

• **Procedimiento N°: E/11787/2019**

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: La reclamación interpuesta por Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 27 de septiembre de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, la reclamada o Vodafone).

La reclamante manifiesta que ha recibido en diferentes fechas múltiples llamadas telefónicas a nombre de Vodafone en su línea de teléfono *****TELEFONO.1**. Las llamadas sucedieron el 12/07/2019 a las 19:24 desde el número *****TELEFONO.2** así como el 10/07/2019 a las 19:37 y el 20/09/2019 a las 18:08 desde el número *****TELEFONO.3**.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Factura de O2 relativo a la línea fija mencionada de fecha 1 octubre de 2019 y dirigida a la denunciante.
- Copia de correo electrónico de 11 de junio de 2013 remitido por info@listarobinson.es a bodow@live.com donde consta el texto:

“Estimada Sra. A.A.A.

Atendiendo a su petición de cambio de datos en el Servicio de Lista Robinson le confirmamos que en fecha 11/06/2013 y hora 11:52:06 se han registrado los siguientes datos:

Teléfono Principal:

*Teléfono: *****TELEFONO.1***

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 2 de diciembre de 2019, la parte reclamada manifiesta:

1. Que la reclamación ha tenido lugar porque parece ser que la denunciante ha recibido en diferentes fechas llamadas telefónicas a nombre de Vodafone en su línea de teléfono *****TELEFONO.1**.
2. Que la línea telefónica de la reclamante consta en la lista Robinson oficial de ADigital desde el 20 de mayo de 2013 y en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 27 de mayo de 2013.

3. Que para realizar campañas de captación gestionadas directamente por Vodafone siempre se comprueba que los números receptores de llamadas no aparezcan en la lista Robinson oficial ADigital ni en la lista Robinson interna de Vodafone, por lo que las llamadas no han podido ser realizadas por Vodafone a través de sus plataformas de televenta.
4. Que han comprobado si alguno de los números denunciados figura en su base de datos con los números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación. Que han verificado que ninguno de ellos consta en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone.

Con fecha 27 de mayo de 2020 se comprueba en <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/telecomunicaciones> que la numeración telefónica *****TELEFONO.3** y *****TELEFONO.2** se encuentran asignadas a Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono S.A. Unipersonal respectivamente.

Posteriormente, el 16 de junio de 2020, la reclamada manifiesta:

1. Que la numeración *****TELEFONO.2** aparece durante el año 2019 activada a la titularidad de ningún cliente.
2. Que en cuanto a la línea *****TELEFONO.3** no aparece en ningún sistema ni de Vodafone ni de Ono.

Aporta capturas de pantalla donde se introduce la numeración en el campo “teléfono” o en el campo “servicio seleccionado” y se muestra un mensaje donde se dice que no hay resultados de la búsqueda.

Así las cosas, el 22 de junio de 2020, Telefónica de España, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. No hay constancia de la existencia de una llamada, efectuada el día 12 de julio de 2019 entre las 18h y las 21h desde el número llamante *****TELEFONO.2** al número llamado *****TELEFONO.1**.
2. No hay constancia de la existencia de una llamada, efectuada el día 10 de julio de 2019 entre las 18h y las 21h desde el número llamante *****TELEFONO.3** al número llamado *****TELEFONO.1**.
3. No hay constancia de la existencia de una llamada, efectuada el día 20 de septiembre de 2019 entre las 17h y las 20h desde el número llamante *****TELEFONO.3** al número llamado *****TELEFONO.1**.

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 la 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 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 LOPDGDD, en su regulación se recoge en el artículo 18 y remite específicamente al articulado del RGPD.

Y, a estos efectos, 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

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 de protección de datos, 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.

IV

La LOPDGDD, en su artículo 67 indica:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea

precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica”.

Todas las actuaciones se han realizado en cumplimiento de lo establecido legalmente, y con la finalidad de determinar, con la mayor precisión posible, las circunstancias relevantes que pudieran concurrir en el caso.

En consecuencia, en línea con lo expuesto con anterioridad, se observa que no se acredita que haya llamado la reclamada o sus colaboradores.

De ahí que no se den las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

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 al reclamante y a la reclamada.

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

