

- Expediente N°: E/07857/2020

## 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 21 de febrero de 2020. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son que reciben varias llamadas diarias a su línea de teléfono fijo **\*\*\*TELÉFONO.1**. Son llamadas en las que se les informa de problemas con su línea de teléfono actual (la reclamante indica que en algunas llamadas incluso les indican que llaman en nombre de Masmovil, que es el operador de telecomunicaciones del número de teléfono de la reclamante en el que se reciben las llamadas) y se les ofrecen promociones en nombre de VODAFONE. Las llamadas se siguen produciendo a pesar de que la reclamante durante el transcurso de estas indica que está inscrita en la lista Robinson y muestra su oposición a seguir recibiendo llamadas comerciales. La reclamante señala que recibe las llamadas desde las líneas **\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3**.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: recibió la última llamada comercial el día 12 de enero de 2020 a las 16:04 horas desde el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.3**.

Documentación relevante aportada por la reclamante:

Certificación de inscripción en la lista Robinson de Adigital en la que se indica que **B.B.B.** inscribió el número **\*\*\*TELÉFONO.1** en el canal de llamadas telefónicas desde el día 4 de noviembre de 2017.

Certificación de inscripción en la lista Robinson de Adigital en la que se indica que la reclamante inscribió el número **\*\*\*TELÉFONO.1** en el canal de llamadas telefónicas desde el día 8 de octubre de 2017.

Posteriormente, en fecha 11 de septiembre de 2020, se registra la entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD) del escrito presentado por la reclamante, en el que se aporta la siguiente información relevante:

Manifestación de que los convivientes en la casa de la reclamante nunca han sido clientes del reclamado.

Indicación de que se siguen recibiendo llamadas comerciales en nombre de VODAFONE en la línea con número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**, y se aporta el siguiente listado de llamadas comerciales realizadas desde las siguientes numeraciones:

**\*\*\*TELÉFONO.4** el día 16 de junio de 2020 a las 19:52.

**\*\*\*TELÉFONO.5** el día 17 de junio de 2020 a las 16:39.

- \*\*\***TELÉFONO.6** el día 18 de junio de 2020 a las 19:12 y las 20:58, el día 19 de junio de 2020 a las 18:48 y el día 23 de junio de 2020 a las 18:26.
- \*\*\***TELÉFONO.7** el día 26 de junio de 2020 a las 15:55.
- \*\*\***TELÉFONO.8** el día 14 de julio de 2020 a las 16:00, el día 27 de julio de 2020 a las 17:55 horas y el día 31 de julio de 2020 a las 20:05 horas.
- \*\*\***TELÉFONO.9** el día 20 de julio de 2020 a las 20:21.
- \*\*\***TELÉFONO.10** el día 21 de julio de 2020 a las 20:45.
- \*\*\***TELÉFONO.11** el día 22 de julio de 2020 a las 19:32.
- \*\*\***TELÉFONO.12** el día 23 de julio de 2020 a las 15:25.
- \*\*\***TELÉFONO.13** el día 23 de julio de 2020 a las 15:28.
- \*\*\***TELÉFONO.14** el día 23 de julio de 2020 a las 18:21 y el día 5 de agosto de 2020 a las 13:29.
- \*\*\***TELÉFONO.15** el día 25 de julio de 2020 a las 16:10.
- \*\*\***TELÉFONO.16** el día 5 de agosto de 2020 a las 16:12 y el día 7 de agosto de 2020 a las 20:37.
- \*\*\***TELÉFONO.17** el día 11 de agosto de 2020 a las 21:52, el día 13 de agosto de 2020 a las 18:36 y el día 18 de agosto de 2020 a las 17:35 y a las 20:21.
- \*\*\***TELÉFONO.18** el día 18 de agosto de 2020 a las 20:26.
- \*\*\***TELÉFONO.19** el día 31 de agosto de 2020 a las 21:02.
- \*\*\***TELÉFONO.20** el día 1 de septiembre de 2020 a las 19:50.
- \*\*\***TELÉFONO.21** el día 9 de septiembre de 2020 a las 17:37.

SEGUNDO: Con fecha 5 de junio de 2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. la notificación de 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 1 de julio de 2020, se registra la entrada en la 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 la llamada se hallaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde la fecha del 8 de octubre de 2017. También se indica que el número de teléfono estaba inscrito, desde el día 30 de junio de 2019, en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales de la reclamada.

Manifestación de que el número de teléfono desde el que se ha realizado la llamada denunciada no consta en su base de datos de números de teléfono que utilizan sus colaboradores que realizan llamadas de captación.

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 el reclamado, 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 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. 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, 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.

Con fecha 7 de agosto de 2020, en el procedimiento E/03202/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la reclamante la admisión a trámite de la reclamación.

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

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.7** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 26 de junio de 2020 a las 15:55 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.7** el día 26 de junio de 2020 a las 15:55 horas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de ORANGE, con entrada en la AEPD el 2 de diciembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.7** está asignado a **C.C.C.**, de nacionalidad búlgara y con número de pasaporte **\*\*\*PASAPORTE.1**. También se indica que, al ser un número de prepago no se dispone del domicilio.

Confirmación de que se emitió una llamada por el número **\*\*\*TELÉFONO.7** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 26 de junio de 2020 a las 15:55 horas.

Escrito de la Agencia Tributaria, presentado en la AEPD el 11 de febrero de 2021, en el que se aporta la siguiente información:

No se han podido obtener datos de contacto de **C.C.C.** en los datos obrantes en la base de datos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

El día 11 de febrero de 2021, se realizó una consulta en el Servicio de Verificación de Datos del Residencia, con el objeto de obtener los datos de residencia de **C.C.C.** obteniendo el siguiente resultado:

No se han podido obtener datos de residencia debido a que se necesitan otros datos para realizar la búsqueda.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.14** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 23 de julio de 2020 a las 18:21 horas y el día 5 de agosto de 2020 a las 13:29 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.14** el día 23 de julio de 2020 a las 18:21 horas y el día 5 de agosto de 2020 a las 13.29 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de SEWAN, con fecha 2 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

Entre los días 23 de julio de 2020 y 5 de agosto de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.14** estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited, con domicilio en Irlanda.

No existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

Correo recibido el día 15 de marzo de 2021 en nombre de DIDWW Ireland Limited en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número **\*\*\*TELÉFONO.14** estaba inactivo entre los días 23 de julio de 2020 y 5 de agosto de 2020.

Indicación de que las llamadas no se realizaron a través de su infraestructura.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.8** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 14 de julio de 2020 a las 16:00 horas y el día 27 de julio de 2020 a las 17:55 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.8** el día 14 de julio de 2020 a las 16:00 horas y el día 27 de julio de 2020 a las 17:55 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de SEWAN, con fecha de entrada en la AEPD el día 2 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

Entre los días 14 de julio de 2020 y 31 de julio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.8** estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited, con domicilio en Irlanda.

No existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

Correo recibido el día 15 de marzo de 2021 en nombre de DIDWW Ireland Limited en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número **\*\*\*TELÉFONO.8** estaba inactivo entre los días 14 de julio de 2020 y 27 de julio de 2020.

Indicación de que las llamadas no se realizaron a través de su infraestructura.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.16** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 5 de agosto de 2020 a las 16:12 horas y el día 7 de agosto de 2020 a las 20:37 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.16** el día 5 de agosto de 2020 a las 16:12 horas y el día 7 de agosto de 2020 a las 20:37 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de SEWAN, con fecha de entrada en la AEPD el día 2 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

El número **\*\*\*TELÉFONO.16** estaba asignado, desde julio de 2019, a VOICE CLOUD SL.

No existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de VOICE CLOUD SL, con fecha de entrada en la AEPD el 15 de abril de 2021, en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.16** no se había asignado a ningún cliente y no estaba operativo durante el mes de agosto de 2020.

Indicación de que, entre los días 5 y 7 de agosto, no consta ninguna llamada realizada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.16**.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.12** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 23 de julio de 2020 a las 15:25 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.12** el día 23 de julio de 2020 a las 15:25 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de VOXBONE, con fecha de entrada en la AEPD el 3 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

El día 23 de julio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.12** no estaba asignado a ningún cliente.

La llamada no ha transitado por la red de VOXBONE, ni como origen ni como destino.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **\*\*\*TELÉFONO.6** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 18 de junio de 2020 a las 19:12 horas, el día 19 de junio de 2020 a las 18:48 horas y el día 23 de junio de 2020 a las 18:26 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.6** el día 18 de junio de 2020 a las 19:12 horas.

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.6** el día 19 de junio de 2020 a las 18:48 horas.

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.6** el día 23 de junio de 2020 a las 18:26 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de VOXBONE, con fecha de entrada en la AEPD el 12 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

Entre los días 18 y 23 de julio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.6** no estaba asignado a ningún cliente.

Las llamadas no han transitado por la red de VOXBONE, ni como origen ni como destino.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.19** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 31 de agosto de 2020 a las 21:02 horas:

Contestación en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.19** el día 31 de agosto de 2020 a las 21:03 horas.

El día 19 de noviembre de 2020, en contestación a requerimiento de información, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de GRUPALIA INTERNET S.A., en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número **\*\*\*TELÉFONO.19** está asignado por la CNMC a GRUPALIA INTERNET S.A. pero nunca se ha asignado a ningún cliente.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.18** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 18 de agosto de 2020 a las 20:26 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.18** el día 18 de agosto de 2020 a las 20:27 horas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de VODAFONE, con entrada en la AEPD el 26 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no consta en los sistemas informáticos que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.18** se hallase asignado a ningún cliente ni usuario en la fecha que se solicitó.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.20** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 1 de septiembre de 2020 a las 19:50 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.20** el día 1 de septiembre de 2020 a las 19:50 horas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de VODAFONE, con entrada en la AEPD el 26 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que no consta en los sistemas informáticos que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.20** se hallase asignado a ningún cliente ni usuario en la fecha que se solicitó.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.5** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 17 de junio de 2020 a las 16:39 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.5** el día 17 de junio de 2020 a las 16:39 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de VOXBONE, con fecha de entrada en al AEPD el 3 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

El día 17 de junio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.5** no estaba asignado a ningún cliente.

La llamada no ha transitado por la red de VOXBONE, ni como origen ni como destino.

Actuaciones respecto a las llamadas denunciadas desde el número **\*\*\*TELÉFONO.17** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 11 de agosto de 2020 a las 21:52 horas, el día 13 de agosto de 2020 a las 18:36 horas y el día 18 de agosto de 2020 a las 17:35 y a las 20:21 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada el día 11 de agosto de 2020 a las 21:52 horas.

Confirmación de que se recibió una llamada el día 13 de agosto de 2020 a las 18:36 horas.

Confirmación de que se recibió una llamada el día 18 de agosto de 2020 a las 17:36 horas.

Confirmación de que se recibió una llamada el día 18 de agosto de 2020 a las 20:21 horas.

En contestación a requerimiento de información, se recibe escrito en nombre de SEWAN, con fecha de entrada en la AEPD el día 2 de marzo de 2021, en el que se indica, entre otra, la siguiente información:

Entre los días 11 de agosto de 2020 y 18 de agosto de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.17** estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited con domicilio en Irlanda.

No existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

Correo recibido el día 15 de marzo de 2021 en nombre de DIDWW Ireland Limited en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que el número **\*\*\*TELÉFONO.17** estaba asignado a su cliente **D.D.D.**, con domicilio en **\*\*\*DIRECCIÓN.1** entre los días 27 de julio de 2020 y 27 de septiembre de 2020.

Indicación de que las llamadas no se realizaron a través de su infraestructura.

Requerimiento de información enviado en la fecha del 27 de abril de 2021 a la dirección **\*\*\*DIRECCIÓN.1**.

La posible relación contractual por la que el titular del número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.17** haya realizado las llamadas no ha podido ser constatada después de que el requerimiento de información haya sido devuelto por desconocido el día 10 de mayo de 2021.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.21** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 9 de septiembre de 2020 a las 17:37 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.21** el día 9 de septiembre de 2020 a las 17:37 horas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de ORANGE, con entrada en la AEPD el 1 de diciembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.21** está asignado a **E.E.E.** con NIF **\*\*\*NIF.1** y domicilio en **\*\*\*DIRECCIÓN.2**.

Indicación de que no se han encontrado llamadas emitidas por el número **\*\*\*TELÉFONO.21** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 9 de septiembre de 2020 entre las horas 16:30 y 18:30.

Requerimiento de información entregado en la fecha del 4 de mayo de 2021 en la dirección de empadronamiento del titular del número de teléfono llamante.

La posible relación contractual por la que el titular del número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.21** haya realizado la llamada no ha podido ser constatada después de

que, en la fecha de firma de este informe, no se haya recibido contestación al requerimiento de información entregado el día 4 de mayo de 2021 en la dirección de empadronamiento del titular (según consulta realizada en el Servicio de Consulta de Datos de Residencia del Instituto Nacional de Estadística el día 27 de abril de 2021).

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.15** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 25 de julio de 2020 a las 16:10 horas:

Contestación a requerimiento de información en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.15** el día 25 de julio de 2020 a las 16:10 horas.

Contestación a requerimiento de información en nombre de TELEFÓNICA, con entrada en la AEPD el día 11 de mayo de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.15**, en la fecha del 25 de julio de 2020, era titularidad de THALES ESPAÑA GRP, S.A., con CIF A78634979 y domicilio en Calle Serrano Galvache 5 BA Madrid MADRID.

Indicación de que no consta la emisión de ninguna llamada hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.15** el día 25 de julio de 2020 entre las horas 15:00 y 17:00.

Requerimiento de información puesto a disposición de THALES ESPAÑA GRP, S.A. en la fecha del 11 de mayo de 2021.

Con fecha 25 de mayo de 2021 se recibe contestación al requerimiento, por parte de THALES ESPAÑA GRP, S.A., en la que se indica:

*“b) THALES, no ha realizado ninguna llamada al número **\*\*\*TELÉFONO.1** ni desde el **\*\*\*TELÉFONO.15** ni desde ninguno de sus números de teléfono, ni en la fecha del 25 de julio de 2020, ni en ninguna otra.*

*El número **\*\*\*TELÉFONO.15** – desde el que, al parecer se ha realizado la llamada con fines publicitarios, es un número de uso privado de THALES no publicitado en ningún sitio, puesto que se trata de un DDI (Direct Dialing Inward), que es una funcionalidad ofrecida por las compañías telefónicas para usar con los sistemas de central telefónica de sus clientes, en donde la compañía telefónica asigna un rango de números asociados con una o más líneas telefónicas”.*

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.13** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 23 de julio de 2020 a las 15:28 horas:

Contestación en nombre de XFERA, con entrada en la AEPD el 27 de noviembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de que se recibió una llamada en el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por el número **\*\*\*TELÉFONO.13** el día 23 de julio de 2020 a las 15:28 horas.

Contestación en nombre de ORANGE, con entrada en la AEPD el 1 de diciembre de 2020, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que número llamante **\*\*\*TELÉFONO.13** está asignado al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., que, a su vez, ha confirmado que lo tiene asignado a Universal Telecom Experts, S.L. con domicilio en Calle Almogía,14 Blq 5 Local 30 29007 Málaga y CIF B92635515.

Indicación de que no se han encontrado llamadas emitidas por el número **\*\*\*TELÉFONO.13** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 23 de julio de 2020 entre las horas 14:30 y 16:30.

Contestación presentada en nombre de UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L., con entrada en la AEPD el 30 de abril de 2021, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número **\*\*\*TELÉFONO.13** estaba asignado a J & K BUSSINES 2018, S.L. con CIF B95864401 y domicilio social en Kareaga Behekoa, Nº 15 1º A, CP 48970, Basauri, Vizcaya en la fecha de la llamada.

Confirmación de que la llamada se realizó el día 23 de julio de 2020 a las 15:28 horas con una duración de 3 segundos.

Requerimiento de información puesto a disposición de J & K BUSSINES 2018, S.L. en la fecha del 5 de mayo de 2021.

La posible relación contractual por la que el titular del número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.13** haya realizado la llamada no ha podido ser constatada después de que el requerimiento de información haya sido rechazado automáticamente el día 16 de mayo de 2021 por no haber sido recogido.

## 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 la llamada se hallaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde la fecha del 8 de octubre de

2017. También se indica que el número de teléfono estaba inscrito, desde el día 30 de junio de 2019, en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales de la reclamada.

Manifestación de que el número de teléfono desde el que se ha realizado la llamada denunciada no consta en su base de datos de números de teléfono que utilizan sus colaboradores que realizan llamadas de captación.

Es preciso señalar que solamente son objeto de consideración las llamadas que la operadora de la reclamante ha confirmado su recepción.

ORANGE indica que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.7** está asignado a **C.C.C.**, de nacionalidad búlgara y que, al ser un número de prepago no se dispone del domicilio. También confirma que se emitió una llamada por el número **\*\*\*TELÉFONO.7** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 26 de junio de 2020 a las 15:55 horas.

La Agencia Tributaria informa que no se han podido obtener datos de contacto de **C.C.C.** en los datos obrantes en la base de datos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

No se han podido obtener datos de residencia, debido a que para realizar una consulta en el Servicio de Verificación de Datos del Residencia se necesitan otros datos.

SEWAN indica que entre los días 23 de julio de 2020 y 5 de agosto de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.14** estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited, con domicilio en Irlanda. Y que entre los días 14 de julio de 2020 y 31 de julio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.8** también estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited. Que no existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

DIDWW Ireland Limited informa que el número **\*\*\*TELÉFONO.14** estaba inactivo entre los días 23 de julio de 2020 y 5 de agosto de 2020, y que el número **\*\*\*TELÉFONO.8** estaba inactivo entre los días 14 de julio de 2020 y 27 de julio de 2020. Indica que las llamadas no se realizaron a través de su infraestructura.

SEWAN indica que el número **\*\*\*TELÉFONO.16** estaba asignado, desde julio de 2019, a VOICE CLOUD SL. No existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

VOICE CLOUD SL informa de que el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.16** no se había asignado a ningún cliente y no estaba operativo durante el mes de agosto de 2020. También indica que, entre los días 5 y 7 de agosto, no consta ninguna llamada realizada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.16**.

VOXBONE indica que el día 23 de julio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.12** no estaba asignado a ningún cliente. Y que entre los días 18 y 23 de julio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.6** tampoco estaba asignado a ningún cliente. El día 17 de junio de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.5** no estaba asignado a ningún cliente. Las llamadas no han transitado por la red de VOXBONE, ni como origen ni como destino.

GRUPALIA INTERNET S.A. indica que el número **\*\*\*TELÉFONO.19** nunca se ha asignado a ningún cliente.

VODAFONE indica que no consta en los sistemas informáticos que los números llamantes **\*\*\*TELÉFONO.18** y **\*\*\*TELÉFONO.20** se hallasen asignados a ningún cliente ni usuario en las fechas que se solicitó.

SEWAN indica que entre los días 11 de agosto de 2020 y 18 de agosto de 2020, el número **\*\*\*TELÉFONO.17** estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited con domicilio en Irlanda. No existe ninguna llamada emitida hacia la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1** desde ninguna numeración operada por SEWAN.

DIDWW Ireland Limited informa de que el número **\*\*\*TELÉFONO.17** estaba asignado a su cliente **D.D.D.**, con domicilio en **\*\*\*DIRECCIÓN.1** entre los días 27 de julio de 2020 y 27 de septiembre de 2020. También indica que las llamadas no se realizaron a través de su infraestructura.

El requerimiento de información enviado a la dirección facilitada por DIDWW ha sido devuelto por desconocido.

ORANGE indica que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.21** está asignado a **E.E.E.**, con NIF **\*\*\*NIF.1** y domicilio en **\*\*\*DIRECCIÓN.2**, y que no se han encontrado llamadas emitidas por el número **\*\*\*TELÉFONO.21** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 9 de septiembre de 2020 entre las horas 16:30 y 18:30.

No se ha recibido contestación al requerimiento de información entregado el día 4 de mayo de 2021 en la dirección de empadronamiento del titular (según consulta realizada en el Servicio de Consulta de Datos de Residencia del Instituto Nacional de Estadística el día 27 de abril de 2021).

TELEFÓNICA indica que el número llamante **\*\*\*TELÉFONO.15**, en la fecha del 25 de julio de 2020, era titularidad de THALES ESPAÑA GRP, S.A. Indicación de que no consta la emisión de ninguna llamada hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.15** el día 25 de julio de 2020 entre las horas 15:00 y 17:00.

THALES ESPAÑA GRP, S.A. indica:

*“b) THALES, no ha realizado ninguna llamada al número **\*\*\*TELÉFONO.1** ni desde el **\*\*\*TELÉFONO.15** ni desde ninguno de sus números de teléfono, ni en la fecha del 25 de julio de 2020, ni en ninguna otra.”*

ORANGE indica que número llamante **\*\*\*TELÉFONO.13** está asignado al reseller RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., que, a su vez, ha confirmado que lo tiene asignado a Universal Telecom Experts, S.L. Indicación de que no se han encontrado llamadas emitidas por el número **\*\*\*TELÉFONO.13** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 23 de julio de 2020 entre las horas 14:30 y 16:30.

UNIVERSAL TELECOM EXPERTS, S.L. informa de que el número **\*\*\*TELÉFONO.13** estaba asignado a J & K BUSSINES 2018, S.L. en la fecha de la llamada. Confirmación de que la llamada se realizó el día 23 de julio de 2020 a las 15:28 horas con una duración de 3 segundos.

El requerimiento de información puesto a disposición de J & K BUSSINES 2018, S.L. en la fecha del 5 de mayo de 2021, ha sido rechazado automáticamente el día 16 de mayo de 2021 por no haber sido recogido.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, el número de teléfono desde el que se ha realizado la llamada denunciada, no consta en su base de datos de números de teléfono que utilizan sus colaboradores que realizan llamadas de captación.

Por otra parte, del resto de líneas cuya llamada ha sido confirmada por la operadora del número telefónico de la reclamante, sólo dos han sido confirmadas por la

operadora de la línea llamante. Una de ellas, con una duración de 3 segundos, y sin que la Sociedad Limitada que tiene asignado el número haya recogido el requerimiento enviado por esta Agencia. La otra llamada habría sido realizada por una persona física de nacionalidad búlgara, que tenía asignado el número en la fecha indicada, a un teléfono prepago, por lo que no consta dirección, ni se ha podido obtener de la AEAT ni del Servicio de Verificación de Datos del Residencia.

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