

- **Expediente N°: E/08733/2020**

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 lo sucesivo, la reclamante) tiene entrada en fecha 17 de julio de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales y SMS de VODAFONE en su teléfono móvil: *****TELEFONO.1**.

Aporta dos líneas llamantes: *****TELEFONO.2** y *****TELEFONO.3**.

Documentación relevante aportada por la reclamante:

Email remitido el 16 de julio de 2020, solicitando supresión de datos a VODAFONE, y contestación recibida ese mismo día, informándole de que Vodafone no dispone de datos ni números referentes a su persona, por lo que no pueden dar curso a su solicitud.

Dos capturas de pantalla donde se aprecia la recepción de dos llamadas desde la línea *****TELEFONO.2**.

Captura de pantalla con SMS recibido con publicidad de VODAFONE.

SEGUNDO: Con fecha 12/08/2020 se traslada a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. notificación de la reclamación presentada por la reclamante, 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 (LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

En fecha 18 de septiembre de 2020, se recibe contestación de VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., alegando:

*“..... ha sido verificado por parte de mi representada que la línea telefónica de la reclamante *****TELEFONO.4** que se indica en su denuncia, no figuraba inscrita en la lista Robinson oficial de ADigital.*

Asimismo, ha sido comprobado que tampoco constaba inscrita en la lista Robinson interna de Vodafone, habiendo sido inscrita en fecha 31 de agosto de 2020, a raíz de la entrada de la presente reclamación.”

*“Hemos comprobado si los números llamantes, que la Sra. **A.A.A.** nos indica en su denuncia, constan en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, hemos verificado que no constan en nuestra base de datos de números asociados a nuestros colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto la Sra. **A.A.A.** en su reclamación con mi representada.”*

Con fecha 28/09/2020, en el procedimiento E/06646/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar a la reclamada, la admisión a trámite de la reclamación y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

En el marco de la investigación realizada se ha obtenido la siguiente información:

Según respuesta de Adigital a requerimiento de información, se confirma que el número de la reclamante, *****TELEFONO.1**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y el canal SMS/MMS desde el 17 de julio de 2020.

Por lo tanto, se observa que la inscripción en dicha lista se realizó el día que la reclamante tramitó esta reclamación ante la AEPD, es decir, posterior a las llamadas.

La solicitud de supresión de datos personales por parte de la reclamante se hizo durante la llamada recibida y por correo electrónico el 16 de julio de 2020, un día antes de interponer la reclamación ante esta Agencia.

Con respecto a la denuncia por la recepción de SMS, el cual se recibió el 16 de julio de 2020, a la fecha de la investigación de este expediente habían transcurrido más de 6 meses desde la recepción del mismo.

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

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.

III

La LGT se ocupa en el Título III, Capítulo V, de los “Derechos de los usuarios finales” y les otorga, entre otros, el derecho a oponerse a las llamadas no deseadas con fines comerciales.

Así, el artículo 48 de la LGT, bajo la rúbrica “Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas”, dispone, 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.”

IV

En el caso que nos ocupa, la reclamante denuncia la recepción de un SMS no consentido en su teléfono móvil. En relación con la recepción del SMS denunciado, indicar que el artículo 21 de la LSSI, señala lo siguiente:

“1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección.”

V

En relación con las llamadas telefónicas, se regula el ejercicio del derecho de oposición en el artículo 21 del RGPD, donde se establece que:

“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 dere-

chos 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.”

VI

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento de que Vodafone ha incluido la línea telefónica de la reclamante en la lista Robinson interna de Vodafone, a raíz de la entrada de la presente reclamación.

También han verificado que los números llamantes no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Adigital confirma que el número de la reclamante, *****TELEFONO.1**, está inscrito en el canal de llamadas telefónicas y el canal SMS/MMS desde el 17 de julio de 2020. La inscripción en dicha lista se realizó el día que la reclamante tramitó esta reclamación ante la AEPD, con posterioridad a las llamadas y SMS.

La solicitud de supresión de datos personales por parte de la reclamante se hizo por correo electrónico el 16 de julio de 2020, un día antes de interponer la reclamación ante esta Agencia.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, los números llamantes no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Por tanto, conforme a lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a Dña. **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.

897-150719

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