

- Expediente Nº: E/09786/2020

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 26 de agosto de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U y VODAFONE ONO, S.A.U. (en adelante, las reclamadas).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales. Manifiesta que la línea receptora (*****TELEFONO.11**) está inscrita en la Lista Robinson. Aporta documento con una relación de llamadas comerciales recibidas en su línea fija *****TELEFONO.11**:

<u>Compañía</u>	<u>Teléfono</u>	<u>Fecha</u>	<u>Hora</u>
VODAFONE	***TELEFONO.1	03/03/2018	15:21
VODAFONE	***TELEFONO.2	19/09/2019	21:20
VODAFONE	***TELEFONO.3	11/09//2019	22:25
VODAFONE ONO	***TELEFONO.4	12/07/2019	15:30
VODAFONE	***TELEFONO.5	03/07/2019	19:36
VODAFONE	***TELEFONO.6	04/10/2019	19:18
VODAFONE	***TELEFONO.2	07/10/2019	19:39
VODAFONE ONO	***TELEFONO.7	25/11/2019	20:53
VODAFONE ONO	***TELEFONO.8	18/02/2020	19:06
VODAFONE	***TELEFONO.9	31/07/2020	19:45
VODAFONE	***TELEFONO.10	21/08/2020	21:15

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Factura titular Jazztel

Captura de pantalla alta en lista Robinson

SEGUNDO: Con fecha 25/09/2020, se traslada a VODAFONE ONO, S.A.U. y a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por el reclamante, de conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

En fecha 4 de noviembre de 2020, se recibe contestación de la entidad reclamada, alegando:

*“..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica de la reclamante *****TELEFONO.11** que se indica en su denuncia, figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital desde la fecha de 17 de mayo de 2018. No obstante a lo anterior, ha sido comprobado que no constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, de manera que ha sido incluido en fecha de 5 de octubre de 2020, a raíz de la entrada de la presente reclamación.”*

*“Tras la realización de las consultas pertinentes a través de la revisión de los canales de televenta propios y por medio de colaboradores, hemos comprobado que los números llamantes que el Reclamante nos indica en su denuncia no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone, salvo el número *****TELEFONO.3** que corresponde a nuestro colaborador D2D Three Quartets. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de todas y cada una de las llamadas que pone de manifiesto el Reclamante en su reclamación con mi representada.”*

Con fecha 6 de noviembre de 2020, en el procedimiento E/07516/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar al reclamante la admisión a trámite de la reclamación y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

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

Según respuesta de Adigital a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, *****TELEFONO.11** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 17 de mayo de 2018.

Con respecto al número del reclamante *****TELEFONO.11**:

Según respuesta de ORANGE, a requerimiento de información sobre la recepción de las llamadas en dicho número desde los números reclamados, confirma la recepción de las siguientes:

*****TELEFONO.3**: día 2020/07/24, hora 18:35:05 y día 2020/07/24, hora 20:54:27.

*****TELEFONO.9**: día 2020/07/31, hora 19:43:53.

*****TELEFONO.10**: día 2020/08/21, hora 21:15:45.

*****TELEFONO.8**: día 2020/02/18, hora 19:06:22.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.3** es VOXBONE, S.A. (en adelante, VOXBONE).

Según respuesta de VOXBONE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, informa que el número *****TELEFONO.3** no estaba asignado a ningún cliente a la fecha de la realización de la llamada reclamada (24 de julio de 2020) y que, como consecuencia, ninguna llamada originada en ese número fue causada por VOXBONE.

Sin embargo, VODAFONE en contestación de fecha 4 de noviembre de 2020 había admitido que este número (*****TELEFONO.3**) pertenecía a su colaborador THREE-QUARTERS FULL, S.L.

Según contestación de THREE-QUARTERS FULL, S.L., a requerimiento de información sobre la confirmación del envío de la llamada desde el número *****TELEFONO.3** al número del reclamante en fecha 24 de julio de 2020 y la razón de la llamada, señala:

*“En nuestros ficheros no consta ningún dato ni registro de llamada realizada al número de teléfono *****TELEFONO.11**. Le adjuntamos como Anexo I captura de pantalla de los resultados que muestra el proveedor de voz ip mediante el cual se realizan las llamadas comerciales de nuestra entidad.”*

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.9** es LYCAMOBILE, S.L. UNIPERSONAL (en adelante, LYCAMOBILE).

Según respuesta de LYCAMOBILE, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica:

El titular es una ciudadana búlgara de nombre **B.B.B.** con pasaporte *****PASAPORTE.1**.

No se posee de domicilio de instalación al ser una línea de prepago.

En cuanto a la realización de la llamada indican que no les consta registro de la misma.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.10** es SEWAN COMUNICACIONES (en adelante, SEWAN).

Según respuesta de SEWAN, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica:

“El número indicado, pertenece a nuestro cliente DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal IE9712233V y dirección sita en 10/13 Thomas Street, The Digital Hub, 8 Dublin Irlanda.”

*“Le informamos que no existen en nuestro sistema el envío al número *****TELEFONO.11** de la llamada realizada por la línea *****TELEFONO.10** el día 21 de agosto de 2020 entre las horas 21:00 y 23:00. Es necesario indicar que nosotros proveemos la numeración, pero el cliente (el revendedor del servicio) puede comprar tráfico de llamadas (realizar llamadas) a través de otro operador de telecomunicaciones.”*

Según respuesta de DIDWW Ireland Limited, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas (a fecha 21 de agosto de 2020) desde dicho número al número del reclamado, responden que no se hicieron llamadas salientes desde dicho número y que el número se mantenía inactivo en la fecha de la llamada.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELEFONO.8** es TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. (en adelante, TELEFÓNICA).

Según respuesta de TELEFÓNICA, a requerimiento de información sobre titularidad de número origen y la realización de las llamadas desde dicho número al número del reclamado, indica:

*“A continuación facilitamos los datos de titularidad de la línea *****TELEFONO.8** a fecha 18 de febrero de 2020 solicitados por la AEPD:*

*Nombre: **C.C.C.***

*Documento de identidad: NIF *****NIF.1***

*Domicilio de instalación: *****DIRECCION.1**”.*

“A este respecto, indicar que la línea *****TELEFONO.8** no efectuó una llamada a la línea *****TELEFONO.11** en las fechas indicadas.”

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

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.”

III

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 da-

tos 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.”

IV

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, la entidad reclamada alega que la línea telefónica del reclamante no constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, pero ha sido incluida el 5 de octubre de 2020, a raíz de la entrada de esta reclamación. Han comprobado que los números llamantes que el reclamante indica no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone, salvo el número *****TELEFONO.3**, que corresponde a su colaborador THREE-QUARTETS FULL, S.L.

Es preciso señalar que sólo se tomarán en consideración las llamadas que han sido confirmadas por la operadora del número del reclamante, que corresponden únicamente a cuatro de las líneas reclamadas.

ORANGE confirma la recepción de las siguientes llamadas, en el número del reclamante desde las líneas reclamadas:

*****TELEFONO.3**: día 2020/07/24, hora 18:35:05 y día 2020/07/24, hora 20:54:27.

*****TELEFONO.9**: día 2020/07/31, hora 19:43:53.

*****TELEFONO.10**: día 2020/08/21, hora 21:15:45.

*****TELEFONO.8**: día 2020/02/18, hora 19:06:22.

VOXBONE informa que el número *****TELEFONO.3** no estaba asignado a ningún cliente a la fecha de realización de la llamada reclamada (24 de julio de 2020), y que ninguna llamada originada en ese número fue causada por VOXBONE.

THREE-QUARTETS FULL, S.L. señala que en sus ficheros no consta ningún dato ni registro de llamada realizada desde el número *****TELEFONO.3** al número de teléfono *****TELEFONO.11**.

LYCAMOBILE indica que la titular del número *****TELEFONO.9** es una ciudadana búlgara, de la que no disponen del domicilio al ser una línea prepago.

Y en cuanto a la realización de la llamada no les consta registro de la misma.

SEWAN indica que el número *****TELEFONO.10** pertenece a su cliente DIDWW Ireland Limited, con domicilio en Dublin. Informa que no existe en su sistema el envío al número *****TELEFONO.11** de la llamada realizada por la línea *****TELEFONO.10** el día 21 de agosto de 2020 entre las 21:00 y las 23:00 horas.

DIDWW Ireland Limited responde que no se hicieron llamadas salientes desde dicho número y que el número se mantenía inactivo en la fecha de la llamada.

TELEFÓNICA indica que el titular de la línea *****TELEFONO.8**, a fecha 18 de febrero de 2020, es **C.C.C.**, con domicilio en la Comunidad de Madrid. Pero señala que la línea *****TELEFONO.8** no efectuó ninguna llamada a la línea *****TELEFONO.11** en las fechas indicadas.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que ni VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. ni VODAFONE ONO, S.A.U. gestionan las líneas telefónicas objeto de esta reclamación, cuyas llamadas han sido confirmadas por la operadora del número del reclamante.

Por otra parte, ninguna de las llamadas que han sido confirmadas por la operadora de la línea telefónica del reclamante ha sido confirmada por las diferentes entidades que gestionan las líneas que supuestamente habrían realizado esas llamadas.

Por tanto, conforme a lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., VODAFONE ONO, S.A.U. y a D. **A.A.A.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

897-150719

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos