

- **Expediente N.º: EXP202211104**

### 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: Con fecha 23 de septiembre de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00041776990 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La reclamante presenta reclamación por llamadas comerciales no consentidas en su línea móvil **\*\*\*TELEFONO.1** durante el año 2022.

Junto a la notificación se aporta:

- Factura telefónica para acreditar la titularidad de la línea receptora.
- Copia de una solicitud de supresión remitida a través de correo electrónico el 31/07/2022.
- Grabación de dos llamadas telefónicas (el Audio 1 y el Audio 2 están repetidos):  
  
El día 07/06/2022 a las 19:30 horas, desde la línea llamante **\*\*\*TELEFONO.2**.  
El día 19/09/2022 a las 17:35 horas, desde la línea llamante **\*\*\*TELEFONO.3**.
- Copia de la nueva contestación recibida el 08/06/2022 informándole de que "no es posible generar dicha supresión, ya que en sus ficheros de datos no consta registrado el Documento Nacional de Identidad **\*\*\*NIF.1**."

SEGUNDO: 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 (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 24 de octubre de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 28 de noviembre de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando:

*“Tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos verificado que la línea telefónica del reclamante, \*\*\*TELEFONO.1, consta en la lista Robinson oficial de ADigital y en la lista Robinson interna de Vodafone.”*

*“Hemos comprobado si los números llamantes indicados en el requerimiento de información figuran en nuestra base de datos con los números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no consta en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto la Sra. A.A.A. en su reclamación con mi representada.*

*En todo caso, queremos destacar que, desde Vodafone y como consecuencia del volumen que venimos recibiendo de reclamaciones por llamadas comerciales a potenciales clientes y, al verificar que en muchos casos, dichas llamadas no se han realizado como parte de campañas gestionadas directamente por Vodafone, hemos realizado un plan de medidas correctoras especialmente dirigidas a nuestros colaboradores y distribuidores que realizan campañas de captación de clientes para asegurar que éstos cumplen escrupulosamente con las instrucciones que Vodafone les facilita a la hora de prestar estos servicios.”*

*“..... actualmente Vodafone ha dejado de trabajar con aquellas entidades que han incumplido reiteradamente las obligaciones contractuales establecidas por Vodafone, así como las disposiciones legales en materia de protección de datos y se encuentra en medio de una selección de aquellos colaboradores que garantizan el pleno cumplimiento de la normativa vigente.”*

**TERCERO:** Con fecha 2 de diciembre de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

**CUARTO:** La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

#### RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

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

- Mediante información obtenida del registro de numeración de la página web de la “Asociación de operadores para la portabilidad”, [www.portanet.net](http://www.portanet.net) y que se evidencia en el documento “Diligencia 1”, se verifica que, a fecha de

investigación de este expediente, los operadores de los números origen de las llamadas eran:

**\*\*\*TELEFONO.2** SINEASEN, S.L.

**\*\*\*TELEFONO.3** COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U.

**\*\*\*TELEFONO.4** XFERA MOVILES, S.A.U.

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELEFONO.2**:

- De la respuesta a los requerimientos realizados se concluye que el flujo de titularidad de la línea telefónica era:

SINEASEN -> ORBITAL TELEFONÍA -> **B.B.B.** -> TANJATECH SERVICES (Marruecos)

SINEASEN indica que la llamada no fue realizada a través de sus plataformas, pero tanto ORBITAL como ORANGE (operadora del reclamante) confirman la emisión y recepción de esta.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a TANJATECH SERVICES, solicitando motivo de las llamadas, del cual no se ha recibido respuesta ni se tiene acuse de recibo.

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELEFONO.3**:

- De la respuesta a los requerimientos realizados se concluye que el flujo de titularidad de la línea telefónica era:

COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U. -> GLOBTELECOM 2000, S.L. -> **B.B.B.** -> TANJATECH SERVICES (Marruecos)

COLT TECHNOLOGY indica que no encontraron ninguna llamada en esa fecha y horas. ORANGE (operadora del reclamante) confirma la recepción de esta.

GLOBTELECOM 2000, S.L. no respondió al requerimiento inicial (fecha GLOBTELECOM 2000, S.L. y N.º de registro REGAGE23s00010561047) al resultar expirado ni tampoco respondió a la reiteración de dicho requerimiento (fecha 22/03/2023 y N.º de registro REGAGE23s00018736570) enviada vía postal con resultado "*Ausente en reparto*".

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a TANJATECH SERVICES, solicitando motivo de las llamadas, del cual no se ha recibido respuesta ni se tiene acuse de recibo.

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELEFONO.4**:

- De la respuesta a los requerimientos realizados se concluye que el flujo de titularidad de la línea telefónica era:

XFERA MOVILES, S.A.U. -> **C.C.C.**

XFERA indica que no le consta la llamada.

ORANGE (operadora del reclamante) confirman recepción de esta.

Se le solicitó a la AEAT el domicilio fiscal de **C.C.C.** a lo cual esta Agencia recibió la siguiente contestación:

*"....., según los datos obrantes en la Base de Datos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se comunica que no se han podido obtener los datos requeridos con la información facilitada."*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel) y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

Por último, la Disposición adicional cuarta "Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

### II

#### Disposición final sexta, apartado 2 de la LGTel 11/2022

*"El derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial contemplado en el artículo 66.1.b) entrará en vigor en el plazo de un año a contar desde la publicación de la presente ley en el "Boletín Oficial del Estado". Hasta ese momento, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración podrán seguir ejercitando el derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en el artículo 66.1.a) y a ser informados de este derecho".*

### III Conclusión

A través de las investigaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido determinar que:

Con respecto a los números **\*\*\*TELEFONO.2, \*\*\*TELEFONO.3 y \*\*\*TELEFONO.4** no se puede concluir cual fue la razón de la llamada ya que el titular final TANJATECH SERVICES, que se encuentra en Marruecos no contestó al requerimiento de información, por lo que no ha sido posible determinar que sea el responsable final de la llamada reclamada. Además, hay que señalar que esta Agencia no tiene competencias sobre empresas ubicadas en el Reino de Marruecos.

Con respecto al número **\*\*\*TELEFONO.4** no se puede concluir cual fue la razón de la llamada, según información remitida por el operador de la línea telefónica el titular final del número es **C.C.C.** del que no se han podido obtener datos para su localización.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a la parte reclamante.

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.

940-020323

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