

**Procedimiento N°: E/04693/2019**

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante VODAFONE ESPAÑA, S.L. (en lo sucesivo el reclamado), en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el reclamante), y teniendo como base los siguientes

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 14/11/2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por el reclamante en el que reclama al reclamado por los siguientes hechos, en síntesis: que se dio de alta en la lista Robinson para evitar comunicaciones comerciales, acreditando dicha inclusión y, el reclamado, a pesar de ello, en los dos últimos meses le llama constantemente ofreciéndole sus productos; manifiesta igualmente no haber tenido relación comercial con la citada entidad.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a solicitar información acerca de lo siguiente:

El 29/11/2018 fue trasladada al reclamado la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

En la misma fecha se le comunicaba al reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

**TERCERO:** El 31/01/2019 el reclamado presentó escrito de alegaciones en el que señalaba que se había procedido a marcar al reclamante en lista interna de Robinson con el fin de asegurar que no recibiera llamadas comerciales; que se le ha remitido carta informándole de las gestiones realizadas; que no se han podido localizar las llamadas realizadas y que fueron recepcionadas por el reclamante; que se ha verificado el alta del reclamante en la lista de Adigital y se han adoptado una serie de medidas correctoras como consecuencia del volumen de reclamaciones por llamadas comerciales a potenciales clientes que no responden a campañas gestionadas por la entidad y para evitar que tales incidencias vuelvan a producirse.

## **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.

### **II**

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 17 de la LGT en relación con la recepción de llamadas de tipo comercial no deseadas.

El artículo 48, 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, 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.

Asimismo, 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.

### III

En el presente caso, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma al reclamado para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por el reclamante, informándole además de su traslado al reclamado y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por el reclamado, que obran en el expediente, para evitar que vuelvan a producirse hechos como el que da lugar a la presente reclamación y en las que manifiesta que se procedió a marcar internamente en su listado Robinson al reclamado para asegurar que no recibirá comunicaciones comerciales; habiendo adoptado nuevas medidas para una correcta protección de los datos de carácter personal recordando a todos sus colaboradores y proveedores las obligaciones en materia de protección de datos que tienen asumidas en el desempeño de sus funciones, señalando los aspectos más relevantes del comunicado enviado a todos ellos; que se está trabajando en mejorar la experiencia de los potenciales clientes que quieran comunicar su voluntad de no recibir más comunicaciones comerciales; que se está trabajando en crear una única base de datos con el listado de números de teléfono de colaboradores y proveedores dedicados a captación de clientes con el fin de identificar al responsable de dichas llamadas; además, habiendo informado al reclamante de las gestiones realizadas, se considera procedente acordar el archivo de las presentes actuaciones al considerarse resuelta la misma.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento por reiteración de conductas o no se apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que se aplican en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

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 a VODAFONE ESPAÑA, S.L. y a D. D. **A.A.A..**

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