

- **Expediente N.º: EXP202210932**

### 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 20 de septiembre de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00041247371 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:

El reclamante presenta reclamación por la recepción de llamadas comerciales en sus líneas móviles (**\*\*\*TELÉFONO.1, \*\*\*TELÉFONO.2 y \*\*\*TELÉFONO.3**) registradas en el servicio de Lista Robinson y a pesar de haberse atendido la solicitud de supresión de los datos personales de la parte reclamante por parte de la entidad reclamada, en fecha 18 de marzo de 2022.

Junto a la notificación se aporta:

- Copia de la solicitud de supresión cursada por la reclamante, contestación atendiendo el derecho ejercitado.
- Capturas de pantalla constando la recepción de tres llamadas en fechas 6 de julio, 12 y 14 de septiembre de 2022, desde las líneas llamantes **\*\*\*TELÉFONO.4, \*\*\*TELÉFONO.5 y \*\*\*TELÉFONO.6**.
- Copia de las grabaciones de las llamadas recibidas desde las líneas **\*\*\*TELÉFONO.4 y \*\*\*TELÉFONO.5** en las que el interlocutor se identifica de la entidad reclamada, pretendiendo ofrecer sus servicios de telefonía.

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 las líneas telefónicas de la reclamante, **\*\*\*TELÉFONO.1**, **\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3**, constan en la lista Robinson oficial de ADigital y en la lista Robinson interna de Vodafone.”*

de *“Hemos comprobado si los números llamantes indicados en el requerimiento*

*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.”*

*“....., 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 garanticen 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), se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, los operadores de los números origen de las llamadas eran:

**\*\*\*TELÉFONO.7** VODAFONE ONO

**\*\*\*TELÉFONO.8** MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L.U.

**\*\*\*TELÉFONO.4** LEAST COST ROUTING TELECOM

**\*\*\*TELÉFONO.5** LEAST COST ROUTING TELECOM

**\*\*\*TELÉFONO.6** LEAST COST ROUTING TELECOM

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELÉFONO.7**:

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

VODAFONE ONO -> AKRA LEUKA CONSULTING -> JESCOM SARL AU (Marruecos)

A requerimiento de información (fecha 13/02/2023 y N.º de registro REGAGE23s00009027293) enviada a VODAFONE ONO solicitándole confirmación de la recepción en los números del reclamante de la llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.7** esta se limita a contestar (fecha 08/03/2023 y N.º de registro REGAGE23e00014439154) que el número reclamado pertenecía a AKRA LEUKA en vez de contestar (al ser LOWI operadora de los números del reclamante) si se habían recibido las llamadas o no.

Se le reenvía el mismo requerimiento (fecha 12/05/2023 y N.º de registro REGAGE23s00030598985) del cual se recibe la misma contestación (fecha 22/05/2023 y N.º de registro REGAGE23e00032372663) que el requerimiento original.

AKRA LEUKA CONSULTING indica que no le constan las llamadas.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a JESCOM SARL AU, solicitando motivo de las llamadas, el cual fue devuelto por CORREOS.

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELÉFONO.8**:

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

MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS -> TWILIO INC. (USA)

A requerimiento de información (fecha 13/02/2023 y N.º de registro REGAGE23s00009027293) enviada a VODAFONE ONO solicitándole confirmación de la recepción en los números del reclamante de la llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.7** esta se limita a contestar (fecha 08/03/2023 y N.º de registro REGAGE23e00014439154) que el número reclamado pertenecía a AKRA LEUKA en vez de contestar (al ser LOWI operadora de los números del reclamante) si se habían recibido las llamadas o no.

Se le reenvía el mismo requerimiento (fecha 12/05/2023 y N.º de registro REGAGE23s00030598985) del cual se recibe la misma contestación (fecha

22/05/2023 y N.º de registro REGAGE23e00032372663) que el requerimiento original.

MASVOZ indica que no le constan las llamadas.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a TWILIO INC. (USA), solicitando motivo de las llamadas, el cual fue devuelto por CORREOS.

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

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

LEAST COST ROUTING TELECOM -> NETVOISS -> MIDAS SOLUTIONS CENTER E.I.R.L (PERÚ)

A requerimiento de información (fecha 13/02/2023 y N.º de registro REGAGE23s00009027293) enviada a VODAFONE ONO solicitándole confirmación de la recepción en los números del reclamante de la llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.7** esta se limita a contestar (fecha 08/03/2023 y N.º de registro REGAGE23e00014439154) que el número reclamado pertenecía a AKRA LEUKA en vez de contestar (al ser LOWI operadora de los números del reclamante) si se habían recibido las llamadas o no.

Se le reenvía el mismo requerimiento (fecha 12/05/2023 y N.º de registro REGAGE23s00030598985) del cual se recibe la misma contestación (fecha 22/05/2023 y N.º de registro REGAGE23e00032372663) que el requerimiento original.

LEAST COST confirma la realización de la llamada al número **\*\*\*TELÉFONO.1.**

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a MIDAS SOLUTIONS, solicitando motivo de las llamadas, el cual tiene confirmación de entrega el día 08-03-2023 y del cual no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELÉFONO.5:**

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

LEAST COST ROUTING TELECOM -> NETVOISS -> MIDAS SOLUTIONS CENTER E.I.R.L (PERÚ)

A requerimiento de información (fecha 13/02/2023 y N.º de registro REGAGE23s00009027293) enviada a VODAFONE ONO solicitándole confirmación de la recepción en los números del reclamante de la llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.7** esta se limita a contestar (fecha 08/03/2023 y N.º de registro REGAGE23e00014439154) que el número reclamado pertenecía a AKRA LEUKA en vez de contestar (al ser LOWI operadora de los números del reclamante) si se habían recibido las llamadas o no.

Se le reenvía el mismo requerimiento (fecha 12/05/2023 y N.º de registro REGAGE23s00030598985) del cual se recibe la misma contestación (fecha 22/05/2023 y N.º de registro REGAGE23e00032372663) que el requerimiento original.

LEAST COST confirma la realización de la llamada al número **\*\*\*TELÉFONO.3.**

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a MIDAS SOLUTIONS, solicitando motivo de las llamadas, el cual tiene confirmación de entrega el día 08-03-2023 y del cual no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado **\*\*\*TELÉFONO.6:**

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

LEAST COST ROUTING TELECOM -> NETVOISS -> COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A

A requerimiento de información (fecha 13/02/2023 y N.º de registro REGAGE23s00009027293) enviada a VODAFONE ONO solicitándole confirmación de la recepción en los números del reclamante de la llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.7** esta se limita a contestar (fecha 08/03/2023 y N.º de registro REGAGE23e00014439154) que el número reclamado pertenecía a AKRA LEUKA en vez de contestar (al ser LOWI operadora de los números del reclamante) si se habían recibido las llamadas o no.

Se le reenvía el mismo requerimiento (fecha 12/05/2023 y N.º de registro REGAGE23s00030598985) del cual se recibe la misma contestación (fecha 22/05/2023 y N.º de registro REGAGE23e00032372663) que el requerimiento original.

LEAST COST confirma la realización de la llamada al número **\*\*\*TELÉFONO.2.**

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, solicitando motivo de las llamadas, del cual no se ha recibido respuesta ni confirmación de entrega.

## 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 registrarán 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 al número **\*\*\*TELÉFONO.8** no se puede concluir cual fue la razón de la llamada ya que el titular final TWILIO INC, que se encuentra en USA no contestó al requerimiento de información, por lo que no ha sido posible determinar que sea el responsable final de la llamada reclamada.

Con respecto al número **\*\*\*TELÉFONO.7** no se puede concluir cual fue la razón de la llamada ya que el titular final JESCOM SARL AU, 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 **\*\*\*TELÉFONO.6** no se puede concluir cual fue la razón de la llamada ya que el titular final COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A. que se encuentra en Venezuela 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 Venezuela.

Con respecto a los números **\*\*\*TELÉFONO.4 y \*\*\*TELÉFONO.5** no se puede concluir cual fue la razón de las llamadas ya que el titular final MIDAS SOLUTIONS que se encuentra en Perú no ha contestado al requerimiento de información. Cabe decir que la entidad llamante está ubicada en Perú y que no se han localizado representantes de la empresa en la Unión Europea, por lo que hay que señalar que la LGT no confiere a la Agencia Española de Protección de Datos competencias sobre una empresa ubicada en Perú.

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