

- **Procedimiento N°: E/11881/2019**

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 11 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).

La reclamante manifiesta que en una de las llamadas realizadas a Vodafone (por problemas de facturación) el operador que le atendió flirteó con ella. Días después, recibió llamadas en su teléfono fijo y al responder su marido, colgaban el teléfono.

Posteriormente, dicho empleado le ha mandado mensaje de WhatsApp sin que haya dado su consentimiento para usar sus datos.

Y, aporta la siguiente documentación:

-Captura de pantalla de terminal móvil con mensaje de la aplicación Whatsapp remitido por el teléfono *****TELÉFONO.1** donde consta el mensaje *"Hola. Quién eres? Soy B.B.B. de vodafone. Que te dije que vivía en nervion"*.

SEGUNDO: 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 (en adelante LOPDGDD), con número de referencia E/10554/2019, se dio traslado de dicha reclamación a la 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.

TERCERO: Con fecha 11 de diciembre de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por la reclamante.

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 reclamada remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

Expone, que ha remitido contestación a la reclamante lamentando los hechos ocurridos, y manifiestan que es un hecho aislado acaecido fuera de la relación laboral

entre ese comercial y la reclamada. Señala, que se trata de una acción incontrolable y fuera de todo su alcance.

Además, indican que según la relación contractual entre los call center y la reclamada en su punto cuarto *"The Supplier's actions and VPC Supplier Policies"*, el trabajador que se hace llamar *"B.B.B."* no ha actuado con la diligencia debida. Que en el apartado sexto del contrato *"Independence of the parties"*, la reclamada y sus proveedores son partes absolutamente independientes y autónomas por lo que cualquier acto negligente por parte del proveedor no es responsabilidad de la reclamada.

Que según el Anexo *"Confidentiality and Data Protection"* el proveedor solo puede procesar datos personales con el fin de proporcionar sus servicios, y que con el fin de poder obtener más información sobre el comercial que atendió a la reclamante, necesitarían un requerimiento judicial a fin de realizar una investigación más detallada, lo que podría permitir identificar exactamente a este trabajador.

Por último, manifiestan que consideran importante de cara a poder identificar al trabajador llamado *"B.B.B."* que la reclamante pudiera aportar el número de teléfono de call center desde y al que se realizaron las llamadas, así como la hora a la que se produjeron las mismas.

Aporta la siguiente documentación:

Copia de carta enviada a la reclamante.

Modelo de contrato entre VODAFONE y sus proveedores del servicio.

Consta asimismo un anexo llamado *"Confidentiality and Data Protection"*.

Con fecha 23 de julio de 2020, se remite solicitud de información a la reclamante para ampliar información acerca del número de teléfono del *Call Center* con el que estuvo en contacto, así como fecha y hora de la llamada. La notificación se realiza por correo postal. El escrito se devuelve por el Servicio de Correos con la anotación de *"Devuelto a Origen por Desconocido"*.

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

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra la reclamada por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 6 del RGPD, en relación con la licitud del tratamiento.

De conformidad con la normativa expuesta 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.

Como resultado de las investigaciones realizadas por la Agencia, la reclamada manifiesta que con el fin de poder obtener más información sobre el comercial que atendió a la reclamante, necesitarían un requerimiento judicial a fin de realizar una investigación más detallada, lo que podría permitir identificar exactamente a este trabajador.

Por otra parte, señalan que consideran importante de cara a poder identificar al trabajador llamado “**B.B.B.**” que la reclamante pudiera aportar el número de teléfono de centro de atención telefónica desde y al que se realizaron las llamadas, así como la hora a la que se produjeron las mismas.

Con fecha 23 de julio de 2020, se remite solicitud de información a la reclamante para ampliar información acerca del número de teléfono del centro de atención telefónica con el que estuvo en contacto, así como fecha y hora de la llamada. La notificación se realiza por correo postal. El escrito se devuelve por el Servicio de Correos con la anotación de “*Devuelto a Origen por Desconocido*”.

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, si bien no se ha podido determinar exactamente quien fue el responsable de la incidencia objeto de reclamación. 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 a la reclamante y 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