

823-240719

**Expediente Nº: E/02621/2019**

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante MYWORD SOCIAL RESEARCH, S.L., en virtud de la reclamación presentada por el Director de la Agencia andorrana de Protección de Datos, y teniendo como base los siguientes

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 11 de febrero de 2019, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por el Director de la Agencia andorrana de Protección de Datos, indicando que habían iniciado una investigación a raíz de una encuesta telefónica que se realizó desde el dominio [www.40db.es](http://www.40db.es), domiciliado en Madrid, cuya titularidad ostenta la sociedad mercantil Myword Social Research, S.L.

Desde ese dominio están llamando, principalmente, a números de teléfono móviles, la mayoría de los cuales no figuran en listines telefónicos. El propio Director de la Agencia andorrana recibió una llamada en su número particular que no figura en ninguna fuente accesible al público.

El procedimiento utilizado consiste en llamar desde el número \*\*\*TELEFONO.1. Al responder a la llamada, el teleoperador pregunta, en primer lugar, si el interlocutor tiene derechos políticos o no. Si la respuesta es negativa, éste directamente corta la llamada; todo ello sin informar previamente al afectado sobre la empresa que realiza la encuesta, ni sobre el ejercicio de los derechos.

Cuando la respuesta es afirmativa, continúa el cuestionario realizando las preguntas siguientes:

- ¿Cuántos años cumpliste la última vez que celebraste tu aniversario?
- Parroquia de residencia
- Tipo de ocupación laboral: indefinido, pensionista, parado, estudiante, nada de nada...
- Sector laboral: bancario, autónomo, liberal, público o empleado comercial o turístico.
- Nivel de estudios.

A partir de esas preguntas, empiezan las cuestiones políticas, pudiendo elegir entre muy bien, bien, regular, mala o muy mala; planteando estas cuestiones:

- Situación económica.
- Situación política



- Valoración del gobierno actual.
- Valoración de la oposición.
- ¿Cuáles son los principales problemas actuales? Pensiones, vivienda, tráfico, infraestructuras.

Prosigue la encuesta con una valoración de los posibles candidatos a las elecciones, intención de voto del interesado, formación política más cercana a sus ideas, y posibles pactos post-electorales.

El momento en que se ha realizado la encuesta no ha sido durante periodo electoral, no siendo de aplicación la Ley del Régimen electoral.

La empresa que hace la encuesta podría ser responsable o encargada del tratamiento, por lo que, a su criterio, podrían incumplirse algunos artículos del Reglamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (en lo sucesivo RGPD), en particular el artículo 6: licitud del tratamiento, artículo 7: condiciones para el consentimiento, y los artículos 13 y 14 referidos a la información que debería facilitarse antes de recabar los datos personales.

Al no tener constancia de que la entidad que realiza la encuesta disponga de un establecimiento ubicado en territorio andorrano, solicita la colaboración de la Agencia Española de Protección de Datos para iniciar los procedimientos necesarios e incoar un procedimiento sancionador si ha existido vulneración del RGPD.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos.

Dos inspectores de la Agencia Española de Protección de Datos realizaron una visita de inspección a la entidad Myword Social Research, durante la cual se puso de manifiesto lo siguiente:

Los representantes de Myword Social Research, S.L. (40 dB) realizan las siguientes manifestaciones en relación con la encuesta realizada en Andorra:

La entidad fue creada en 2012 con la finalidad de realizar investigaciones sociales y encuestas.

Respecto a la encuesta telefónica realizada entre la población de Andorra, se recibió en noviembre de 2018, un encargo denominado "Proyecto de estudio de clima político en Andorra".

El cliente que la encargó fue ASESORES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA S.L., con CIF B85535243 y dirección en la Calle Zorrilla 21, Madrid 28014.



El proyecto aprobado consistía en la realización de 600 entrevistas de 20 preguntas a población residente mayor de 18 años con derecho a voto.

40 dB incluía los servicios de determinación de la muestra, diseño, revisión y programación del cuestionario, trabajo de campo, generación de una base de datos con la información recopilada, análisis de los datos, informe de resultados y estimaciones de voto.

□ Para la realización de las entrevistas se adquirió a Sample Solutions B.V., con sede social en Holanda, una base de datos de números telefónicos de Andorra generados aleatoriamente.

Los números de teléfono no fueron filtrados por listas Robinson al no tener constancia de que existan en Andorra.

□ La realización de las llamadas se han realizado por parte de las entidades CELESTE TEL, S.L., y ANALISIS SURVEY UNIT, S.L., con los que se suscribieron los correspondientes contratos de prestación de servicios

Para realizar estas llamadas 40 dB facilitó a estas entidades una copia del listado de teléfonos adquirida a Sample Solutions B.V.; este listado contenía únicamente números de teléfono generados aleatoriamente.

Los representantes de la entidad aportan copia del argumentario utilizado por la entidad CELESTE TEL S.L., y ANALISIS SURVEY UNIT S.L., así como el cuestionario con las preguntas que realizaban ambas entidades.

En el argumentario utilizado por CELESTE TEL, no se informa de qué entidad es responsable del tratamiento ni de cómo ejercitar sus derechos. En el argumentario utilizado por ANALISIS SURVEY UNIT S.L. sí se informa del origen de los datos y del responsable del tratamiento, pero no se indica cómo ejercitar los derechos.

Una vez realizadas las llamadas, ambas entidades devolvieron un fichero con los resultados de las encuestas que contiene información sobre el sexo, la zona, la edad, datos de formación, laborales y las respuestas al cuestionario, sin estar asociada a número de teléfono ni ningún otro dato de carácter personal que permita identificar al interlocutor. Los inspectores actuantes adjuntaron al acta de inspección copia de unas páginas en los que se comprueba los datos que se facilitaron por parte de las entidades que realizaron las llamadas y en los que no se incluye el dato del teléfono.

□ 40 dB realizó en febrero de 2019 un estudio de opinión denominado “clima político en Andorra” a partir de los datos recibidos. Facilitaron a los inspectores una copia del informe elaborado, en el que no aparece ningún dato personal de los encuestados.

A la vista de la documentación recabada, los representantes de la entidad manifiestan que el fin de 40 dB es la realización de investigación social y de mercado y para ello necesitan realizar encuestas aleatorias. No se dedican a la venta ni

publicidad de productos y realizan las llamadas aleatorias sin datos previos de los entrevistados y una vez realizada la encuesta se disocia de todo dato que permita conocer la identidad del entrevistado.

Estas llamadas aleatorias se realizaron en base al interés legítimo de 40 dB para poder llevar a cabo una investigación científica sobre intenciones de voto y opinión pública.

En relación con el origen de los números de teléfono utilizados para realizar la encuesta telefónica, los representantes de la entidad aportan copia de información facilitada por la entidad Sample Solutions, proveedora de la base de datos, en la que se indica que esta entidad fue fundada en 2010 con el objetivo de proporcionar muestras de teléfonos para agencias de investigación de mercados y agencias de sondeos de opinión.

Para ello generan bases de datos Random Digit Dialing (generación aleatoria de dígitos) de más de 130 países, entre los que se encuentra Andorra.

Los representantes de la entidad aportan una factura del producto (RDD Landline/RDD Mobile Andorra) que corresponde a números generados mediante Random Digit Dialing de teléfonos fijos y móviles de Andorra.

En relación con la finalidad para la que se han utilizado los números de teléfono adquiridos, CELESTE TEL S.L. informaba a los destinatarios que la selección de llamadas es al azar, que las respuestas se utilizan para hacer estadísticas anónimas, que no van a solicitar ni nombre ni dirección.

ANALISIS SURVEY UNIT, S.L., informaba que han seleccionado el teléfono al azar, que las respuestas se van a agrupar con las de otras personas que colaboran en el estudio, que puede ser grabada por temas de calidad, que la base de datos la proporciona 40 Db comprada a Sample Solutions y que puede solicitar que no procesen sus datos con finalidad de marketing.

Durante la inspección realizada a 40 Db se pudo constatar que la base de datos de números de teléfono no ha sido utilizada para fines de marketing; solo se utilizaron para hacer una encuesta de opinión e intención de voto.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los artículos 47 y 48 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), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y para resolver este procedimiento.

### **II**

Los hechos denunciados se concretan en que el tratamiento de datos personales realizado por la empresa MYWORD SOCIAL RESEARCH, S.L., no estaba legitimado, conforme establece el artículo 6 del RGPD, ni se obtenía lícitamente el consentimiento, tal y como especifica el artículo 7 del RGPD. Por último, los artículos 13 y 14 del mismo RGPD, referidos a la información que debería facilitarse antes de recabar los datos personales no se han cumplido.

El Considerando 162 del RGPD indica lo siguiente:

*<<El presente Reglamento debe aplicarse al tratamiento de datos personales con fines estadísticos. El contenido estadístico, el control de accesos, las especificaciones para el tratamiento de datos personales con fines estadísticos y las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y las libertades de los interesados y garantizar la confidencialidad estadística deben ser establecidos, dentro de los límites del presente Reglamento, por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros. Por fines estadísticos se entiende cualquier operación de recogida y tratamiento de datos personales necesarios para encuestas estadísticas o para la producción de resultados estadísticos. Estos resultados estadísticos pueden además utilizarse con diferentes fines, incluidos fines de investigación científica. El fin estadístico implica que el resultado del tratamiento con fines estadísticos no sean datos personales, sino datos agregados, y que este resultado o los datos personales no se utilicen para respaldar medidas o decisiones relativas a personas físicas concretas>>.*

Por otro lado, el artículo 89 del RGPD indica, relacionado con las “Garantías y excepciones aplicables al tratamiento con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos”:

*<<1. El tratamiento con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos estará sujeto a las garantías adecuadas, con arreglo al presente Reglamento, para los derechos y las libertades de los interesados. Dichas garantías harán que se disponga de medidas técnicas y organizativas, en particular para garantizar el respeto del principio de minimización de los datos personales. Tales medidas podrán incluir la seudonimización, siempre que de esa forma puedan alcanzarse dichos fines. Siempre que esos fines pueden alcanzarse mediante un tratamiento ulterior que no permita o ya no permita la identificación de los interesados, esos fines se alcanzarán de ese modo.*

*2. Cuando se traten datos personales con fines de investigación científica o histórica o estadísticos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros podrá establecer excepciones a los derechos contemplados en los artículos 15, 16, 18 y 21, sujetas a las condiciones y garantías indicadas en el apartado 1 del presente artículo, siempre que sea probable que esos derechos imposibiliten u obstaculicen gravemente el logro de los fines científicos y cuanto esas excepciones sean necesarias para alcanzar esos fines.*

*3. Cuando se traten datos personales con fines de archivo en interés público, el Derecho de la Unión o de los Estados miembros podrá prever excepciones a los derechos contemplados en los artículos 15, 16, 18, 19, 20 y 21, sujetas a las*

*condiciones y garantías citadas en el apartado 1 del presente artículo, siempre que esos derechos puedan imposibilitar u obstaculizar gravemente el logro de los fines científicos y cuanto esas excepciones sean necesarias para alcanzar esos fines.*

*4. En caso de que el tratamiento a que hacen referencia los apartados 2 y 3 sirva también al mismo tiempo a otro fin, las excepciones solo serán aplicables al tratamiento para los fines mencionados en dichos apartados.>>*

El RGPD define «seudonimización» como: *el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.*

Durante las actuaciones de investigación efectuadas en el establecimiento de la entidad responsable de la realización de la encuesta, se pudo comprobar que Myword trabajó con datos pseudonimizados, y que en ningún caso se utilizó la información que se obtenía de la encuesta para vincularla al dato del número de teléfono. Al acceder a los listados resultantes de las llamadas telefónicas, se comprobó que constaban las respuestas, pero desvinculadas totalmente del número de teléfono desde el que se habían contestado.

La entidad investigada contrató una prestación del servicio con otras dos entidades para la realización de las llamadas y recogida de las respuestas. La legitimación para esa llamada inicial está en el interés legítimo en la realización de encuestas con un único dato, el teléfono, que con información adicional pudiese identificar a la persona que realiza la encuesta. Pero no se vinculó ninguna información con el teléfono. Por ese motivo, una de las dos entidades que realizaban las encuestas no informaban de la posibilidad de ejercer ningún derecho, ya que solo contaban con un número de teléfono, que en cuanto se utilizaba se desvinculaba del resto de la información.

Tras la realización de estas actuaciones, no se ha constatado que se recogieran datos personales que identificasen o pudiesen identificar a los ciudadanos andorranos que contestaron a la encuesta.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

**SE ACUERDA:**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **ABRIR** nuevas actuaciones de investigación.
3. **NOTIFICAR** la presente Resolución a MYWORD SOCIAL RESEARCH, S.L., e informar al Director de la Agencia andorrana de Protección de Datos.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

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