

- **Expediente N.º: EXP202208939**

## 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 fecha 6 de julio de 2022 se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L. con NIF B87075982 (en adelante, la parte reclamada o ALTERNA). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante manifiesta que solicita el acceso de sus datos personales a la entidad reclamada a través de correo electrónico dirigida a la misma y no recibe contestación.

Junto a la notificación se aporta solicitud de acceso, así como certificado de entrega a la dirección de correo electrónico [info@alternaonline.es](mailto:info@alternaonline.es), de fecha 11 de mayo de 2022.

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, 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 6 de septiembre de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 6 de octubre de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que pese a que ALTERNA no cuenta con datos del interesado, más allá de los relativos a la solicitud de ejercicio de derecho de acceso y la reclamación interpuesta, remitió a la parte reclamante un escrito por correo electrónico certificado y por correo postal, el 6 de octubre de 2022, haciendo efectiva su solicitud de ejercicio de derecho de acceso.

Indica que ALTERNA no es la entidad responsable del tratamiento de sus datos, siendo THE TELECOM BOUTIQUE, S.L.U. (TTB) y XFERA MÓVILES, S.A.U los responsables del tratamiento de sus datos.

En la Política de Privacidad de la página web de ALTERNA [www.alternaonline.es](http://www.alternaonline.es), se informa de la posibilidad de ejercitar los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, habilitando dos direcciones de correo electrónico: [clientes@alternaonline.es](mailto:clientes@alternaonline.es) y [dpd@alternaonline.es](mailto:dpd@alternaonline.es).

Si bien, la parte reclamante no utilizó dichas direcciones habilitadas, dirigió su solicitud de ejercicio de derecho de acceso a la dirección de [info@alternaonline.es](mailto:info@alternaonline.es).

No obstante, ALTERNA en cuanto tuvo conocimiento de la solicitud de ejercicio de derecho de acceso del reclamante dio respuesta a la misma.

TERCERO: Con fecha 18 de octubre de 2022, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda archivar las actuaciones, por considerar que la solicitud del reclamante ha sido atendida de conformidad con la normativa de protección de datos personales, sin que sea necesario instar la adopción de medidas adicionales al haber quedado atendido el derecho solicitado, por lo que procede el archivo de la reclamación presentada.

CUARTO: Con fecha 9 de noviembre de 2022 la parte reclamante interpone un recurso potestativo de reposición contra la resolución recaída en el expediente EXP202208939, en el que muestra su disconformidad con la resolución impugnada, solicitando que se continúe con la tramitación de la reclamación inicial presentada en fecha 6 de julio de 2022.

En dicho recurso la parte reclamante aporta correo electrónico de 5 de mayo de 2022, remitido por ALTERNA, en el que se le informa de que los servicios que tenía contratados con la red de telecomunicaciones que utilizaba la parte reclamante habían pasado a formar parte de la parte reclamada. La parte reclamante manifiesta asimismo haber recibido una llamada publicitaria y SMS de la parte reclamada el 12 de mayo de 2022 solicitando sus datos bancarios e informándole de que ya disponían de los restantes y de que estaban actuando como su operador telefónico, entre otros extremos.

QUINTO: Con fecha 13 de julio de 2023, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos estima el recurso de reposición interpuesto por la parte reclamante contra la resolución dictada en fecha 18 de octubre de 2022 y acuerda que se prosiga la tramitación de la reclamación presentada.

SEXTO: 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 las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 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 LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

.-1-. Respecto a las distintas entidades intervinientes.

- ALTERNA: Empresa (dedicada a la venta y comercialización de cualquier tipo de energías) a la que la parte reclamante solicitó el acceso de sus datos personales.

- XFERA: Servicio de telefonía móvil con la que la parte reclamante firmó el contrato.
- TTB: Comercializador Autorizado de XFERA del citado servicio y que será quien prestará servicios tales como el de Facturación y Cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas y el Servicio de Atención al Cliente en primer nivel.

TTB, bajo la marca “Alterna”, es la entidad que inicia el contacto con la parte reclamante, al objeto de comunicar que el servicio contratado pasaba a ser directamente gestionado por TTB por incumplimiento de los compromisos contractuales de su anterior operador (ANNA) con TTB.

- ANNA: INTERCONECTAMOS TELECOM S.L. (ANNA TELECOM): actúa por encomienda de facturación, cobro y gestión comercial de TTB, incluyendo el servicio de atención al cliente de primer nivel. TTB indica que ANNA ha incumplido sus compromisos contractuales y por eso cesa el servicio.

ALTERNA y TTB son dos sociedades independientes con objetos sociales diferenciados, pertenecientes al grupo empresarial GLOBAL DOMINION ACCESS S.A, al igual que pertenece la sociedad BUTIK TELCO. ALTERNA refiere haber cedido a TTB el uso de su marca comercial.

.-2-. Respecto a evidencias aportadas por la parte reclamante y las recabadas en la web de alternaonline.

.-2.1-. Respecto al derecho de acceso no satisfecho, ejercido por la parte reclamante

La parte reclamante remitió su solicitud de ejercicio del derecho de acceso a la dirección [info@alternaonline.es](mailto:info@alternaonline.es). Esta solicitud no fue contestada dentro del plazo legalmente establecido, sino que ALTERNA envió su respuesta a la parte reclamante tras haber recibido el requerimiento de información y traslado de la reclamación por parte de la AEPD.

En esta respuesta al ejercicio de derecho de acceso, ALTERNA indica:

*“(i) Hemos obtenido sus datos a través de la solicitud de ejercicio de derecho de acceso efectuada por usted, así como de la reclamación interpuesta por usted ante la Agencia.*

*(ii) Los datos tratados son datos identificativos y de contacto. En concreto, los siguientes:*

*-Nombre y apellidos: **A.A.A.***

*-DNI: **\*\*\*NIF.1***

*-Dirección: **\*\*\*DIRECCION.1***

*-Teléfono: **\*\*\*TELÉFONO.1***

*-Mail: **\*\*\*EMAIL.1***

*(iii) Sus datos son tratados para dar respuesta a su solicitud.*

*[...]*

*Por otro lado, es interés de esta parte informarle que el responsable del tratamiento de sus datos relativos al servicio de telecomunicaciones NO es ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L., tal y como se evidencia en los*

*documentos aportados por Ud. en su reclamación interpuesta ante la Agencia Española de Protección de Datos, por lo que debe dirigir su solicitud de ejercicio de derecho de acceso a la entidad correcta, en aras de poder satisfacer sus pretensiones en materia de protección de datos.”*

ALTERNA ha indicado en su respuesta al traslado que la solicitud no se atendió en tiempo y forma por un error puntual, pues se dirigió a un área equivocada y no llegó al departamento encargado de dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos. Adjunta una copia del correo enviado a todos los departamentos reiterando la importancia de trasladar al departamento correspondiente todas las comunicaciones relativas a ejercicio de derechos.

Analizando la política de privacidad de la parte reclamada ALTERNA disponible en su página web y detallada en el siguiente apartado, se evidencia que en dicho documento se facilitan las siguientes direcciones para realizar el ejercicio de derechos: [lopd@alternaonline.es](mailto:lopd@alternaonline.es), [clientes@alternaonline.es](mailto:clientes@alternaonline.es), y [dpo@alternaonline.es](mailto:dpo@alternaonline.es), diferentes de la dirección utilizada por la parte reclamante.

Por otra parte, ALTERNA indica que ella no es la entidad a la que debería haber dirigido su solicitud de ejercicio de derecho, puesto que, tal como explica, “*los responsables del tratamiento de sus datos son TTB y XFERA.*”

Sin embargo, en la copia de la factura remitida tanto por la parte reclamante como por ALTERNA se especifica el dominio de alternaonline:

*“Atención al Cliente*

*Puedes ponerte en contacto con el Servicio de atención al Cliente por medio de los siguientes canales:*

- o Nuestro Centro de Ayuda 24 horas: [www.alternaonline.es](http://www.alternaonline.es)*
- o Desde teléfono móvil de alterna: 222*
- o Desde cualquier otro teléfono: 622 292 222*
- o Correo electrónico: [clientestelco@alternaonline.es](mailto:clientestelco@alternaonline.es)*

*Aviso Legal*

*La presente factura se emite por The Telecom Boutique SLU con CIF B87522652 por encomienda de facturación y cobro de XFERA MOVILES, S.A.U. con CIF A82528548 como operador prestatario de los servicios de comunicaciones electrónicas, con el teléfono, correo y página web de Atención al Cliente 222, [clientestelco@alternaonline.es](mailto:clientestelco@alternaonline.es) y [www.alternaonline.es](http://www.alternaonline.es). Esta factura sirve como requerimiento de pago al abonado.”*

.-2.2-. Respecto a evidencias recabadas de la página web de alternaonline

En la página inicial de alternaonline se anuncia:

*“Alterna ahora es Butik*

*Operador de servicios de luz y gas, fibra y móvil, energía solar y renting de móviles.”*

El enlace “*Visita nuestra web*” dirige a la página <https://www.butik.es/>, en la que se ofertan dichos servicios.

Tanto el aviso legal como la política de privacidad de alternaonline indican

Identificación

*Titular: Alterna Operador Integral, S.L. (en adelante, "ALTERNA").*

*NIF: B87075982.*

*Domicilio social: C/. José Echegaray, 1 - 28232 Las Rozas de Madrid (Madrid).*

*Registro Público: Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 32415, Folio 138, Sección 8ª, Hoja M-583.469, Inscripción 1ª.*

*Teléfono de contacto: 900 056 018*

*Correo electrónico: clientesenergia@alternaonline.es*

*DPO: dpo@alternaonline.es*

La política de privacidad especifica las empresas del grupo, que incluyen, entre otras, a ALTERNA, TTB y BUTIK TELCO, S.L.

La página Condiciones informa sobre las "Condiciones generales de suministro de energía y prestación de servicios del hogar"

#### *1. Objeto del contrato*

*El objeto del presente Contrato es la adquisición por el Cliente a ALTERNA OPERADOR INTEGRAL S.L., (en adelante, el Comercializador) de la energía eléctrica y/o gas a través de las instalaciones del Distribuidor de zona correspondiente, en el punto de suministro y en las condiciones pactadas y descritas en las Condiciones Particulares, en las presentes Condiciones Generales y en la normativa obligatoria del sector."*

El ejemplo de contrato que se puede descargar desde la página web de alternaonline [https://alternaonline.es/content/dam/alterna-online/pdfs/ejemplo\\_contrato.pdf](https://alternaonline.es/content/dam/alterna-online/pdfs/ejemplo_contrato.pdf), contiene los formularios para los contratos de telecomunicaciones (en formato modular dependiendo de si se desea contratar móvil, fibra o ambas), contratos de luz y contratos de gas.

Los contratos de luz y gas especifican: "El prestador del servicio es Alterna Operador Integral, S.L., con domicilio en Calle José Echegaray 1 - Edificio Dominion. 28232 Las Rozas de Madrid (Madrid) y CIF B-87075982, en adelante Alterna".

Sin embargo, el contrato de telecomunicaciones indica:

*"La parte contratada (o sea, alterna)*

*Estos son nuestros datos, la empresa que te proporciona el servicio de telecomunicaciones.*

*Nombre: The Telecom Boutique, S.L*

*CIF: B-87522652*

*Calle José Echegaray ,1 - Edif. Dominion. 28232 Las Rozas, Madrid"*

El contrato se suscribe con XFERA, que presta el Servicio de telefonía móvil, y con TTB, que prestará servicios de Facturación y Cobro de facturas y el Servicio de Atención al Cliente en primer nivel.

*"Firmando este documento suscribes el presente Contrato (que comprende el presente formulario, los formularios de solicitud de portabilidad de numeraciones móviles, las Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Telefonía Móvil anexas y las Condiciones Generales de las Tarifas Contratadas, que el abonado conoce y acepta) con la Compañía XFERA*

MOVILES, S.A. (en adelante XFERA), con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38 – 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A-82528548, la cual le presta el Servicio de telefonía móvil y otros servicios relacionados como Operador de comunicaciones electrónicas debidamente notificado ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con The Telecom Boutique, S.L.U. (en adelante TTB), con domicilio social en C/ José Echegaray n. 1 de (28232) Las Rozas, Madrid y provista de CIF número B-87522652 como Comercializador del citado servicio y que será quien te prestará servicios tales como el de Facturación y Cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas y el Servicio de Atención al Cliente en primer nivel. Los Servicios contienen prestaciones y aspectos accesorios al servicio telefónico móvil disponible al público, servicio telefónico fijo disponible al público y servicio de acceso a internet de banda ancha fija que podrán ser prestados a través de TTB. Tú, como abonado, XFERA y TTB se denominarán conjuntamente como las “Partes”.”

(Nota: el subrayado ha sido incorporado por la Agencia)

Se constata que, aunque la web alternaonline identifica como titular a ALTERNA, el contrato de telecomunicaciones se suscribe con XFERA y TTB.

### .-3-. Respecto a la información aportada en las respuestas a los requerimientos de información

Con fecha 8 de septiembre de 2023 se realiza un primer requerimiento de información a TTB solicitándole, entre otros puntos, copia del contrato de telecomunicaciones firmado por la parte reclamante objeto de la reclamación, autorización firmada por la parte reclamante para la domiciliación del recibo bancario en su cuenta, copias de los contratos de TTB con XFERA y ANNA e información sobre la relación entre las entidades involucradas en la presente investigación.

TTB responde a este requerimiento de información con fecha de registro 4 de octubre de 2023, proporcionando junto a su escrito de respuesta un fichero adjunto que contiene la siguiente documentación:

- Contrato de distribución y prestación de servicios suscrito entre TTB y XFERA.
- Contrato de comercialización de los servicios de comunicaciones electrónicas comercializados por TTB, suscrito con ANNA TELECOM.
- Contrato suscrito entre ANNA TELECOM y la parte reclamante.
- Contrato cesión de uso de marca suscrito entre ALTERNA y TTB.
- Número de veces que la parte reclamante abrió el email remitido por parte de TTB.

Con fecha 8 de septiembre de 2023 se realiza un requerimiento de información a ANNA solicitándole, entre otros puntos, copia o captura de pantalla de todos los datos obrantes en su entidad asociados a la parte reclamante, origen de dichos datos,

procedimientos seguidos para cumplir el deber de información, copias de los contratos, base de legitimación para la entrega de los datos personales de la parte reclamante a TTB, etc.

Puesta a disposición en la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ), la notificación consta como expirada por caducidad, al superarse el plazo establecido para la comparecencia, a fecha de 19 de septiembre de 2023.

Se remite de nuevo el requerimiento de información con fecha 14 de marzo de 2024, cuya notificación también es expirada por caducidad, al superarse el plazo establecido para la comparecencia, a fecha de 25 de marzo de 2024.

Se reitera dicha notificación mediante los servicios postales con fecha 25 de marzo de 2024, que consta como devuelta por desconocido con fecha 8 de abril de 2024.

Con fecha 5 de septiembre de 2023 se busca información en el servicio Monitoriza de <https://www.axesor.es/> sobre ANNA, que consta como activa y con domicilio social en CALLE MAYOR, 68 - 46820 ANNA (VALENCIA).

Con fecha 8 de septiembre de 2023, Google indica que el establecimiento Anna Telecom ubicado en esa dirección está cerrado permanentemente. Según muestra el servicio de Street View de Google Maps, Anna Telecom se encontraba ubicado en dicha dirección a fecha de junio de 2019 pero ese inmueble estaba vacío a fecha julio de 2023.

Por otra parte, a fecha 9 de septiembre de 2024, el servicio monitoriza indica que ANNA tiene un estado Activa con impagos y el Registro Mercantil Central indica que ANNA está vigente.

Con fecha 14 de marzo de 2024 se realiza un requerimiento de información a XFERA solicitándole, entre otros puntos, copia o captura de pantalla de todos los datos obrantes en su entidad asociados a la parte reclamante, origen de dichos datos, procedimientos seguidos para cumplir el deber de información y copia del contrato de telecomunicaciones firmado por la parte reclamante objeto de la reclamación.

Tras solicitar ampliación de plazo, XFERA responde a este requerimiento de información con fecha de registro 17 de abril de 2024, proporcionando la siguiente documentación adjunta a su escrito de respuesta:

- Captura de pantalla de los datos personales asociados a la parte reclamante.
- Contrato suscrito entre XFERA y TTB.
- Contrato suscrito por el interesado en relación con la línea **\*\*\*TELÉFONO.1** vigente en fecha 31/03/2022.

Con fecha 9 de septiembre de 2024 se realiza un segundo requerimiento de información a TTB solicitándole, entre otros puntos, los procedimientos seguidos por TTB para cumplir el deber de información con el objetivo de advertir a la parte reclamante que TTB es responsable del tratamiento de sus datos personales y cuáles son los tratamientos que se van a realizar y evidencias de cumplimiento.

TTB responde a este requerimiento de información con fecha de registro 1 de octubre de 2024, proporcionando junto a su escrito de respuesta los siguientes documentos adjuntos:

- Registro de Actividades de Tratamiento
- Procedimiento del Deber de Información, Obtención y Revocación del Consentimiento.
- Condiciones Particulares de Contratación de los Servicios de Atención al Cliente, Entrega de Tarjeta Sim, Gestión del Cobro y Facturación de TTB

De la información recabada durante la investigación se ha puesto de manifiesto lo siguiente:

#### .-3.1-. Respecto a las respuestas de TTB

En su escrito de respuesta al primer requerimiento de información: TTB manifiesta que *“ALTERNA y TTB son dos sociedades independientes con objetos sociales totalmente diferenciados, aunque pertenecientes al grupo empresarial GLOBAL DOMINION ACCESS S.A, al igual que pertenece la sociedad BUTIK TELCO S.L.”*

Solicitados los contratos entre las entidades investigadas y con la parte reclamante, TTB remite los siguientes contratos adjuntos a su escrito de respuesta al primer requerimiento de información: Contrato de distribución y prestación de servicios suscrito entre TTB y XFERA, Contrato de comercialización de los servicios de comunicaciones electrónicas comercializados por TTB, suscrito con ANNA TELECOM, Contrato suscrito entre ANNA TELECOM y la parte reclamante y Contrato cesión de uso de marca suscrito entre ALTERNA y TTB.

#### .-3.1.1-. Contrato suscrito entre XFERA y TTB

En su escrito de respuesta al primer requerimiento de información TTB indica que suscribió un *“contrato de distribución y prestación de servicios con XFERA”* [...] *“En virtud de dicho contrato, TTB se encuentra legitimada para actuar como comercializadora y encargada de la venta de los servicios que presta XFERA -ocupando de este modo el rol de encargado del tratamiento-, asumiendo además los servicios de cobro, facturación y atención al cliente -actuando como responsable del tratamiento”.*

El contrato de distribución y prestación de servicios suscrito entre XFERA y TTB incluye en su página 111 el contrato de encargo de tratamiento de datos, en el que XFERA actúa como responsable y TTB como encargado.

De dicho contrato se extrae, entre otra, la siguiente información:

*“Categoría de datos personales:*

*.- datos de contacto privados y datos de identificación*

*.- datos contractuales*

*.- datos de fiabilidad y financieros*

*Tratamiento a realizar:*

- .- Recogida*
- .- Registro*
- .- Modificación*
- .- Conservación*
- .- Consulta*

El encargado está obligado a:

*“[..]*

*.- realizar el tratamiento de los datos personales ajustándose a las instrucciones que en cada momento le indique el responsable del tratamiento [...]*

*.- No realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del servicio objeto del contrato de servicios, ni utilizarlos con fines propios o de terceros.*

Con relación a las subcontrataciones, en la página 120 se especifica que el Responsable autoriza al encargado a que realice subcontrataciones con las empresas Flip Energía S.L., THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U. y la red de franquicias de THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U. Para otras subcontrataciones, el encargado deberá comunicarlo por escrito al responsable, que tendrá un plazo de 30 días para oponerse.

En el informe mercantil de TTB obtenido a través del servicio Monitoriza de <https://www.axesor.es/> con fecha 7 de septiembre de 2023, se refleja que TTB pertenece al grupo económico con empresa matriz global: LORCA HOLDCO LIMITED, y que TTB mantiene relaciones financieras con THE PHONE HOUSE SPAIN S.L.

*.-3.1.2-. Contrato suscrito entre TTB y ANNA*

TTB manifiesta en su escrito de respuesta al primer requerimiento de información que *“suscribe acuerdos con diferentes entidades comercializadoras que cuentan con una marca reconocida en el sector, en determinadas zonas del país, con el objetivo de que estas entidades presten a la Compañía determinados servicios relacionados con la captación de clientes, el cobro, facturación y atención al cliente, actuando dichas entidades, por tanto, como encargados del tratamiento de TTB en lo relativo al cobro, facturación y atención al cliente”*

TTB aporta el documento suscrito entre TTB y ANNA, *“contrato de comercialización de los servicios de comunicaciones electrónicas comercializados por TTB, así como un contrato de encargo de tratamiento, en fecha 3 de junio de 2021. En este punto, huelga matizar que ha existido un error puntual a la hora de cumplimentar el encabezado de este, incorporándose ANNA TELECOM como responsable del tratamiento y TTB como encargado, en vez de al revés, circunstancia que a todas luces no se ajusta a los servicios pactados”*.

Se comprueba que, tal como TTB ha explicado, el contrato de acceso a datos suscrito entre TTB y ANNA indica que TTB figura como Encargado del tratamiento y ANNA como Responsable del tratamiento “en vez de al revés”.

*“El Encargado de Tratamiento se ha comprometido a prestar al Responsable de tratamiento los servicios de reventa de comunicaciones electrónicas acordados en los correspondientes contratos firmados al efecto.*

*[...]*

*1.2 La prestación de los Servicios contratados implica la realización por el Encargado del Tratamiento de los siguientes tratamientos: Recogida, registro, conservación, de datos personales.*

*1.3 En el caso de que la prestación de Servicios implique la recogida de datos personales, el Encargado de Tratamiento cumplirá el deber de información conforme a las instrucciones que le sean facilitados por el Responsable de Tratamiento.”*

Respecto al contrato de comercialización de los servicios de comunicaciones electrónicas comercializados por TTB aportado, ANNA figura como COMERCIALIZADOR, “interesado en la subdistribución en el Territorio de los servicios comercializados por TTB bajo su propia marca (modalidad “marca blanca”), [...] todo ello sin que el COMERCIALIZADOR sea operador de comunicaciones electrónicas [...] sino que los servicios objeto de este contrato serán siempre servicios prestados por el operador HOST [(XFERA)] y comercializados por TTB bajo la condición de Agregador autorizado del operador HOST en la modalidad de marca blanca.”

*[...]*

*“el COMERCIALIZADOR deberá:*

*a. Informar a los clientes finales de que el proveedor de los Servicios es en todo caso el Operador HOST por mediación de TTB como Agregador así como que realiza la atención comercial, soporte al cliente de primer nivel y gestión de la facturación y cobro en nombre y por cuenta de TTB. En particular, el COMERCIALIZADOR en ningún momento presentará los servicios como propios.*

*[...]*

#### *16. Extinción del Contrato*

*En cualquiera de los supuestos de extinción o resolución del contrato, sea cual fuere la causa de dicha extinción o resolución, los Clientes Finales continuarán siendo clientes del operador HOST por mediación de TTB en calidad de Agregador, quien pasará a asumir la gestión total directa de los clientes finales que, hasta aquel momento hubieran sido atendidos por el COMERCIALIZADOR. A tales efectos, TTB notificará al COMERCIALIZADOR dicha circunstancia, y asimismo informará a dichos clientes la fecha a partir de la cual TTB pasará a prestarle directamente todos los servicios que hasta el momento eran comercializados con la intermediación del COMERCIALIZADOR, “*

TTB continúa explicando en su escrito de respuesta al primer requerimiento:

*“TTB ha ejercitado, en fecha 15 de septiembre del corriente, acciones legales frente a dicha mercantil como consecuencia de continuos incumplimientos contractuales,” y lo acredita enviando unas capturas del registro ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Xàtiva.*

TTB prosigue manifestando haber tenido “constancia del grave incumplimiento contractual efectuado por ANNA TELECOM - además de aquellos otros que se están discutiendo en sede judicial-, en tanto en cuanto se ha podido verificar como esta sociedad ha llevado a cabo acciones que derivan en una absoluta desobediencia de

*las obligaciones pactadas. En este sentido, TTB ha podido comprobar que no solamente no se estaba empleando el modelo de contrato facilitado por TTB, sino que, además, dicha mercantil hacía uso de un documento que nada tiene que ver con el proporcionado por la Compañía, identificándose como operador de telecomunicaciones con red propia, sin citar en el contrato ni a XFERA ni a TTB."*

### .-3.1.3-. Contrato suscrito entre ANNA y la parte reclamante

TTB aporta como contrato suscrito entre ANNA y la parte reclamante el documento, que en realidad es una solicitud de portabilidad firmada por la parte reclamante, pero en la que no se especifica fecha de firma ni fecha del contrato.

En el documento se aprecia que ANNA se identifica como *"un operador Móvil que ofrece servicios de telefonía e internet móvil disponible al público (en lo sucesivo el "Servicio") en colaboración con el DISTRIBUIDOR. Podrá encontrar información detallada sobre el Servicio en la página web del DISTRIBUIDOR."* Sin embargo, a lo largo del documento, no se especifica qué entidad es el DISTRIBUIDOR.

Respecto a lo anterior, TTB manifiesta en su escrito de respuesta al primer requerimiento de información:

*.- que en el contrato suscrito entre ANNA y la parte reclamante, ANNA se identifica como "responsable de la prestación del servicio y el DISTRIBUIDOR será responsable del Servicio de Atención al Cliente, facturación y cobro por el Servicio"*

*.- respecto al párrafo anterior, TTB manifiesta: "circunstancias totalmente contradictorias a lo establecido en el contrato entre las partes, puesto que de esta forma se configura como un responsable de los datos del tratamiento totalmente independiente, lo que supone que los tratamientos de datos de carácter personal que se han llevado a cabo han sido ilícitos por parte de esta entidad, lo que indudablemente lo convierte, al amparo de lo establecido por el artículo 28.10 del RGPD en responsable directo y por tanto, en la sociedad que debe asumir cualquier tipo de consecuencia administrativa en el supuesto de que se concluya que ha existido algún tipo de infracción en relación con los datos de carácter personal de A.A.A.."*

TTB en su escrito de respuesta al primer requerimiento de información aporta una captura de pantalla de un contrato sin firmar que es similar al ejemplo de contrato descargado de la web de alternaonline, pero indica ANNA TELECOM en vez de alterna. TTB lo califica como *"actitud completamente dolosa por parte de ANNA, detectada por TTB en el momento en el que A.A.A. efectuó su reclamación ante la SETSI"*

[...]

*"resulta imposible aportar cualquier tipo de contrato suscrito con posterioridad a la resolución de la relación comercial entre TTB y ANNA TELECOM, hecho que sustenta la comunicación efectuada por parte de TTB a sus clientes respecto de las circunstancias que motivaban que ANNA TELECOM dejase de prestar servicios."*

[...]

*"si ANNA TELECOM hubiese cumplido con las obligaciones asumidas a través del contrato que vinculaba a las partes, A.A.A. sería perfectamente conocedor de que mantenía una relación con XFERA y TTB en calidad de responsables del tratamiento, mientras que ANNA TELECOM simplemente prestaba servicios a la última mercantil,*

*en calidad de encargado del tratamiento, sin que tuviese potestad para tratar los datos para sus propias finalidades.”*

.-3.1.4-. Resolución del contrato suscrito entre ANNA y TTB y uso de la marca comercial ALTERNA.

TTB continúa explicando en su respuesta al primer requerimiento:

*“TTB atendiendo a las facultades adquiridas, resolvió, en fecha 5 de abril de 2022 el contrato suscrito con ANNA TELECOM, tras incesantes incumplimientos contractuales. Pues bien, con motivo de ello, TTB comenzó a hacer uso del nombre comercial de ALTERNA, pero sin que esta última adoptase el rol de encargado del tratamiento, ya que dicha sociedad no entra en juego en la prestación de los servicios que se llevan a cabo, sino que única y exclusivamente ha cedido a TTB el uso de su marca,”*

TTB aporta copia del contrato cesión de uso de marca suscrito entre ALTERNA y TTB, de fecha 1 de octubre de 2019, que indica

- I. Que TTB es una sociedad dedicada a la prestación y comercialización de servicios de telecomunicaciones.*
- II. Que TTB mantiene suscrito un contrato de distribución con Xfera Móviles, S.A. (MasMóvil).*
- III. Que ambas partes están interesadas en la cesión de la marca ALTERNA para la promoción y venta de los servicios por parte de TTB.*

Según refiere en su escrito que TTB comenzó a hacer uso del nombre comercial de ALTERNA tras resolver el contrato suscrito con ANNA en 2022. Sin embargo, el contrato de cesión de marca está firmado en 2019.

.-3.1.5-. Respecto a los procedimientos seguidos para cumplir el deber de información

Solicitados los Procedimientos seguidos por TTB para cumplir el deber de información con el objetivo de advertir a la parte reclamante que TTB es responsable del tratamiento de sus datos personales y cuáles son los tratamientos que se van a realizar y las evidencias de cumplimiento, TTB remite su “Procedimiento del Deber de Información, Obtención y Revocación del Consentimiento” junto a su escrito de respuesta al segundo requerimiento de información en el que “se establecen las directrices que se deben de seguir para informar a las personas interesadas según los medios empleados para la recopilación o registro de los datos, así como el momento en el que debe facilitarse la misma.”

También adjunta las “Condiciones Particulares de Contratación de los Servicios de Atención al Cliente, Entrega de Tarjeta Sim, Gestión del Cobro y Facturación de TTB”, “donde se recogen los términos y condiciones que aplican a los servicios prestados por TTB a los clientes finales y, más concretamente, se incorpora la información relativa al tratamiento de datos personales a efectuar por TTB, así como los derechos que asisten al potencial cliente y/o cliente.

*En este punto, cabe recordar que debido a la actuación negligente de ANNA, las Condiciones Particulares, al igual que el Contrato de Comercialización de los Servicios*

*(en adelante, el “Contrato de Comercialización”) nunca fueron proporcionadas por ANNA al reclamante, incumpléndose de este modo los términos y condiciones concertados con TTB.”*

Se ha comprobado que el documento está particularizado a la parte reclamante, pero carece de fecha ni firma. El documento especifica la siguiente información:

*“2.1. Servicio de atención al Cliente y reclamaciones:*

*ALTERNA ofrecerá atención al Cliente de acuerdo con lo siguiente:*

- *Horario: lunes a viernes de 09:00 a 21:00 | sábados, domingos y festivos de 10:00 a 19:00*
  - *Teléfono: \*\*\*TELÉFONO.1*
  - *Página web: <https://alternaonline.es/>*
  - *Correo postal a: osé Echegaray nº 1 28232 Las Rozas de Madrid*
- [...]*

*La parte contratada (“ALTERNA”)*

*Estos son nuestros datos, la empresa que te comercializa el servicio de telecomunicaciones.*

*Nombre: THE TELECOM BOUTIQUE S.L.*

*Dirección: C/ Jose Echegaray, 1. 28232 Las Rozas de Madrid (Madrid)*

*NIF: B87522652.*

*Teléfono de contacto: 910 790 247*

*Correo electrónico: [clientes@ALTERNA.es](mailto:clientes@ALTERNA.es)”*

*.-3.1.6-. Respecto a las instrucciones facilitadas a ANNA por parte de TTB para cumplir el deber de información.*

Solicitadas las instrucciones facilitadas a ANNA por parte de TTB para cumplir el deber de información, TTB en su escrito de respuesta al segundo requerimiento de información se remite al contrato de encargo de tratamiento suscrito entre TTB y ANNA, que recoge:

*.- ANNA está obligado a cumplir con la normativa aplicable en materia de protección de datos.*

*.- Los clientes finales siempre deberán firmar el modelo de contrato provisto por TTB al COMERCIALIZADOR y éste siempre deberá entregar el original firmado por el Cliente Final a TTB.*

*“ANNA, como encargado del tratamiento, se obligaba, de forma expresa, a tratar los datos ajustándose a las instrucciones del responsable del tratamiento.”*

*[...]*

*“ANNA desobedeció las obligaciones asumidas y previamente reseñadas de forma frontal, incurriendo en incumplimientos contractuales de especial gravedad que han dado lugar a que esta parte haya ejercitado las correspondientes acciones en sede judicial:*

*.- En fecha de 2 de noviembre de 2023, se interpuso denuncia frente a ANNA sustanciándose dicho procedimiento ante el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción de Majadahonda Nº 02, el cual sigue actualmente en curso [...]*

*.- Los incumplimientos contractuales de ANNA han sido, asimismo, demandados por TTB en la vía civil [...]:*

*- Procedimiento monitorio 714/2023 en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº3 de Xàtiva.*

- Procedimiento monitorio 747/2023-S en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2 de Xátiva.
- Procedimiento monitorio 0001429/2023 en el Juzgado de Primera Instancia Nº3 de Arrecife.”

.-3.1.7-. Respecto a la comunicación a la parte reclamante por parte de TTB.

TTB, en su escrito de respuesta al segundo requerimiento de información, aclara que *“no existieron varias campañas de email en la que se notificase a A.A.A. esta circunstancia, sino que se ejecutó tal acción por medio de una única comunicación”* en fecha 5 de mayo de 2022.

Tal como indica TTB, la campaña tiene asunto: *“BLOQUEO POR IMPAGO SERVICIO TELECOMUNICACIONES”* e indica:

*“A.A.A., te recordamos que tus servicios desde abril están con alterna y no tenemos tu IBAN.*

*Desde el mes de abril, los servicios de telecomunicaciones que tenías contratados con Interconectamos han pasado a ser gestionados por alterna. Esto es debido a que Interconectamos ha incumplido sus compromisos contractuales.*

*Desde esa fecha debes realizar tus pagos a alterna, que es la compañía a la que has pasado a ser cliente. En el caso de que Interconectamos te haya emitido una factura para el mes de abril, te recomendamos que no realices el pago.”*

TTB aporta el documento *“que contempla que A.A.A. abrió el correo electrónico remitido por parte de TTB – haciendo uso de la marca comercial ALTERNA- hasta en más de OCHENTA ocasiones, hecho que sin lugar a dudas resulta cuanto menos llamativo, teniendo en cuenta la notoriedad de la información transmitida a A.A.A. y la ausencia de compartimientos idénticos o similares por parte de otros cliente de TTB, hasta la fecha. Documento que, en su momento, fue aportado ante esta AEPD como consecuencia del recurso de reposición interpuesto por A.A.A..”*

.-3.1.8-. Respecto al Registro de las Actividades de Tratamiento de datos personales

Solicitada la copia del Registro de las Actividades de Tratamiento de datos personales (en adelante, RAT), en lo relativo a las actividades de tratamiento de datos personales realizadas en el contexto de gestión de las comunicaciones a los clientes de TTB, esta entidad remite dicho registro en el documento.

En el RAT se especifican dos actividades de tratamiento, en las que TTB tiene rol de responsable e indican el cumplimiento de la relación contractual como base de legitimación de ambas y origen de los datos CRM-Datos de clientes (Web Dealer):

.- Facturación y cobro a clientes, cuya finalidad es: Gestión de la facturación de clientes.

.- Atención al cliente, cuya finalidad es: Atención y soporte a clientes. Seguimiento de la relación contractual y la prestación de servicios.

.-3.1.9-. Respecto a la disparidad entre las evidencias aportadas por la parte reclamante y aquellas aportadas por TTB

La parte reclamante presenta en su recurso de reposición un correo electrónico de info@alternaonline.es con fecha 5 de mayo de 2022 con asunto “¡Tu tarifa HA MEJORADO!”, en el que se le informa:

*“A.A.A. desde el mes de abril los servicios que tienes contratados con Interconectamos han pasado a formar parte de alterna.*

*Tu actual operador de comunicaciones Interconectamos ha dejado de prestarte servicio desde el día 1/4/22. Desde alterna, como propietario de la red de telecomunicaciones que actualmente utilizas, seguiremos prestándote el servicio con absoluta normalidad: no notarás ningún corte ni tendrás que cambiar de tarjeta SIM.”*

TTB refiere “que el contenido de este (comunicado) no resulta plenamente coincidente con el correo electrónico que se remitía a los clientes. Sin lugar a duda, tales circunstancias están siendo investigadas por parte de TTB, quien emprenderá cuantas medidas legales considere oportunas frente a los responsables de la mendaz manipulación de un documento para su aportación a la autoridad.”

.-3.2-. Respecto a la respuesta de XFERA

.-3.2.1-. Respecto al origen de los datos personales de la parte reclamante

XFERA informa en su escrito de respuesta que:

*“El origen de los datos personales es el propio interesado, a través en este caso, de nuestro encargado del tratamiento TTB o sus subcontratistas autorizados.*

*La base de legitimación para el tratamiento de estos datos es la prevista en el artículo 6.1. b) tratamiento necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales; En este caso, mi representada es prestadora de los servicios de telecomunicaciones contratados por el interesado.”*

.-3.2.2-. Respecto a los procedimientos seguidos para cumplir el deber de información

XFERA manifiesta en su escrito de respuesta que TTB está obligada a proporcionar las Condiciones Generales y particulares de XFERA y estar en disposición de acreditar dicha circunstancia. Se confirma que este texto aparece en el contrato suscrito entre XFERA y TTB, aportado por ambas entidades y coincidente entre si:

*“d. CCGG y particulares. Garantizar en todo caso que el cliente final conozca y acepte las condiciones generales y particulares de esfera que figuran como Anexo 2. En particular, el TTB deberá conservar prueba suficiente de la aceptación de dichas condiciones generales y particulares por parte del cliente final.”*

XFERA continúa explicando que:

*“En las Condiciones Generales de mi representada, en concreto, en su cláusula 7, se informa de las condiciones en las que mi representada trata los datos de sus clientes en los términos previstos en el art. 13 del RGPD.*

*Asimismo, TTB tiene encomendadas también las funciones de gestión documental de clientes finales, conforme a la cláusula quinta del contrato de distribución y prestación de servicios suscrito entre mi representada y TTB*

### .-3.2.3-. Respecto a otras consideraciones

Respecto al contrato de telecomunicaciones firmado por la parte reclamante, asociado a la línea **\*\*\*TELÉFONO.1** vigente en fecha 31/03/2022, XFERA remite como documento la misma solicitud de portabilidad firmada por la parte reclamante que aportó TTB como documento.

*XFERA también manifiesta que “Nos consta que The Telecom Boutique, S.L.U. ha iniciado un proceso penal contra INTERCONNECTAMOS TELECOM, S.L. y el interesado, A.A.A. en relación con los hechos objeto de este procedimiento por delito de falsedades, en el marco del cual se han incoado diligencias previas.”*

Solicitada la copia de la comunicación por parte de TTB a XFERA informando sobre el contrato de subdistribución / contrato de comercialización de los servicios de comunicaciones electrónicas comercializados por TTB suscrito por ANNA, XFERA manifiesta que no tienen constancia de esta comunicación.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Presidencia 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.”*

### II

#### Cuestiones previas

El artículo 4 del RGPD, bajo la rúbrica “Definiciones”, dispone lo siguiente:

*“1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante*

*un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;*

*2) «tratamiento»: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción”.*

*7) «responsable del tratamiento» o «responsable»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros”.*

*8) «encargado del tratamiento» o «encargado» es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.”*

En definitiva, el responsable del tratamiento es la persona física o jurídica, que decide sobre el tratamiento de los datos personales, determinando los fines y los medios de dicho tratamiento.

En virtud del principio de responsabilidad proactiva el responsable del tratamiento tiene que aplicar medidas técnicas y organizativas para, en atención al riesgo que implica el tratamiento de los datos personales, cumplir y ser capaz de demostrar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales.

Por su parte, el encargado del tratamiento es la persona física o jurídica, que presta un servicio al responsable que conlleva el tratamiento de datos personales por cuenta de éste.

En este sentido, el responsable es quien decide el “por qué” y el “cómo” relativo a los datos personales y el encargado es quien lleva a cabo el tratamiento de datos personales a cargo del responsable.

En el presente caso, debe analizarse la participación y responsabilidad de cada una de las entidades intervinientes en el tratamiento de los datos personales del reclamante:

- ALTERNA es una empresa dedicada a la venta y comercialización de cualquier tipo de energías a la que la parte reclamante solicitó el acceso de sus datos personales.
- XFERA el servicio de telefonía móvil con la que la parte reclamante firmó el contrato.

- THE TELECOM BOUTIQUE es el comercializador autorizado de XFERA del citado servicio de telefonía móvil y quien presta servicios tales como el de facturación y cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas y el Servicio de Atención al Cliente en primer nivel.
- ANNA TELECOM: INTERCONNECTAMOS TELECOM S.L. actúa por encomienda de facturación, cobro y gestión comercial de TTB, incluyendo el servicio de atención al cliente de primer nivel.

La empresa TTB, que actúa bajo la cesión del uso de la marca comercial ALTERNA y así se declara por la misma, es encargada de tratamiento, siendo XFERA la empresa responsable del tratamiento de los datos personales de la parte reclamante.

*“TTB atendiendo a las facultades adquiridas, resolvió, en fecha 5 de abril de 2022 el contrato suscrito con ANNA TELECOM, tras incesantes incumplimientos contractuales. Pues bien, con motivo de ello, TTB comenzó a hacer uso del nombre comercial de ALTERNA, pero sin que esta última adoptase el rol de encargado del tratamiento, ya que dicha sociedad no entra en juego en la prestación de los servicios que se llevan a cabo, sino que única y exclusivamente ha cedido a TTB el uso de su marca,”*

La figura del encargado del tratamiento en el RGPD se define en su artículo 28, donde se establecen los requisitos que debe cumplir respecto a la protección de datos:

*1. Cuando se vaya a realizar un tratamiento por cuenta de un responsable del tratamiento, este elegirá únicamente un encargado que ofrezca garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento sea conforme con los requisitos del presente Reglamento y garantice la protección de los derechos del interesado.*

*2. El encargado del tratamiento no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del responsable. En este último caso, el encargado informará al responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.*

*3. El tratamiento por el encargado se regirá por un contrato u otro acto jurídico con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, que vincule al encargado respecto del responsable y establezca el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable. Dicho contrato o acto jurídico estipulará, en particular, que el encargado:*

*a) tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;*

*b) garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria;*

*c) tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32;*

*d) respetará las condiciones indicadas en los apartados 2 y 4 para recurrir a otro encargado del tratamiento;*

*e) asistirá al responsable, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III;*

*f) ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado;*

*g) a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros;*

*h) pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.*

*En relación con lo dispuesto en la letra h) del párrafo primero, el encargado informará inmediatamente al responsable si, en su opinión, una instrucción infringe el presente Reglamento u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.*

*4. Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado. (...).*

En el presente caso, consta en el expediente contrato de acceso a datos encargo de tratamiento suscrito entre TTB y ANNA, en el que se dice textualmente que:

*“El Encargado de Tratamiento se ha comprometido a prestar al Responsable de tratamiento los servicios de reventa de comunicaciones electrónicas acordados en los correspondientes contratos firmados al efecto.*

*[...]*

*1.2 La prestación de los Servicios contratados implica la realización por el Encargado del Tratamiento de los siguientes tratamientos: Recogida, registro, conservación, de datos personales.*

*1.3 En el caso de que la prestación de Servicios implique la recogida de datos personales, el Encargado de Tratamiento cumplirá el deber de información conforme a las instrucciones que le sean facilitados por el Responsable de Tratamiento.”*

TTB aporta copia del contrato cesión de uso de marca suscrito entre ALTERNA y TTB, de fecha 1 de octubre de 2019, que indica

- I. Que TTB es una sociedad dedicada a la prestación y comercialización de servicios de telecomunicaciones.*
- II. Que TTB mantiene suscrito un contrato de distribución con Xfera Móviles, S.A. (MasMóvil).*
- III. Que ambas partes están interesadas en la cesión de la marca ALTERNA para la promoción y venta de los servicios por parte de TTB.*

En consecuencia, TTB comenzó a hacer uso del nombre comercial de ALTERNA en dicha fecha.

### III

#### Licitud del tratamiento

El artículo 6 del RGPD, establece, sobre la licitud del tratamiento de datos personales obtenidos de los usuarios que, el tratamiento de éstos solo será lícito si se cumple al menos una de las condiciones indicadas en su apartado primero, entre las que se encuentra, en su apartado a): “que el interesado haya dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos (...)”.

En cuanto al tratamiento de datos basado en el consentimiento del interesado, el artículo 7 del RGPD indica que, el responsable del tratamiento deberá ser capaz de demostrar que el interesado consintió el tratamiento de sus datos personales. Si el consentimiento se otorgara en el contexto de una declaración escrita que refiera también a otros temas, se obliga a que la solicitud de consentimiento se distinga claramente de los demás asuntos y se presente de forma inteligible, de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. Se exige, además, que se le proporcione información adicional al interesado, entre otros, cuáles serán las categorías de datos a tratar, las finalidades para las que se solicita el consentimiento y el derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.

En cuanto al modo de obtener el consentimiento del interesado para el tratamiento en cuestión, el considerando 32 del RGPD dispone que éste, “*debe darse mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen*” y que “*el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento*”. Asimismo, se exige que el consentimiento se

otorgue “para todas las actividades de tratamiento realizadas con el mismo o los mismos fines. Cuando el tratamiento tenga varios fines, debe darse el consentimiento para todos ellos”. Por último, establece que, “si el consentimiento del interesado se ha de dar a raíz de una solicitud por medios electrónicos, la solicitud ha de ser clara, concisa y no perturbar innecesariamente el uso del servicio para el que se presta”.

Por su parte, el artículo 12.1 del citado RGPD establece, sobre los requisitos que debe cumplir la información que el responsable del tratamiento debe poner a disposición de los interesados al solicitarles el consentimiento, lo siguiente: “1. El responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas para facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a un niño. La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. Cuando lo solicite el interesado, la información podrá facilitarse verbalmente siempre que se demuestre la identidad del interesado por otros medios (...)”.

Los artículos 13 y 14 del RGPD detallan por su parte, la información que debe facilitarse al interesado cuando los datos son recogidos directamente de éste (art. 13), o a través de otros medios, (art. 14). En cualquier caso, la obligación de informar a las personas interesadas sobre las circunstancias relativas al tratamiento de sus datos recae sobre el responsable del tratamiento: a) Si los datos se obtienen directamente del interesado, debe ponerse a su disposición la información en el momento en que se soliciten los datos, previamente a la recogida o registro y b) si no se obtienen del propio interesado, se le debe informar antes de un mes desde que se obtuvieron los datos personales, o antes o en la primera comunicación con el interesado, o antes de que los datos (en su caso) se hayan comunicado a otros destinatarios.

En el presente caso, es evidente que TTB ha realizado el tratamiento de los datos de la parte reclamante.

TTB es el comercializador autorizado de XFERA del citado servicio de telefonía móvil y quien presta servicios tales como el de facturación y cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas y el Servicio de Atención al Cliente en primer nivel.

Consta en el expediente que, en fecha 9 de septiembre de 2019, esta suscribió un contrato de distribución y prestación de servicios con XFERA MOVILES S.A.U (en adelante, “XFERA”), en el que se incluye el clausulado necesario a fin de dar cumplimiento al artículo 28 del RGPD.

En virtud de dicho contrato, TTB se encuentra legitimada para actuar como comercializadora y encargada de la venta de los servicios que presta XFERA, asumiendo además los servicios de cobro, facturación y atención al cliente.

Consta en el expediente contrato cesión de uso de marca suscrito entre ALTERNA y TTB, de fecha 1 de octubre de 2019, que indica:

- I. Que TTB es una sociedad dedicada a la prestación y comercialización de servicios de telecomunicaciones.*
- II. Que TTB mantiene suscrito un contrato de distribución con Xfera Móviles, S.A. (MasMóvil).*
- III. Que ambas partes están interesadas en la cesión de la marca ALTERNA para la promoción y venta de los servicios por parte de TTB.*

En consecuencia, a la fecha de los hechos ocurridos TTB actuaba haciendo uso del nombre comercial de ALTERNA.

Si bien, es importante dejar constancia que a la parte reclamante el servicio telefónico se lo presta XFERA y esta es quién ha contratado con THE TELECOM BOUTIQUE, S.L.U los servicios de facturación y cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas.

Por todo ello, se considera que TTB ha tratado los datos personales del reclamante legítimamente, al amparo del contrato de prestación de los servicios de facturación y cobro de facturas suscrito entre XFERA Y TTB.

#### IV

#### Conclusión

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, al no haber sido posible atribuir la falta de legitimación de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a THE TELECOM BOUTIQUE, S.L. y XFERA MÓVILES, 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 Presidencia 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.

940-301023

Olga Pérez Sanjuán

La Subdirectora General de Inspección de Datos, de conformidad con el art. 48.2 LOPDGDD, por vacancia del cargo de Presidencia y Adjuntía