

- Procedimiento Nº: E/06783/2020

940-0419

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 11/02/20, tuvo entrada en esta Agencia escrito presentado por **D. A.A.A.**, (en adelante, “el reclamante”), en los que indicaba, entre otras, lo siguiente:

“Me veo en la obligación de presentar denuncia por las prácticas ilegales que se están realizando por Vodafone de Spam. Les adjunto a este escrito diversas peticiones realizadas a Vodafone por email, por carta y por acto de conciliación presentado ante el Juzgado de Primera Instancia nº I de Alicante interesando cesara dicha empresa en el acoso telefónico y por email que dicha empresa de telefonía me está realizando.

Interesa, asimismo se incorpore a este procedimiento las diversas denuncias interpuestas contra dicha empresa por el compareciente de los años 2017, 2018 y 2019 por SPAM telefónico y por Spam mediante correos electrónicos no deseados. No sólo es que haya ejercido mi derecho de oposición, sino que como verán, desde el año 2013 estoy inscrito en la Lista Robinson y jamás he autorizado a que me envíen ofertas comerciales ni por teléfono ni por email ni por cualquier otro medio.

Si se pudiera considerar que en algún momento les he autorizado, vean que he ejercitado mi derecho de acceso y se lo he pedido por varias vías, tanto telefónicamente como por email, por carta y por acto de conciliación, y hasta hoy no me han contestado.

*No soy cliente de Vodafone en esta línea ***TELEFONO.1 de teléfono y así se deduce de las dos facturas últimas que les adjunto. Les adjunto asimismo una carta que he recibido de la denunciada por la que se reconoce que el número de teléfono estaba incluido en su Lista Robinson desde mayo de 2018.*

Todas estas circunstancias han sido comunicadas al Delegado de protección de datos de Vodafone y a algunos de sus directivos por email. En la última comunicación que se me ha dirigido por parte del departamento de protección de datos de Vodafone me indican que, alguna de las empresas comerciales, no han hecho caso a sus instrucciones.

Adjunto al presente escrito una vez más, encabezados de internet de los emails recibidos, las ofertas que me han hecho, capturas de pantalla del móvil con diversas llamadas desde un teléfono de Madrid con prefijo 91 y otras con prefijo 965, y llamadas y mensajes desde un teléfono móvil de la empresa Vodafone”.

SEGUNDO: A la vista de los hechos expuestos en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones para su esclarecimiento, al amparo de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el art 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD). Así, con fecha 24/03/20, se dirige requerimiento informativo a la entidad VODAFONE ESPAÑA SAU y a la entidad VODAFONE ONO SAU.

TERCERO: Con fecha 03/08/20, tiene entrada en esta Agencia escrito de contestación de la entidad VODAFONE ESPAÑA SAU., en el que, entre otras, indica:

*“La reclamación ha tenido lugar porque parece ser que el reclamante ha recibido, en diferentes fechas, llamadas, correos electrónicos y mensajes de WhatsApp comerciales a nombre de Vodafone. Señala las siguientes líneas de procedencia de las propuestas comerciales: *****TELEFONO.2, ***TELEFONO.3, ***TELEFONO.4, ***TELEFONO.5 y ***TELEFONO.2.***

Asimismo, aporta varios e—mails recibidos, en los que figuran las siguientes direcciones remitentes: propuestas@info-vodafone-ono.org ; ofertasvodafone@vodafonegroup.net y vodafone.ono.C.C.C.@gmail.com que en ningún caso pertenecen a Vodafone.

*No obstante, no señala ningún número de teléfono en que se reciben las llamadas y mensajes denunciados. De los emails que aporta, hemos podido extraer las siguientes direcciones destinatarias: *****EMAIL.1 y ***EMAIL.2.***

*Hemos verificado que la dirección de correo electrónico *****EMAIL.2** consta en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 11 de diciembre de 2013. Igualmente, figura en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 5 de febrero de 2019, sin embargo, la dirección *****EMAIL.1** no consta inscrita en dichas listas de exclusión publicitaria.*

*Desde Vodafone se ha verificado que la siguiente línea se encuentra asociada a agentes externos del canal door to door: *****TELEFONO.3_D2D_Three Quarters Full, S.L._Comunik Contact Center.***

Cabe destacar que, desde Vodafone, a los agentes externos que efectúan actividades de prospección comercial en su nombre, no se les permite enviar ningún tipo de comunicación por correo electrónico, mensaje de texto (en adelante, 'sms') o correo postal. En este sentido, mi representada se encarga de verificar que las ventas que efectúan esos agentes no provengan de campañas efectuadas a través de e-mail o SMS, con el fin de paralizar esas prácticas. En este sentido, hemos podido verificar que la cuenta de correo electrónico vodafone.ono.C.C.C.@gmail.com pertenece a un agente de Casmar Telecom, SL.

Desde Vodafone, en el año 2019, una vez se detectó el envío de este tipo de campañas desde la cuenta de correo electrónico anteriormente referida, se procedió a penalizar a dicha entidad por parte de mi representada con el fin de evitar que se vuelvan a producir dichas prácticas.

Por otro lado, desde Vodafone y como consecuencia del volumen que viene recibiendo de reclamaciones por llamadas comerciales a potenciales clientes y al verificar que en muchos casos, dichas llamadas no se han realizado como parte de campañas gestionadas directamente por Vodafone, se ha realizado un plan de medidas correctoras especialmente dirigidas a sus colaboradores y distribuidores que realizan campañas de captación de clientes para asegurar que éstos cumplen escrupulosamente con las instrucciones que Vodafone les facilita a la hora de prestar estos servicios.

Con fecha 19 de noviembre de 2018 se envió un comunicado oficial a todos y cada uno de los distribuidores, proveedores y colaboradores que prestan servicios de captación de clientes en nombre de Vodafone recordándoles sus obligaciones mientras desempeñan estos servicios.

Se adjunta como Documento número 1 copia de dicho comunicado. En concreto, como puede comprobarse, a través del mismo se les traslada la obligación de revisar todos sus procedimientos para asegurar que cumplen con las obligaciones de protección de datos que les corresponden cuando realizan labores de captación y que nuevamente se les facilita en el link incluido en el comunicado. El texto completo accesible desde tal link se aporta como Documento número 2.

A continuación, se resaltan los aspectos más relevantes del comunicado para cuando los colaboradores realicen labores de captación para Vodafone:

Deberán usarlas bases de datos que les son entregadas por Vodafone por el tiempo indicado y para la campaña concreta para la que dicha base de datos ha sido generada. Dichas bases de datos son filtradas con las listas Robinson propias y de ADigital previamente por parte de Vodafone y debidamente actualizadas.

Si utilizan bases de datos propias del colaborador, (i) obtenerla previa aprobación de Vodafone para uso, asegurando que han sido obtenidas lícitamente y cumplimiento con el deber de información y de consentimiento exigido en la normativa vigente (¡O asegurarse que las mismas están filtradas con listas Robinson oficiales.

En ambos casos (i) facilitar un medio sencillo para que la persona que recibe la llamada o la comunicación comercial puede manifestar si voluntad de no continuar recibiendo (ii) trasladar dicha solicitud a Vodafone de forma inmediata para que pueda incluirla en su lista Robinson. En el comunicado Vodafone les informa de la posibilidad de dejar de trabajar con aquellos colaboradores que no cumplan con estas obligaciones.

Asimismo, se está trabajando en mejorar la experiencia de nuestros potenciales clientes que quieren comunicarnos su voluntad de no recibir más comunicaciones comerciales de parte de mi representada. Hasta la fecha, en todas las leyendas se recogía la cuenta de correo protecciondatos@vodafone.com para que ellos se pusieran en contacto con nosotros. Ahora, desde el día 21 de noviembre de 2018 se está incluyendo en todas las leyendas un link con el texto "N0+Publizdarbaja.es" que si el usuario pincha le lleva directamente a una pantalla donde puede completar su solicitud e incluirlos números de teléfono o email que considere.

Se adjunta como Documento número 3, copia de dicha pantalla que permite al potencial incluir más números de teléfono como Robinson y queda registrado de una forma automática en nuestros sistemas. De esta manera, se persigue mejorar el proceso para que el potencial cliente no tenga que mandar un mail general a una cuenta de correo genérica, sino un proceso con una pantalla con campos obligatorios, entendemos que facilitando el proceso para estos potenciales.

En todo caso, es relevante resaltar que este proceso se irá mejorando en las próximas semanas para que al pinchar directamente en el link indicado se lleve al usuario a la página donde se rellene el campo con el número de teléfono del potencial en la página de destino, pero eso todavía no está operativo.

La base de datos que se genera incluye el dato del número/s de teléfono indicado por el potencial, el momento exacto en el que se deja el registro (timestamp, horas, minutos y segundos de la fecha indicada) y la IP desde la que se hace la petición, lo cual permite saber si los datos son de un único usuario (puede dejarnos dos teléfonos y un e—mail en una sola petición).

Por otro lado, se ha creado una única base de datos con el listado de números de teléfono que cada colaborador, distribuidor o proveedor dedicado a labores de captación utiliza en el desempeño de estos servicios, con el fin de poder identificar quien es el responsable de dichas llamadas. Es interés de Vodafone asegurar que estas empresas no usen otros números que no sean de Vodafone y que todos se encuentren claramente identificados y vinculados a la entidad que lo usa. Asimismo, y como conoce la Agencia, se han planteado soluciones y medidas a aplicar en relación con nuestros colaboradores con el fin de evitar que se sigan produciendo llamadas indeseadas. En este sentido, y como ya se ha puesto en conocimiento de la Agencia, se han implementado desde enero de 2020 las siguientes acciones:

Obligar a todos los colaboradores door to door por contrato a que emitan llamadas desde numeraciones de Vodafone a través de un operador de Voz IP puesto a su disposición por Vodafone. De esta manera, a través del sistema de marcación se podrán filtrar con las listas Robinson las bases de datos de destinatarios de la campaña. Esto es así porque las bases de datos usadas para captación son propiedad del colaborador y dado que Vodafone no les facilita esas bases de datos, entendemos que es la mejor solución para asegurar el filtrado. Adjuntamos como Documento número 4 el comunicado enviado a nuestros colaboradores door to door reiterándoles sus obligaciones de protección de datos y privacidad e instándoles a revisar sus procesos de tratamiento de datos a nombre de Vodafone con el fin de que los mismos cumplan con todas las exigencias de la normativa vigente sobre protección de datos personales, tal y como se regula en el contrato suscrito con Vodafone y en los procesos y procedimientos de trabajo vigentes en entre ambas entidades.

Dado que todas las ventas realizadas por estos colaboradores de door to door son auditadas por un proveedor ajeno a estos colaboradores, se ha trabajado en realizar un desarrollo para que se puedan cotejar las ventas en los sistemas, rechazando aquellas que no se hayan realizado a través del operador de Voz y por tanto no se tenga la certeza de que cumpla con los requisitos de filtrado. De esta manera, no podría darse el caso de que llegaran ventas para cargar en nuestros sistemas, que provengan de llamadas que no se han hecho desde las numeraciones de Vodafone. Así se puede asegurar que todo el tráfico está controlado y que cumple con los requisitos dictados por Vodafone, desincentivando el uso de numeraciones no autorizadas por Vodafone y, por tanto, el no filtrado previo con las listas de exclusión publicitaria. Asimismo, el 17 de septiembre de 2019 nos reunimos presencialmente con los responsables de tres distribuidores del canal door to door Casmar, Three Quarters y Solivesa, para reiterar las obligaciones que les corresponden cuando realizan llamadas de captación a nombre de Vodafone, aunque las bases de datos sean suyas. El objetivo de dicha reu-

nión fue obtener compromisos por su parte de mejora de sus controles y procesos para asegurar que casos como los que constituyen esta denuncia no vuelvan a ocurrir en el futuro.

Hemos comprobado que una de las líneas llamantes indicadas y una de las direcciones remitentes de correos electrónicos aportadas se encuentran asociadas con colaboradores del sector door to door Three Quarters y Casmár. Estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por Vodafone, sino que utilizan sus propias bases de datos. Los contratos y procedimientos suscritos con estos colaboradores no se adjuntan a las presentes alegaciones dado a su tamaño y por haberse ya aportado en alegaciones presentadas con motivo de anteriores requerimientos de esta Agencia. En concreto, se aportaron en el seno del expediente con número de referencia E/1615/2019.

Se aporta como Documento número 5, carta remitida al reclamante, en la que se informa de las gestiones realizadas por mi representada en atención a su reclamación, aprovechando la misma para contestar positivamente a su solicitud de ejercicio del derecho de supresión de sus datos personales.

CUARTO: A tenor de la información preliminar de la que se dispone y al apreciarse indicios racionales de una posible vulneración de la normativa en materia de protección de datos, con fecha 04/08/20, la Directora de Agencia Española de Protección de Datos, de acuerdo con el artículo 65 de la LOPDGDD, acordó admitir a trámite la denuncia presentada por la reclamante.

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 (LGT), la competencia para resolver el presente Procedimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

Por los mismos hechos denunciados en el presente caso, el reclamante ha venido presentado, en esta Agencia, varios escritos desde el año 2017. En todos ellos, denuncia a la entidad VODAFONE, por la recepción de llamadas comerciales, sin su consentimiento, habiendo comunicado a la compañía, en reiteradas ocasiones, su negativa a recibirlas. Indica que el número de teléfono donde recibe las llamadas de Vodafone está inscrito en la Lista Robinsón desde el año 2013 y que no es cliente de la compañía y denuncia en todos los casos, la recepción de correos electrónicos comerciales en varias cuentas de su titularidad, manifestando que se ha opuesto en reiteradas ocasiones a recibir este tipo de correos electrónicos.

Como consecuencia de dichas denuncias, con fecha 09/09/19, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a Vodafone, con número de expediente PS/209/2019, por infracción del artículo 48.1.b) de la LGT, pues se verificó que el interesado, estando incluido en la Lista Robinson desde año 2013 y habiendo ejercido su derecho de oposición ante la entidad VODAFONE,

esta compañía siguió enviando publicidad al interesado a través de correos electrónicos y llamadas comerciales en estos últimos años.

Con fecha 22/02/20, el procedimiento sancionador PS/00209/2019, fue resuelto por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, imponiendo a la entidad reclamada una sanción de 20.000 euros (veinte mil euros), por infracción del artículo 48.1.b) de la LGT, pudiendo ser consultado el contenido del mismo, en la página web de esta Agencia, mediante la referencia, PS/00209/2019.

Como el 10/02/20, doce días antes de la resolución del procedimiento sancionador mencionado, tuvo entrada en la AEPD, esta última denuncia del reclamante, en los mismos términos y con los mismos hechos denunciados que en las anteriores denuncias, no procede iniciar un nuevo procedimiento sancionador contra Vodafone, al no existir constancia de nuevos hechos tipificados como infracción, cometidos después de que en el expediente PS/00209/2019, hubiera recaído la resolución sancionadora, con carácter ejecutivo, según marca el artículo 63.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por lo tanto, 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 SAU., y a **D. A.A.A..**

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.

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