operador de comunicaciones que les ha comunicado que los números de teléfono llamantes estaban asignados en ese momento a TELEMARKETING TANGER SARL, con domicilio en Rue Fes, nº 132 Residence Dina 7ª Etage nº7 - Tánger (MARRUECOS). Copia de una declaración de inscripción en el registro mercantil de Marruecos de la sociedad TELEMARKETING TANGER SARL en la que aparece, entre otras personas relacionadas con esta sociedad, un gerente no asociado con domicilio en *****LOCALIDAD.1**.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 12 de junio de 2020 con una duración de 65 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 18 de junio de 2020 con una duración de 11 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 19 de junio de 2020 con una duración de 44 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020 con una duración de 11 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 5 de junio de 2020 con una duración de 13 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 8 de junio de 2020 con una duración de 8 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020 con una duración de 9 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 15 de febrero de 2021 con una duración de 9 segundos.

Indicación de que no tienen constancia de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 2 de septiembre de 2020.

Intentos de notificación a TELEMARKETING TANGER:

El día 7 de abril de 2021, se envía una notificación postal al domicilio del gerente no asociado en *****LOCALIDAD.1** que contiene un requerimiento de información para aclarar las circunstancias de las llamadas. Esta notificación fue devuelta al origen por motivo “desconocido” el día 14 de abril de 2021.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** los días 10 y 12 de junio de 2020; y desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción de las llamadas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de ORANGE, que es el operador de los números llamantes según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los números llamantes **XXXXXXXXXX** y **XXXXXXXXXX**, en la fecha de las llamadas, estaba asignado al revendedor RUMBATEL TELECOMUNICACIONES, S.L., con C.I.F. B91817130 y domicilio social en C/ Vía Apia (Ed Ágora), nº 7 D, planta 2ª, CP 41016 Sevilla.

Contestación a requerimiento de información en nombre de RUMBATEL, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que los números llamantes, en las fechas de las llamadas, estaban asignados a su cliente Universal Telecom Experts, S.L., que es un operador de comunicaciones que les ha comunicado que los números de teléfono llamantes estaban asignados en esos momentos a TOLETUM EUROCONNECTED, SARL, con domicilio en Av. Des Far Residence Soundouss nº3 - Tetuán (MARRUECOS).

Indicación de que no se emitió la llamada del día 10 de junio de 2020.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 12 de junio de 2020 con una duración de 26 segundos.

Confirmación de la emisión de una llamada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020 con una duración de 8 segundos.

Intentos de notificación a TOLETUM:

El día 7 de abril de 2021, se envía notificación, que contiene un requerimiento de información para aclarar las circunstancias de las llamadas, vía correo certificado internacional al domicilio de TOLETUM. Esta notificación fue devuelta al origen por el motivo "Avisé et non réclamé" el día 1 de junio de 2021.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, los días 16 y 18 de mayo de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no consta la recepción de las llamadas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES S.A., que es el operador del número llamante según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no consta la emisión de las llamadas en los registros de la operadora.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, el día 3 de septiembre de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción de la llamada.

Contestación a requerimiento de información en nombre de SEWAN COMUNICACIONES, S.L.U., que es el operador del número llamante según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante **XXXXXXXXXX**, en la fecha de la llamada, estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal IE9712233V y dirección sita en 10/13 Thomas Street, The Digital Hub, 8 Dublin Irlanda.

Indicación de que no consta la llamada en los sistemas de SEWAN.

Correo recibido en nombre de DIDWW Ireland Limited en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número **XXXXXXXXXX** estaba asignado a su cliente **B.B.B.**, con domicilio en *****DIRECCIÓN.1**, y número de contacto **XXXXXXXXXX** entre los días 27 de julio de 2020 y 27 de septiembre de 2020.

Indicación de que la llamada no se realizó a través de su infraestructura.

Intentos de notificación a D. **B.B.B.**:

El día 8 de abril de 2021, se envía notificación postal, que contiene un requerimiento de información para aclarar las circunstancias de las llamadas, al domicilio de D. **B.B.B.**. Esta notificación, según consta en la certificación de imposibilidad de entrega de CORREOS, fue devuelta al origen el día 23 de abril de 2021, al no haberse recogido en la oficina de correos después de realizar dos intentos de aviso con el resultado de "Ausente", los días 14 y 15 de abril de 2021 y haber dejado aviso en buzón.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, el día 5 de junio de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, que es el operador del número llamante y del número receptor de la llamada, según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante **XXXXXXXXXX** estaba asignado, a fecha de 5 de junio de 2020, a **C.C.C.**, con NIF *****NIF.1**, y domicilio en *****DIRECCIÓN.2**

Confirmación de la recepción de la llamada.

Contestación a requerimiento de información en nombre de Dña. **C.C.C.**, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Declaración de que no ha realizado ninguna llamada desde su teléfono **XXXXXXXXXX** al número de teléfono *****TELÉFONO.1**. E indica que ha solicitado a TELEFÓNICA el listado de llamadas realizadas desde su número de teléfono, pero le han indicado que no pueden facilitárselo.

Declaración de que es una particular y que no tiene ningún contrato firmado con VODAFONE ni con terceros, y tampoco posee ninguna documentación relacionada con el número de teléfono *****TELÉFONO.1**.

Solicitud de que se le informe del resultado de las investigaciones sobre cómo se ha podido utilizar su número de teléfono para realizar esta llamada.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, los días 1 y 2 de junio de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, que es el operador del número llamante y del número receptor de la llamada según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante **XXXXXXXXXX** estaba asignado, entre los días 1 y 2 de junio de 2020, a EMER GFK S.L., con CIF B46175931, y domicilio en Avenida Blasco Ibañez N°8 BA 46010 Valencia.

Confirmación de la recepción de la llamada.

Contestación a requerimiento de información en nombre de GFK, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

GFK es una empresa que se dedica a la investigación de mercado, para lo cual realiza llamadas telefónicas.

Indicación de que las llamadas realizadas desde la línea de teléfono **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1** en los días 1 y 2 de junio de 2020 tenían como objeto realizar una encuesta telefónica; el día 1 de junio, la usuaria del teléfono *****TELÉFONO.1** indicó que se realizase la llamada en otro momento, lo cual se realizó el día 2 de junio de 2020 a las 15:02 y durante esta llamada la usuaria del número *****TELÉFONO.1** aceptó realizar una encuesta de mercado consistente en responder a una encuesta telefónica sobre la calidad de los servicios de OPEN BANK, S.A (en adelante, OPENBANK). Y se aporta como prueba una copia del cuestionario utilizado para hacer estas encuestas de satisfacción en el que se observa que contiene preguntas sobre la prestación del servicio de atención telefónica y del servicio de atención al cliente de OPENBANK, y, en la introducción del cuestionario, hay un texto que informa sobre el carácter de encuesta de satisfacción sobre los servicios de OPENBANK y se indica que se puede oponer a realizar la encuesta y se indica una dirección de correo electrónico a la que dirigirse para oponerse a realizar otras encuestas.

Indicación de que los datos de contacto con la usuaria del número de teléfono fueron facilitados por OPENBANK en cumplimiento del encargo de tratamiento realizado por OPENBANK a GFK. Y se aporta como prueba de esto una copia del "Anexo IV al Contrato de Arrendamiento de Servicios Suscrito entre Open Bank S.A. y GFK EMER AD HOC RESEARCH S.L. con Fecha 30 de Agosto de 2017", fechado el 20 de noviembre de 2019, que, en el apartado 12.b de su cláusula única sobre protección de datos de carácter personal, indica que GFK accederá, entre otros datos, a datos personales básicos de los clientes, accionistas, empleados, becarios, jubilados y asalariados de OPENBANK para poder ejecutar el contrato; estos datos personales básicos incluyen datos identificativos, características personales (estado civil, sexo, nacionalidad, lengua materna...), perfiles y comportamientos, circunstancias personales (vivienda, situación familiar, posesiones, aficiones, pertenencia a asociaciones, licencias...) y de bienes y servicios suministrados o recibidos.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, el día 23 de junio de 2020; desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, el día 2 de junio de 2020; y desde el número **XXXXXXXXXX** hacia el número *****TELÉFONO.1**, los días 2, 10 y 11 de junio de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, que es el operador del número llamante y del número receptor de la llamada según consulta de los datos de la AOP, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no consta la recepción de las llamadas.

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, la reclamada aporta la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono en el que la reclamante recibió las llamadas se hallaba inscrito en la lista Robinson de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL (en adelante, ADIGITAL) desde la fecha del 3 de abril de 2013. También se indica que el número de teléfono no estaba inscrito en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales del reclamado, y ha sido incorporado a esta lista el día 14 de julio de 2020, debido a la recepción de esta reclamación.

Manifestación de que los números de teléfono desde los que se han realizado las llamadas denunciadas no constan como números utilizados por los colaboradores del reclamado que realizan llamadas de captación de clientes.

La reclamada alega que el ejercicio de supresión de los datos personales la reclamante ha sido satisfecho debido a que se ha verificado que no aparecen datos de la reclamante en los sistemas internos de la reclamada, y se aporta una impresión de pantalla del programa “Vodafone Customer Interaction Manager” en la que se observa que se ha introducido el número de identificación de la reclamante y se muestra un mensaje de aviso indicando que “No hay resultados para esos criterios de búsqueda.”.

Copia de una carta remitida a la reclamante, fechada el 29 de julio de 2020, en la que se le informa de que sus datos han sido suprimidos y de que su número de teléfono ya

estaba incluido en la Lista Robinson oficial de ADIGITAL, y se ha tramitado la inclusión de su número de teléfono en la lista Robinson interna de la reclamada.

Hay 7 llamadas que no han sido confirmadas por el receptor ni por el emisor de la llamada: los días 16 y 18 de mayo de 2020; y 2, 10, 11 y 23 de junio de 2020 (el día 2 de junio fueron 2 llamadas).

Del resto de llamadas, que sí que están confirmadas por el emisor o por el receptor o por ambos, 13 llamadas han sido realizadas por teléfonos cuyo titular está localizado en Marruecos. En este caso, se les ha enviado notificación por correo internacional a TOLETUM EUROCONNECTED SARL y a GLOBAL PHONING GROUP SARL, siendo devueltas al origen con el comentario de "avisado pero no reclamado". En el caso de TELEMARKETING TANGER SARL, se ha enviado vía postal al domicilio de un representante en Manresa (Barcelona) que aparecía en la solicitud de inscripción de esta sociedad en el registro mercantil de Marruecos. Esta notificación fue devuelta al origen por motivo "desconocido" el día 14 de abril de 2021.

Hay dos llamadas realizadas el 1 y 2 de junio de 2020 realizadas por GFK EMER, que indican que fueron para hacer una encuesta de satisfacción de atención al cliente de OPENBANK y que la reclamante dio su consentimiento para realizar la encuesta.

Hay 4 llamadas que sí están hechas desde teléfonos de titulares cuyo domicilio está en España. Son las siguientes:

El 2 de junio de 2020 a las 10:26: Llamada confirmada en el emisor y en el receptor. CALLMUSTANG 2019 SL, que es el titular del número de teléfono llamante, no ha recogido la notificación en la que le solicitábamos aclaraciones sobre el motivo de la llamada ni por vía postal ni electrónica.

El 17 de junio de 2020: Llamada confirmada por el receptor pero no por el emisor. HISPANO MAROC DEVELOPPEMENT COMMERCE, SL, que es el titular del número de teléfono llamante, no ha recogido la notificación electrónica en la que solicitábamos aclaraciones sobre el motivo de la llamada.

El 3 de septiembre de 2020: Llamada confirmada por el receptor pero no por el emisor. Los únicos datos que nos ha dado el operador del titular del teléfono llamante son el nombre de pila (**B.B.B.**) y su domicilio. Se ha enviado notificación postal solicitando aclaraciones sobre el motivo de la llamada a ese domicilio, resultando devuelta después de hacer dos intentos de notificación y dejar aviso sin que fuera recogida la notificación.

El 5 de junio de 2020: TELEFÓNICA es el operador del número llamante y del número receptor, y confirma la recepción de la llamada. Se notifica a la titular del número llamante, que es una particular, y contesta a la notificación indicando que es una particular que nunca ha tenido contratos con VODAFONE ni ha realizado llamadas comerciales.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, los números de teléfono desde los que se han realizado las llamadas denunciadas no constan como números utilizados por los colaboradores de la reclamada que realizan llamadas de captación de clientes.

Por otra parte, sobre las líneas cuyas llamadas han sido confirmadas por la operadora del número telefónico de la reclamante, en algún caso las llamadas no han sido confirmadas por las operadoras de dichas líneas llamantes, y las que lo han sido están

gestionadas por entidades con domicilio en Marruecos, que no contestan a nuestros requerimientos, o no se ha podido notificar cuando los titulares están en España; existiendo una llamada realizada desde el teléfono de una persona física que niega haberla realizado.

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 Dña. **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