

- **Expediente N.º: EXP202105939**

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: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 30 de noviembre de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige 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 una llamada comercial, el 25 de noviembre de 2021 a las 16:12 horas, de la línea llamante *****TELÉFONO.1** en su línea móvil *****TELÉFONO.2**, registrada en la Lista Robinson y a pesar de haberse atendido el derecho de oposición por parte de la entidad responsable promocionada.

Junto a la notificación se aporta:

- Comunicación de la entidad reclamada, de fecha 30 de julio de 2021, atendiendo el derecho de oposición.
- Evidencia documental de la recepción de la llamada referida.

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 VODAFONE, 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), aparece como expirado en fecha 10 de enero de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Aunque la notificación se practicó válidamente por medios electrónicos, dándose por efectuado el trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 41.5 de la LPACAP, se le reitera electrónicamente y fue notificada fehacientemente en fecha 17 de enero de 2022.

Con fecha 10 de febrero de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que se ha verificado que la línea del reclamante está inscrita en la Lista Robin-

son oficial y en la lista interna de VODAFONE desde el 13 de noviembre de 2018. En respuesta al derecho de oposición ejercitado por el reclamante, el 30 de julio de 2021 se procedió a darle contestación a través de AUTOCONTROL y se aplicaron las medidas sobre su perfil de cliente para que no fuera objeto de futuras llamadas comerciales.

En este caso, han comprobado que el número llamante que se indica corresponde con colaboradores de la plataforma de televenta: Konecta. VODAFONE manifiesta que este colaborador no trató las bases de datos facilitadas por VODAFONE, ya que se ha podido verificar que el número del reclamante no estaba incluido en las bases de datos remitidas al colaborador.

TERCERO: Con fecha 11 de febrero de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

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

Búsqueda de la operadora del número de teléfono indicado en la reclamación, en los Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones.

1. El representante de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., operador de la línea telefónica receptora, confirma la recepción en el número afectado de la llamada realizada por:

- la línea *****TELÉFONO.1** el día 25/11/21 a las 16.12 horas

2. Sobre el número de teléfono *****TELÉFONO.1**

Realizado requerimiento de información a la operadora final del número de teléfono, la entidad KONECTA BTO, S.L. con NIF B62916077, sobre la titularidad de este número, la representante de KONECTA BTO, S.L. con NIF B91380303 con domicilio en C/ SERRANO 41, 2º - 28001 MADRID, manifiesta que no es titularidad de KONECTA BTO, S.L (B62916077) ni de ninguna entidad perteneciente a su grupo empresarial.

Realizado requerimiento de información a la operadora inicial del número de teléfono, la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., sobre los datos exactos de la entidad KONECTA, la validez de los contratos referidos a la fecha actual y a fecha de la llamada reclamada, y la relación entre la plataforma de televenta Konecta_Outbound_Potencial_Perú (Lima - Callao) y Konecta BTO S.L., esta manifiesta que:

“La razón social de la entidad consultada es Konecta BTO, S.L., con CIF B62916077 y domicilio social en C/ Serrano, 41, 2ª Planta – 28001 Madrid.

El contrato entre Vodafone y Konecta sigue vigente en la actualidad y que estaba vigente en la fecha indicada, el 25 de noviembre de 2021.

La relación entre ambas entidades es que son la misma empresa. En este sentido, el nombre Konecta_Outbound_Potencial_Perú (Lima - Callao) hace referencia a la campaña que ha sido objeto de estudio. Esto se debe a que, como Konecta presta numerosos servicios a Vodafone, se diferencian las campañas con distintos nombres.”

Se incorpora información del Registro Mercantil de las entidades KONECTA BTO, S.L. con NIF B62916077 y KONECTA SERVICIOS DE BPO, S.L. con NIF B91380303, ambas con domicilio en C/ SERRANO 41, 2º - 28001 MADRID y con los mismos apoderados.

Se comprueban los tres contratos entre las entidades:

- KONECTA BTO, S.L. con NIF B62916077 con domicilio en C/ SERRANO 41, 2º - 28001 MADRID (MADRID) y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 con domicilio en AVDA. DE AMERICA 115 - 28042 MADRID (MADRID) firmado el 11/05/2018
- KONECTA SERVICIOS DE BPO, S.L. con NIF B91380303 con domicilio en C/ SERRANO 41, 2º - 28001 MADRID (MADRID) y VODAFONE ONO, S.A.U. con NIF A62186556 con domicilio en AVDA. DE AMERICA 115 - 28042 MADRID (MADRID) firmado el 11/05/2018
- KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU sociedad de nacionalidad peruana con RUC 20546992986 con domicilio en AVENIDA ELMER FAUCETT 2889 3ER PISO LIMA CARGO CITY - CALLAO, PERÚ y VODAFONE ENABLER ESPAÑA, S.L. con NIF B82896119 con domicilio en AVDA. DE AMERICA 115 - 28042 MADRID (MADRID) de 1/1/2018 firmado el 16/10/2018 para el “Servicio LOWI-TELEVENTA OUTBOUND CAPTACIÓN” figurando en:
 - o Punto 6, pg. 6 Tratamiento de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo (EEE)
 - o Punto 7, pg. 6 Uso de sub-encargado de tratamientos
 - o Anexo 3, pg. 14 figuran los requerimientos mínimos de seguridad del grupo
 - o Anexo 5, pg. 25 figura la identidad del encargado del tratamiento y su DPD como dpd@grupokonecta.com en C/ SERRANO 41, 2º - 28001 MADRID (MADRID)

De estos tres contratos, el único que está realizado con una entidad de Perú es el contrato tercero entre Konecta BTO y Vodafone Enabler.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control, lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT) 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

Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados

El artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (vigente en el momento en que se cometió la infracción), bajo la rúbrica "Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados", dispone en su apartado 1.b), 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:

(...)

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

Derecho de oposición

Conforme a lo estipulado en el artículo 21 del RGPD, que regula el derecho de oposición:

"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."

IV

Sistemas de exclusión publicitaria

Teniendo en cuenta el contenido del apartado cuarto del artículo 23 de la LOPDGDD, "4. Quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, deberán previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria que pudieran afectar a su actuación, excluyendo del tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa al mismo. A estos efectos, para considerar cumplida la obligación anterior será suficiente la consulta de los sistemas de exclusión incluidos en la relación publicada por la autoridad de control competente.

No será necesario realizar la consulta a la que se refiere el párrafo anterior cuando el afectado hubiera prestado, conforme a lo dispuesto en esta ley orgánica, su consentimiento para recibir la comunicación a quien pretenda realizarla."

V

Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido confirmar que la llamada ha sido realizada por KONECTA BTO con sede en Perú. KONECTA BTO es colaborador de VODAFONE.

KONECTA, no ha seguido los protocolos firmados en el contrato con VODAFONE, que sigue vigente con esta entidad y está redactado respetando el RGPD. Para la campaña realizada por la plataforma de Televenta es VODAFONE el que facilita la base de datos objeto de la campaña y es la plataforma de Televenta la encargada de filtrar previamente por la Lista Robinson de ADigital y por la propia Lista Robinson interna de VODAFONE.

Por consiguiente, al tener KONECTA BTO ubicada su sede en Perú, queda por lo tanto fuera del ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

En consecuencia, no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

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 **A.A.A.** y KONECTA BTO, S.L. y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

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.

940-110422

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