

- **Expediente N°: E/10134/2020**

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 31 de agosto de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y VODAFONE ONO, S.A.U. (en lo sucesivo, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son la recepción de mensajes de texto comerciales no consentidos en su teléfono móvil, a pesar de haber manifestado su oposición. En el formulario de reclamación presentado ante la AEPD, el reclamante hace constar que su número de teléfono es *****TELÉFONO.1**

El reclamante aporta la siguiente documentación relevante:

Correos electrónicos en los que el reclamante ha ejercitado en varias ocasiones su derecho de oposición a la recepción de comunicaciones comerciales y las correspondientes contestaciones de la entidad reclamada. La primera vez el 25 de octubre de 2018, consta la contestación de la empresa el 23 de noviembre de 2018. El 4 de febrero de 2019 nueva solicitud de supresión de sus datos, y el día 6 de febrero le contestan desde *****EMAIL.1** que han *“comprobado en sistema y ya se encuentran eliminados todos los datos relacionados a su persona”*.

Capturas de pantalla de un teléfono en las que constan mensajes que comienzan con el texto *“VF Publi”* recibidos en las siguientes fechas:

17/09/2018, 22/10/2018, 29/12/2018, 31/01/2019, 28/01/2020, 28/02/2020, 28/05/2020 y 28/07/2020.

En las capturas no constan los números de teléfono origen y destino de los mensajes.

SEGUNDO: En el marco del procedimiento E/07925/2020, con fecha 6 de octubre de 2020 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, LOPDGD), 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 su respuesta la entidad manifestó lo siguiente:

“Pese haber procedido Vodafone a realizar la supresión de todos los datos que constaban en el ID de cliente del Sr. A.A.A., a raíz de la recepción del presente requerimiento, Vodafone ha realizado las investigaciones pertinentes y ha podido comprobar que la línea en la que el Sr. A.A.A. manifiesta recibir llamadas se trata del número de teléfono de contacto que consta en el ID de cliente de la empresa Corporación H10 Hoteles, S.L. en la que el Sr. A.A.A. aparece como persona autorizada. En este sentido, al no haberse encontrado el ID de cliente del Sr. A.A.A. ni su NIF asociados al ID de cliente de esta empresa, y al omitir el Sr. A.A.A. en sus reclamaciones que constaba como autorizado en dicha cuenta de cliente, la ejecución de su solicitud de supresión solo afectó a los datos incluidos en su ID de cliente, manteniéndose los datos de contacto del Sr. A.A.A. en la cuenta de cliente de la empresa Corporación H10 Hoteles, S.L. Este parece ser el motivo por el cual el Sr. A.A.A. continuaba recibiendo SMS de Vodafone con posterioridad a haber ejecutado su solicitud de supresión de datos personales”.

“Tras ser notificada la incidencia en sus sistemas, mi representada procedió a efectuar las investigaciones y gestiones oportunas con el fin de solucionar la incidencia planteada por el Sr. A.A.A. y que esta no se volviera a producir. De esta manera, Vodafone suprimió los datos de contacto del Sr. A.A.A. incluidos en el ID de cliente de la empresa Corporación H10 Hoteles, S.L. y procedió a incluir su teléfono de contacto en la Lista Robinson interna de Vodafone para evitar cualquier otra comunicación comercial indeseada”.

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 el caso que nos ocupa, el reclamante denuncia la recepción de mensajes de texto no consentidos en su teléfono móvil. En relación con la recepción de los mensajes de texto denunciados, 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 co-

merciales 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.” (el subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos)

V

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

No obstante lo anterior, en las capturas de pantalla de un teléfono en las que aparecen mensajes que comienzan con el texto “VF Publi”, no constan los números de teléfono de origen y destino de los mensajes, ni han sido aportados por el reclamante.

Por tanto, a la vista de lo expuesto, 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., VODAFONE ONO, S.A.U., 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.

897-150719



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