

Expediente N°: E/02104/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ONEY SERVICIOS FINANCIEROS (ONEY), en virtud de la denuncia presentada por **D. A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17/12/15, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D. A.A.A.**, donde denuncia que: *"Llaman insistentemente a mi domicilio (tlf. *****TEL.1**), desde varios números de teléfonos (uno de ellos, el *****TEL.2**) para reclamar una deuda de una tal **"B.B.B. y de C.C.C."** sin que estas personas vivan en mi domicilio ni sean conocidas".* Se ha podido saber el origen de las llamadas, ya que en una de ellas, la empleada indicó que la empresa reclamante era la financiera ONEY.

Al escrito de denuncia se aporta la siguiente documentación:

1.- Escrito de fecha 29/10/13, de la entidad SANTANDER CONSUMER FIANCE, indicando que toman nota de la reclamación y "han eliminado el número de teléfono, indicado en la denuncia, de sus archivos". No se aporta información sobre la reclamación al banco Santander ni el motivo.

2.- Escrito de fecha 06/02/14, ante la OMIC del Ferrol donde reclama: *"Llaman insistentemente desde los teléfonos *****TEL.3** y *****TEL.4** para reclamar una deuda de **C.C.C.** y desde el *****TLF.6** preguntando por **B.B.B.**".*

3.- Copia del correo electrónico de fecha 07/02/14, remitido desde la dirección: [*****EMAIL.1**](#) a la dirección electrónica de: "atención al cliente de ONEY", indicando que: *"personal de su empresa llaman constantemente a mi teléfono, desde *****TEL.3**, *****TEL.4**, *****TEL.5** *****TEL.6** y el *****TEL.7**, para reclamar unas deudas de **C.C.C.** y **B.B.B.**".* Llamadas que se vienen produciendo desde hace más de 3 años.

4.- Copia del correo electrónico de fecha 20/02/14, remitido desde [*****EMAIL.2**](#) en contestación a la reclamación, indicando que: *"en la mayor brevedad el teléfono será eliminado de la base de datos".*

5.- Copia del correo electrónico de fecha 31/07/15 remitido desde la dirección [*****EMAIL.3**](#) a la dirección de correo electrónico de "atención al cliente de ONEY", indicando que: *"tras recibir los correos de disculpa y de baja del teléfono de la BD, desde hace unos meses vuelven a llamar constantemente desde varios teléfonos suyos".* Pide la cancelación del número de teléfono de la BD de ONEY.

6.- Copia del correo electrónico de fecha 31/07/15 desde la dirección [*****EMAIL.4**](#), indicando que han: *"pasado la reclamación al departamento correspondiente para solucionar el problema".*

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, esta Agencia realiza las siguientes actuaciones:

- Con fecha 28/12/15, desde esta Agencia se reclama al denunciante la ampliación de denuncia y que se aporte diversa documentación.

- Con fecha 09/02/16, el denunciante contesta a la reclamación aportando el contrato firmado, el 19/08/11, con la operador “Servicios de Telecomunicaciones R”, del nº de teléfono fijo *****TEL.1**, y 6 facturas que comprenden varios periodos, desde 20/12/11 hasta 19/01/16.

TERCERO: Con fecha 19/01/17, la AEPD resuelve archivando el expediente en base a que:“(…)los hechos denunciados, relativos a la comunicación de sus datos personales a las empresas de recobro y la utilización de los mismos por éstas con esa finalidad, no se infiere la existencia de infracción de la LOPD”. También se indica que: “no corresponde a esta Agencia evaluar la conducta de la empresa que realiza la gestión de cobro de la deuda, en lo relativo a la persistencia de los procedimientos utilizados para realizar el requerimiento de pago”. Por lo que se refiera las mismas tienen que relación con las deudas de terceros, ha aportado con su escrito de denuncia evidencias ni indicios de los que puedan deducirse tales hechos (…)”.

CUARTO: Con fecha 26/01/17, el denunciante presenta recurso de reposición ante la AEPD, que es estimado, acordándose la apertura de actuaciones previas de investigación con nº de referencia: (E/2104/2017).

QUINTO: Con fecha 13/06/17, se solicita a la entidad ONEY SERVICIOS FINANCIEROS información sobre las llamadas telefónicas realizadas al denunciante y ésta remite la siguiente información respecto al número de teléfono *****TEL.1**:

- Según los datos que aparecen en el sistema de ONEY, el número de teléfono aludido corresponde a **C.C.C.**, cliente de ellos desde 15/08/10.
- Que el teléfono está bloqueado desde el 21/02/14, como consecuencia de la reclamación del denunciante.
- El origen de la línea se encuentra asociado a **C.C.C.** como consecuencia de la recogida de datos en la celebración de un contrato de tarjeta: “Alcampo”, formalizado en 2003. En dicho contrato, firmado por Beatriz se comprueba que en el nº de teléfono que aparece, el *****TEL.8** (los dígitos 38 o 33, pueden ser fácilmente confundibles con los dígitos 88 del número de teléfono del denunciante al no estar claramente definidos).
- Que tras la nueva reclamación en 2015, y tras constatar el bloqueo del nº de teléfono en 2014 se procede a trasladar la reclamación a los prestatarios externos para advertirles del posible error en la línea telefónica y que por tanto dejaran de utilizarla.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: “Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará

resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso."

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ONEY, de una infracción de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, que regula el tratamiento de los datos personales.

III

En el presente caso se constata que:

1.- **Dª C.C.C.** firma un contrato de una tarjeta de crédito, en el que se aporta como número de teléfono el *****TEL.80** el *****TEL.9** (en el contrato no están bien definidos los dígitos marcados).

2.- los dígitos 33 o 38 (señalados), que aparecen en el contrato son fácilmente confundibles con los del número de teléfono del denunciante, el *****TEL.1** (los dígitos 88), siendo muy probable un error en la transcripción del número de teléfono.

3.- Ni el Banco de Santander ni ONEY tienen los datos personales del denunciante en sus sistemas.

4.- ONEY, certifica que cuando recibe la reclamación del denunciante, el 07/02/14, bloquea el número de teléfono con fecha 21/02/14.

5.- El denunciante no vuelve a recibir llamadas hasta unos meses antes del 31/07/15, fecha en que vuelve a reclamar ante ONEY, y ésta, ante la segunda reclamación transmite a las empresas externas el posible error en la línea telefónica.

6.- Las empresas que llaman al teléfono del denunciante, no tienen los datos personales del denunciante, ya que preguntan por terceras personas.

7.- Pese a todo ello, siguen llamando a su teléfono, la última llamada, según denuncia, el 07/01/17, preguntando por **Dª C.C.C.**, pero no se aporta pruebas de ello.

8.- En las conversaciones grabadas en CD aportado como prueba, no aparecen datos personales, solamente se indica que: "se regularice la situación", pero sin hacer mención a ningún dato personal.

Desde el punto de vista de la protección de datos personales, el número de teléfono constituirá un dato de carácter personal cuanto resulte adscrito al concreto titular del mismo, o se asocie a datos identificativos adicionales como pueden ser el nombre o la dirección, de acuerdo con la definición de datos personales incluida en el artículo 3.a) de la Ley Orgánica, que comprende "cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables".

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios a los principios consagrados en la LOPD en relación con el tratamiento de los datos personales sin el consentimiento del afectado.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER: AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR: la presente resolución a ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, y a D. A.A.A..

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

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