

- Expediente N.º: EXP202102044

## 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: Con fechas 7 de julio, 23 de agosto y 2 de septiembre de 2021, se presentaron reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa las reclamaciones son los siguientes:

El afectado reclama por la recepción de llamadas comerciales en su línea de móvil **\*\*\*TELEFONO.1**, registrada en la Lista Robinson.

Aporta captura de pantalla donde se puede apreciar la fecha y hora exacta de recepción de las llamadas, así como las líneas llamantes:

Llamada recibida de la línea **\*\*\*TELEFONO.2**, el 05/02/21, a las 13:25 horas.

Llamada recibida de la línea **\*\*\*TELEFONO.3** el 07/07/21, a las 15:53 horas.

Llamada recibida de la línea **\*\*\*TELEFONO.4** el 20/08/21., a las 20:03 horas.

Llamadas recibidas de la línea **\*\*\*TELEFONO.5** el 25/08/21 a las 21:09 horas y el 02/09/21., a las 21:39 horas.

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), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada/ALIAS, 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 20 de septiembre de 2021, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Con fecha 19 de octubre de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando, en síntesis, lo siguiente:

Tras realizar las comprobaciones oportunas, la parte reclamada ha verificado que la línea telefónica del reclamante, **\*\*\*TELEFONO.1**, consta en la lista Robinson oficial de ADigital y en la lista Robinson interna de Vodafone desde el 23 de octubre de 2019.

Han comprobado si los números llamantes indicados en el requerimiento de información figuran en su base de datos con los números telefónicos que usan sus colaboradores para realizar llamadas de captación. A tal efecto, han verificado que no constan en su base de datos de números asociados a sus colaboradores que realizan llamadas de captación en nombre de Vodafone. Por ello, no parece posible relacionar la recepción de las llamadas que pone de manifiesto el reclamante en la reclamación.

En todo caso, destacan que, desde Vodafone y como consecuencia del volumen que reciben de reclamaciones por llamadas comerciales a potenciales clientes y, al verificar que, en muchos casos, dichas llamadas no se han realizado como parte de campañas gestionadas directamente por Vodafone, han realizado un plan de medidas correctoras especialmente dirigidas a colaboradores y distribuidores que realizan campañas de captación de clientes para asegurar que éstos cumplen escrupulosamente con las instrucciones que Vodafone les facilita a la hora de prestar estos servicios.

Con fecha 19 de noviembre de 2018 se envió un comunicado oficial a todos y cada uno de los distribuidores, proveedores y colaboradores que prestan servicios de captación de clientes en nombre de Vodafone recordándoles sus obligaciones mientras desempeñan estos servicios. Se adjunta como Documento número 1 copia de dicho comunicado. En concreto, como puede comprobarse, a través del mismo se les traslada la obligación de revisar todos sus procedimientos para asegurar que cumplen con las obligaciones de protección de datos que les corresponden cuando realizan labores de captación y que nuevamente se les facilita en el link incluido en el comunicado. El texto completo accesible desde tal link se aporta como Documento número 2. A continuación, se resaltan los aspectos más relevantes del comunicado para cuando los colaboradores realicen labores de captación para Vodafone:

1.- Deberán usar las bases de datos que les son entregadas por Vodafone por el tiempo indicado y para la campaña concreta para la que dicha base de datos ha sido generada. Dichas bases de datos son filtradas con las listas Robinson propias y de ADigital previamente por parte de Vodafone y debidamente actualizadas.

2.- Si utilizan bases de datos propias del colaborador, (i) obtener la previa aprobación de Vodafone para uso, asegurando que han sido obtenidas lícitamente y cumplimiento con el deber de información y de consentimiento exigido en la normativa vigente (ii) asegurarse que las mismas están filtradas con listas Robinson oficiales.

3.- en ambos casos (i) facilitar un medio sencillo para que la persona que recibe la llamada o la comunicación comercial pueda manifestar si voluntad de no continuar recibiendo (ii) trasladar dicha solicitud a Vodafone de forma inmediata para que pueda incluirle en su lista Robinson.

En el comunicado Vodafone les informa de la posibilidad de dejar de trabajar con aquellos colaboradores que no cumplan con estas obligaciones.

**TERCERO:** Con fecha 25 de octubre de 2021, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control, lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel) y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

Por último, la Disposición adicional cuarta "Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

### II

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

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, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados"*, dispone en su apartado 1.b), 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:*

*(...)*

*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."*

### III

#### Sistemas de exclusión publicitaria

Teniendo en cuenta el contenido del apartado cuarto del artículo 23 de la LOPDGDD, *"4. Quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, deberán previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria que pudieran afectar a su actuación, excluyendo del tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa al mismo. A estos efectos, para considerar cumplida la obligación anterior será suficiente la consulta de los sistemas de exclusión incluidos en la relación publicada por la autoridad de control competente.*

*No será necesario realizar la consulta a la que se refiere el párrafo anterior cuando el afectado hubiera prestado, conforme a lo dispuesto en esta ley orgánica, su consentimiento para recibir la comunicación a quien pretenda realizarla."*

#### IV Conclusión

Los hechos expuestos (la vulneración del derecho de oposición), podrían suponer la comisión por parte del reclamado, de una infracción del artículo 48.1.b) de la Ley LGT, recogido en su Título III, que señala que:

*"1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las guías de abonados, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:*

*(...)*

*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".*

Si bien, el citado artículo no configura tal derecho, por lo que debemos acudir a las normas de protección de datos en las que se regula el derecho de oposición: artículo 21 del RGPD, (Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/2016, 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 artículo 23 de la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales).

Esta Infracción se encuentra tipificada como "leve", en el artículo 78.11) de dicha norma, que considera como tal: *"El incumplimiento de las obligaciones de servicio público, de las obligaciones de carácter público y la vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios finales según lo establecido en el Título III de la Ley y su normativa de desarrollo"*, pudiendo ser sancionada con multa de hasta 50.000 €, de acuerdo con el artículo 79.d) de la citada LGT.

El artículo 83.1 de la LGT establece la prescripción de las infracciones, indicando:

*1. Las infracciones reguladas en esta Ley prescribirán, las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, al año*

En el presente supuesto, el reclamante manifiesta que el 7 de julio y el 2 de septiembre de 2021, recibió llamadas comerciales no consentida en una línea de

teléfono móvil de su titularidad, pese a que se encuentra inscrito en la Lista Robinson desde el año 2019, por lo que se habría vulnerado el artículo 48.1. b) de la LGT, en relación con el artículo 21 del RGPD y el artículo 23.4 de la LOPDGDD.

Por lo tanto, la posible infracción cometida se encuentra prescrita. De conformidad 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., y a la parte reclamante.

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.

940-020323

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