

- **Expediente N°: E/09386/2020**

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 D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el reclamante) tiene entrada en fecha 25 de enero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa su reclamación son la recepción de llamadas comerciales no deseadas en nombre del reclamado. Línea receptora: *****TELEFONO.1**.

Indica que se inscribió en la Lista Robinson para no recibir correos y llamadas publicitarias el 7 de julio de 2019. Aporta solicitud de oposición remitida el 30 de noviembre de 2019 por correo electrónico al reclamado, y manifiesta que no ha recibido contestación y sigue recibiendo llamadas comerciales del reclamado entre las que se encuentran las siguientes: llamada el 3 de enero de 2020 a las 19:30 horas desde la línea *****TELEFONO.2**, en la que le llaman en nombre del reclamado, y llamada el 15 de enero de 2020 a las 20:15 horas desde la línea *****TELEFONO.3**, en la que hablan en un idioma desconocido.

El reclamante aporta la siguiente documentación relevante:

Copia de correo electrónico enviado por el reclamante a **soporte@vodafone.es** en la fecha del 30 de noviembre de 2019. En este correo electrónico se opone a que sus datos sean tratados con fines de mercadotecnia y a recibir comunicaciones comerciales. Aporta sus datos personales, que incluyen los teléfonos *****TELEFONO.1**, *****TELEFONO.4** y *****TELEFONO.5**, y anexa un documento denominado "DNI.pdf".

Copia del contrato, que incluye el teléfono en los que el reclamante indica que reciben las llamadas, con el operador XFERA MÓVILES, S.A.U. fechado el día 6 de marzo de 2018.

Factura de fecha el 1 de enero de 2020 de MÁSMÓVIL que incluye el número de teléfono en el que el reclamante indica que recibe las llamadas.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento, la AEPD, en virtud del artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), dio traslado de la reclamación a la entidad reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia, en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

En contestación al traslado de la reclamación al reclamado, el día 16 de abril de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre del reclamado, con número de registro de entrada 014664/2020, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que el número de teléfono en el que el reclamante recibió la llamada se hallaba inscrito en la lista Robinson de Adigital desde la fecha del 7 de julio de 2019. También se indica que el número de teléfono no estaba inscrito en la lista interna de números de teléfono a los que no se debe llamar con motivos comerciales del reclamado, pero que fue incluida a causa de la recepción de esta reclamación el día 1 de abril de 2020.

Manifestación de que el número de teléfono *****TELEFONO.3**, desde el que se ha realizado una de las llamadas denunciadas, consta que es utilizado por su colaborador del canal *door to door* denominado THREE QUARTERS FULL, que utiliza bases de datos propias del colaborador para realizar sus llamadas de captación.

Declaración de que se envió un comunicado a sus colaboradores del canal *door to door*, y se aporta copia de este comunicado fechada el 30 de julio de 2019, en el que se advierte, entre otras cosas, de lo siguiente:

Que, si utilizan una base de datos de números de teléfono facilitada por el reclamado, sólo podrán realizar llamadas a los números de teléfono que aparecen en esa base de datos.

Que, si utilizan bases de datos de números de teléfono propias a los que realizar llamadas, debe de filtrarse con las listas Robinson públicas.

La obligación de comunicar al reclamado los números de teléfono desde los que efectúan las llamadas.

TERCERO: En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 25 de noviembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL (en adelante, ADIGITAL), con número de registro de entrada 000007128e2000012121, en la que se aporta la siguiente información:

Certificación de que el reclamante está activo en el servicio de Lista Robinson con, entre otros, el número de teléfono *****TELEFONO.1** desde el 7 de julio de 2019.

CUARTO: En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en nombre de XFERA MÓVILES, S.A., con número de registro de entrada 000007128e2000013234, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción de una llamada en el número *****TELEFONO.1** desde el número llamante *****TELEFONO.2** el día 3 de enero de 2020 a las 19:30 horas.

QUINTO: En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, el día 3 de diciembre de 2020, se registra la entrada en la AEPD del escrito presentado en

nombre de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U, con número de registro de entrada O00007128e2000013258, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea *****TELEFONO.2** se encontraba vacante en la fecha del 3 de enero de 2020.

Indicación de que no consta ninguna llamada realizada por el número *****TELEFONO.2** hacia el número *****TELEFONO.1** el día 3 de enero de 2020 entre las horas 18:30 y 20:30.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, 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 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 derechos 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 opo-

nerse 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.”

V

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento de que los datos del reclamante han sido incluidos en la lista Robinson interna de Vodafone, en fecha 1 de abril de 2020, a raíz de la notificación del presente requerimiento de información.

Y en relación con las llamadas publicitarias recibidas, no se ha podido determinar quién es el titular de una de las líneas.

Respecto a la otra línea, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. indica que no consta ninguna llamada realizada desde esa línea (que se encontraba vacante en fecha 3 de enero de 2020) hacia el número del reclamante el día 3 de enero de 2020, entre las 18:30 y 20:30 horas.

Por lo tanto, de acuerdo con 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.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