

940-0419

Procedimiento N°: E/04685/2019

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 Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 16 de agosto de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE SERVICIOS, S.L.U., con NIF B87539284 (en adelante, el reclamado), en la misma manifiesta que le ha sido muy difícil tanto acceder a sus datos personales, como poder gestionar las preferencias de protección. Por otra parte, señala que recibe llamadas comerciales de la mencionada entidad a pesar de haber manifestado su oposición a recibirlas y no haber prestado su consentimiento.

Adjunta varios correos electrónicos enviados al Delegado de Protección de Datos solicitando que le solucionen diversos problemas de seguridad que tiene con la aplicación de la operadora.

Aporta la política de privacidad del reclamado de fecha 8 de junio de 2018.

Anexa captura de pantalla de la falta de seguridad en la página de acceso.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

En respuesta al traslado de la reclamación. El reclamado manifiesta lo siguiente:

Inicialmente, adjunta copia de la carta que ha remitido al reclamante, con acuse de recibo, informándole de las gestiones que han realizado para atender su reclamación, en concreto, de su inclusión en la lista Robinson del reclamado con el fin de asegurarse de que no recibe más comunicaciones comerciales.

Asimismo, han dado contestación a su derecho de acceso ejercitado.

Por último, manifiestan que la reclamante califica de inseguro su canal Mi Vodafone y su router pero no indica la razón por la cual considera que ambos elementos son inseguros, de manera que el reclamado no puede analizar su petición e intentar mejorarlo, en el caso de que correspondiera.

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.

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

En el supuesto que nos ocupa, hay que analizar dos cuestiones, de un lado la presunta vulneración de lo señalado en el artículo 17 de la LGT en relación con la recepción de llamadas de tipo comercial no deseadas, y en segundo lugar, por una presunta vulneración del artículo 13 de la LOPDGDD que establece que el derecho de acceso del afectado se ejercitará de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del RGPD.

En cuanto a la recepción de llamadas de tipo comercial no deseadas, cabe señalar que el artículo 48 de la LGT, *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*, establece 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”.

La normativa de protección de datos pone a disposición de los afectados diversos mecanismos para la resolución de las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos.

En el presente caso, primeramente, nos encontramos con comunicaciones no deseadas; con carácter general, si no se desea recibir llamadas comerciales de carácter promocional ha de dirigirse a la entidad promocionada, sea o no cliente de la misma, identificándose como titular de la línea telefónica en la que no desea recibir las

llamadas y manifestada dicha oposición, sus datos no pueden ser utilizados con dicha finalidad.

Tanto el RGPD como la nueva LOPDGDD regulan el derecho de oposición. Así, de conformidad con lo señalado en el artículo 21 del RGPD, el responsable del tratamiento estará obligado a dejar de tratar los datos personales del interesado, 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. Es decir, será el responsable el que tenga la carga de acreditar que sus intereses prevalecen sobre los del interesado.

En el apartado 2 del artículo 21 establece que, 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. En este caso, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Y en el apartado 3 se determina que cuando el interesado se oponga al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Por otra parte, la nueva LOPDGDD, su regulación se recoge en el artículo 18 y remite específicamente al articulado del RGPD.

Y, a estos efectos, debe también tenerse en cuenta que la LOPDGDD en su artículo 23, establece en cuanto a los sistemas de exclusión publicitaria (lista Robinson), que será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quien se hubiesen opuesto a recibirlas, de modo que se podrán conservar parte de los datos en sistemas de exclusión publicitaria que deberán ser previamente consultados por quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, para que se puedan excluir a aquellos afectados que manifestasen su oposición.

En este caso concreto, una vez analizadas las razones expuestas por el reclamado, en lo que respecta a las llamadas comerciales; y en este sentido éste último ha procedido a marcarle internamente en su listado Robinson para asegurarse de que no recibirá más comunicaciones comerciales. Es por lo que se da por resuelta la reclamación en este supuesto.

III

En cuanto a la segunda cuestión objeto de análisis, por una presunta vulneración del artículo 13 de la LOPDGDD que establece que el derecho de acceso del afectado se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del RGPD.

Precisamente, se ha constatado que el 18 de febrero de este año contestó la citada entidad al reclamante, en relación con su petición del ejercicio del derecho de acceso, informándole de los datos que el reclamado dispone relativos a su persona.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- 1 **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2 **NOTIFICAR** la presente resolución Dña. **A.A.A.** y a VODAFONE SERVICIOS, S.L.U.

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.

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