

Expediente N°: E/04689/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16/10/18 se recibe en esta Agencia reclamación de la denunciante, por medio de la cual manifiesta su “queja” ante las continuas llamadas comerciales que se producen por la compañía telefónica Vodafone España, sin que relación contractual alguna mantenga con la misma.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió dar traslado de la misma a la entidad denunciada, para que alegara en derecho lo que estimare oportuno, siendo recepcionadas las mismas en fecha 22/01/19.

“Hemos localizado el envío de SMS comerciales como consecuencia de campañas gestionadas por Vodafone (...) sin embargo, no hemos localizado ninguna llamada comercial realizada como consecuencia de campañas directamente gestionadas por Vodafone dirigidas a potenciales clientes tanto del sector empresa como particular...”

*“Hemos procedido a marcar a la Sra. **A.A.A.** en una Lista interna tipo Robinson con el fin de asegurar que no se realizan llamadas comerciales desde Vodafone a dicho número. Se adjunta copia de la carta como Doc. probatorio nº 1 que se le ha remitido al denunciando informándole de las gestiones realizadas (...)”.*

“Hemos incluido el número de teléfono indicado en la Denuncia en nuestra Lista Robinson a fin de asegurar que NO sea incluido en campañas comerciales directamente gestionadas por Vodafone”.

“Por este motivo instamos a la denunciante a que solicite la inclusión en el listado externo Robinson ADigital, con el fin de asegurar que sus datos no se incluyan en futuras campañas comerciales gestionadas por distribuidores de Vodafone (...)”.

“Asimismo, se está trabajando en mejorar la experiencia de nuestros potenciales clientes que quieren comunicarnos su voluntad de no recibir más comunicaciones comerciales de nuestra parte (...). Se adjunta como Documento nº 4 copia de dicha pantalla que permite al potencial cliente incluir más números de teléfono como Robinson y queda registrado de forma automática en nuestro sistemas”.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en el art. 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), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y para resolver este procedimiento.

II

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia 16/10/18 por medio de la cual el epigrafiado (a) traslada lo siguiente:

“Desde hace aproximadamente un mes se vienen recibiendo múltiples llamadas al número de teléfono de una menor, sin que tenga relación contractual alguna con la citada entidad” (folio nº 1).

El artículo 17 del RGPD, regula el derecho a la supresión de los datos personales (anteriormente denominado derecho de cancelación) y el conocido como "derecho al olvido". Además en la nueva LOPDGDD se reconocer en el artículo 15, entre otras menciones en diversos artículos de la norma.

El apartado 1º del citado artículo 17 del RGPD, establece que el interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) *los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) *el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*

Este supuesto contempla el caso en el que el tratamiento se fundamente en el consentimiento previo del interesado al objeto de tratar tanto sus datos personales con carácter general como los datos personales categorizados como especiales.

c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;

En fecha 22/01/19 se recibe contestación de la entidad VODAFONE en relación a la reclamación planteada, manifestando de manera sucinta lo siguiente:

“Hemos procedido a marcar el número telefónico indicado en la denuncia en una Lista interna tipo Robinson con el fin de asegurar que no se realizan llamadas comerciales desde Vodafone a dicho número. Se adjunta copia de la carta como Doc. probatorio nº 1 que se le ha remitido al denunciando informándole de las gestiones realizadas (...)”.

La Lista Robinson podemos definirla como un servicio de exclusión publicitaria al que pueden acceder tanto los consumidores, de forma gratuita, como las empresas, previo pago. Hace referencia a la publicidad personalizada y su funcionamiento es bastante sencillo para los ciudadanos.

Cabe recordar que el titular de los datos puede oponerse al tratamiento de los mismos, máxime si no existe relación contractual entre las partes, debiendo la entidad a la que se dirige adoptar de manera inmediata todas las medidas necesarias para evitar el “acoso” comercial, procediendo a anotarlo en su fichero de datos personales desde el momento de la recepción de la solicitud correspondiente.

III

De acuerdo con lo expuesto, el derecho del afectado (a) se ha visto tutelado a raíz de la intervención de este organismo, adoptando la denunciada las medidas necesarias para que no reciba llamadas de publicidad comercial de los productos/servicios de la compañía Vodafone, motivo por el que procede ordenar el Archivo del presente procedimiento.

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

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** e Informar del resultado de las actuaciones a Doña **A.A.A.**.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

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