

- Expediente N°: E/09377/2020

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 13 de enero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra las entidades MARKTEL SERVICIOS DE MARKETING TELEFÓNICO S.A. y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales no consentidas del reclamado. A tal efecto refiere concretamente los siguientes hechos:

En el pasado fue cliente del reclamado. No obstante, terminada la relación, el 22 de diciembre de 2016 ejerció el derecho de supresión de sus datos personales frente al reclamado.

El día 19 de abril de 2017 registró sus números de teléfono (*****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**) en el sistema de exclusión publicitaria responsabilidad de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital).

El día 13 de enero de 2020 a las 15:04 horas recibió una llamada de carácter comercial en nombre del reclamado desde el número *****TELÉFONO.3** a su número *****TELÉFONO.2**.

El día 15 de enero de 2020 a las 11:45 horas y a las 16:19 recibió sendas llamadas de carácter comercial en nombre del reclamado desde el número *****TELÉFONO.4** a su número *****TELÉFONO.5**.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Copia de un correo electrónico dirigido por el reclamante a "soporte@vodafone.com" con fecha de 22 de diciembre de 2016 en el que solicita *"que bloquearan o dieran de baja cualquier dato que les sea de utilidad para comunicarse conmigo por cualquier medio, telefónicamente [sic], por email o por carta"*

Copia de un correo electrónico dirigido por "Servicio Lista Robison <info@listarobinson.es>" al reclamante con fecha de 19 de abril de 2017 en el que se confirma el registro en el canal telefónico del Servicio de Lista Robinson de los números de teléfono *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** asociados al reclamante.

Impresión de pantalla no fechada en la que se muestra el acceso a través del navegador de internet a la dirección *****URL.1**. El documento muestra, asociado al reclamante, un conjunto de números de teléfono que estarían inscritos en la Lista Robinson. A saber: *****TELÉFONO.1**, *****TELÉFONO.2**, *****TELÉFONO.5** y *****TELÉFONO.6**.

Copia de una factura de fecha 1 de enero de 2020 de XFERA MÓVILES, S.A.U a nombre del reclamante en la que constan, entre otros, los números de teléfono *****TELÉFONO.1**, *****TELÉFONO.5**, y *****TELÉFONO.2**.

Fotografía de la pantalla de un teléfono móvil en la que, con fecha de 13 de enero de 2020 a las 15:04 horas, figura la recepción de una llamada procedente del número de teléfono *****TELÉFONO.3**.

Fotografía de la pantalla de un teléfono móvil en la que figura la recepción de una llamada procedente del número de teléfono *****TELÉFONO.4** a las 16:19 horas. No figura consignada la fecha de la llamada.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/01534/2020, con fecha de 19 de febrero de 2020 la AEPD, en virtud del artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, dio traslado de la reclamación al reclamado. Éste, en respuesta de 15 de abril de 2020 (número de registro de entrada en la AEPD 014549/2020) manifestó, con respecto a las líneas del reclamante *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.1** que *“hemos verificado que las líneas telefónicas del reclamante constan en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 19 de abril de 2017. Sin embargo, no se encontraban incluidas en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporadas a raíz de la entrada del presente requerimiento”*. Además, en relación con los números llamantes *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.4**, señala que *“no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone”*.

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

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (ver diligencia “Diligencia Operadores”) el operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELÉFONO.3** es “XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante Xtra). Por otro lado, el número de teléfono *****TELÉFONO.4** está asignado a “VODAFONE ONO, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante Vodafone Ono).

Vodafone Ono informa, con fecha 11 de diciembre de 2020 (escrito con número de registro de entrada en la *****REGISTRO.1**) que el número de teléfono *****TELÉFONO.4** corresponde a “Vodafone Ono, S.A.U., con N.I.F. A-62186556, el cual se encuentra provisionado a la agencia colaboradora “Marktel” para la prestación de sus servicios, con dirección en Calle *****DIRECCIÓN.1** (Valencia)”. Además, en relación con las llamadas referidas en la reclamación desde dicho número al teléfono del reclamante *****TELÉFONO.5**, confirma que en sus sistemas constan dos llamadas realizadas el día 15 de enero de 2020, a las 11:42 y 16:20 horas respectivamente.

Xtra informa, con fecha 16 de diciembre de 2020 (escrito con número de registro de entrada en la AEPD *****REGISTRO.2**), que la titularidad del número de teléfono *****TELÉFONO.3** corresponde a “DONNA LIVE SCCOP”. Además, en relación con las llamadas referidas en la reclamación desde dicho número al teléfono del reclamante

*****TELÉFONO.2**, señala que no constan en sus sistemas llamadas entre dichos números el día 13 de enero entre las 13:00 y las 18:00 horas.

Marktel Servicios de Marketing Telefónico S.A., con fecha de 24 de diciembre de 2020 (escrito con número de registro de entrada en la AEPD *****REGISTRO.3**), indica en primer lugar que el número de teléfono *****TELÉFONO.4** es utilizado por la compañía Marktel Global Services S.A. en base al Contrato Marco de Prestación de Servicios suscrito con el reclamado y Vodafone Ono con fecha de 1 de junio de 2017 (adjunta el contrato como parte del escrito). Señala asimismo que este contrato refiere la campaña de *“Clientes Potenciales”*. Añade que la base de datos de clientes potenciales con los que contactar es facilitada por la empresa cliente, *“no teniendo información sobre el perfil de los destinatarios de la misma, ya que es la empresa Cliente quien remite las Bases de Datos ya con la segmentación que desean realizada.”*. En relación con la llamada supuestamente realizada desde el número *****TELÉFONO.4** al *****TELÉFONO.5** el día 15 de enero de 2020 manifiesta que su CTI no ha constatado su existencia. Además, expresa que el número *****TELÉFONO.5** no consta en las bases de datos asociadas al *“Cliente Vodafone”*.

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 dele-

gado, 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 les otorga, entre otros, el derecho a oponerse a las llamadas no deseadas con fines comerciales.

Así, el artículo 48 de la LGT, bajo la rúbrica “Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas”, dispone, en su apartado 1, lo siguiente:

“1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:

a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

b) A oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho.”

IV

En relación con las llamadas telefónicas, se regula el ejercicio del derecho de oposición en el artículo 21 del RGPD, donde se establece que:

“1. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f), incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

2. Cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia.

3. Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.
4. A más tardar en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho indicado en los apartados 1 y 2 será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.
5. En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, y no obstante lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.
6. Cuando los datos personales se traten con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos de conformidad con el artículo 89, apartado 1, el interesado tendrá derecho, por motivos relacionados con su situación particular, a oponerse al tratamiento de datos personales que le conciernan, salvo que sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público.”

V

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. manifiesta, con respecto a las líneas del reclamante, que no se encontraban incluidas en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido incorporadas a raíz del presente requerimiento. Y en relación con los números llamantes *****TELÉFONO.3** y *****TELÉFONO.4**, señala que no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Según la información obtenida del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el operador de telecomunicaciones que gestiona el número de teléfono *****TELÉFONO.3** es “XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL” (en adelante Xtra). Por otro lado, el número de teléfono *****TELÉFONO.4** está asignado a “VODAFONE ONO, S.A. UNIPERSONAL”.

Vodafone Ono informa que el número de teléfono *****TELÉFONO.4** corresponde a “Vodafone Ono, S.A.U., el cual se encuentra provisionado a la agencia colaboradora “Marktel” para la prestación de sus servicios. En relación con las llamadas referidas en la reclamación desde dicho número al teléfono del reclamante *****TELÉFONO.5**, confirma que en sus sistemas constan dos llamadas realizadas el día 15 de enero de 2020, a las 11:42 y 16:20 horas respectivamente.

Marktel Servicios de Marketing Telefónico S.A. indica que el número de teléfono *****TELÉFONO.4** es utilizado por la compañía Marktel Global Services S.A., en base al Contrato Marco de Prestación de Servicios suscrito con el reclamado y Vodafone Ono, y que este contrato refiere la campaña de “Clientes Potenciales”. Añade que la base de datos de clientes potenciales con los que contactar es facilitada por la empresa cliente, “no teniendo información sobre el perfil de los destinatarios de la misma, ya que es la empresa Cliente quien remite las Bases de Datos ya con la segmentación que desean realizada.”. En relación con la llamada supuestamente realizada desde el número *****TELÉFONO.4** al *****TELÉFONO.5** el día 15 de enero de 2020 manifiesta

que su CTI no ha constatado su existencia. Además, expresa que el número *****TELÉFONO.5** no consta en las bases de datos asociadas al “*Cliente Vodafone*”.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que ninguna de las dos líneas objeto de esta reclamación es gestionada por VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

Respecto a la entidad MARKTEL SERVICIOS DE MARKETING TELEFÓNICO S.A., no es posible acreditar la existencia de la llamada reclamada desde la línea que tendría asignada en base al contrato con VODAFONE ONO, S.A.U., y el número receptor no consta en las bases de datos asociadas al “*Cliente Vodafone*”.

Por otra parte, el reclamante no acredita la fecha en la que el número de teléfono *****TELÉFONO.5** fue inscrito en la Lista Robinson, y según el protocolo vigente de ADigital, si la llamada promocional ha sido realizada por una entidad de la que no es ni ha sido cliente, la inscripción en la Lista Robinson es efectiva a partir de los dos meses de la introducción de los datos.

Finalmente, no existe información del operador receptor sobre las llamadas reclamadas, y en la fotografía de la pantalla aportada por el reclamante, no figura ni el número del teléfono móvil receptor ni la fecha de la llamada.

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 MARKTEL SERVICIOS DE MARKETING TELEFÓNICO S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a D. **A.A.A.**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGGDD, 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