

**Expediente Nº: E/08519/2019**

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 23 de mayo de 2019, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.**, (en lo sucesivo el reclamante) contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en lo sucesivo el reclamado) en el que manifiesta que es titular de la línea **\*\*\*TELÉFONO.1**, y que está recibiendo llamadas comerciales en esta línea del reclamado desde la línea telefónica **912303310**, pese a señalarles su oposición y que está registrado en la Lista Robinson.

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, 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).

Como resultado de las actuaciones de investigación practicadas, se constata que el responsable del tratamiento es el reclamado.

Asimismo, se constatan los siguientes extremos:

Se pone en conocimiento del reclamado la presente reclamación el **\*\*\*FECHA.1**, y se le requiere que exponga las causas que han motivado la incidencia que ha dado lugar a la presente reclamación, que aporte la documentación acreditativa de las medidas adoptadas para solucionar la incidencia y para evitar que se produzcan nuevas incidencias como la expuesta, fecha de implantación de esas medidas y análisis de la eficacia de dichas medidas.

En respuesta a dicho requerimiento, el 28 de agosto de 2019, la entidad reclamada manifiesta que no consta incluido el número de teléfono indicado en ninguna de sus campañas publicitarias, pero que el número emisor indicado pertenece a uno de sus colaboradores para realizar llamadas de captación, llamado CASMAR.

En este sentido, manifiesta que estos colaboradores no tratan las bases de datos facilitadas por VODAFONE, sino que utilizan sus propias bases de datos.

Para corregir esto, ha procedido a la implantación de las siguientes medidas:

- Obligar a todos sus colaboradores a que emitan llamadas desde numeraciones de VODAFONE, para poder filtrar con las listas Robinson las bases de datos de destinatarios de la campaña.
- Realizar un desarrollo para que el proveedor pueda cotejar antes de la carga de la venta en los sistemas, que ha habido una llamada de un número autorizado de la agencia al cliente potencial. De esta manera, no podría darse el caso de que llegaran ventas para cargar en nuestros sistemas, que provengan de llamadas que no se han hecho desde las numeraciones de VODAFONE. Así se puede asegurar que todo el tráfico está controlado y que cumple con los requisitos dictados por VODAFONE.

La entidad reclamada concluye, que no se ha podido dirigir por escrito al reclamante informándole de las gestiones realizadas para solucionar su reclamación, puesto que se desconoce dirección postal de contacto a la que dirigirse.

## 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 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.

### 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.*
- a) *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.* (El subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos)

### IV

En la presente denuncia el reclamante manifiesta que pese a encontrarse apuntado en la lista Robinson de la reclamada, y después de ejercer su derecho de oposición ante la misma, sigue llamándole a su teléfono fijo con ofertas publicitarias.

En este sentido hay que señalar que el contenido y las condiciones para el ejercicio del derecho de oposición se regula en el artículo 21 del RGPD que establece que:

*“1. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f), incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, 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.*

*2. 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.*

*3. Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.*

*4. A más tardar en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho indicado en los apartados 1 y 2 será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.*

*5. En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, y no obstante lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.*

*6. Cuando los datos personales se traten con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos de conformidad con el artículo 89, apartado 1, el interesado tendrá derecho, por motivos relacionados con su situación particular, a oponerse al tratamiento de datos personales que le conciernan, salvo que sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público.”*

## V

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento de que las llamadas recibidas las ha realizado un colaborador de la entidad reclamada, llamado CASMAR.

Para corregir esto, la reclamada ha obligado a todos sus colaboradores a que emitan llamadas desde numeraciones de VODAFONE, para poder filtrar con las listas Robinson las bases de datos de destinatarios de las campañas publicitarias, y realizar un desarrollo para que el proveedor pueda cotejar antes de la carga de la venta en los sistemas, que ha habido una llamada de un número autorizado de la agencia al cliente potencial.

La entidad reclamada concluye que hubiese querido comunicarle tales actuaciones al reclamante, pero no ha podido, puesto que desconoce una dirección de contacto a la que dirigirse.

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 e INFORMAR de ella al responsable del tratamiento.

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