



Expediente Nº: E/04772/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27 de julio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **A.A.A.** contra **VODAFONE ONO, S.A.U.** . por los siguientes hechos:

Con fecha 15/12/2015, el cónyuge de la denunciante recibe una llamada telefónica desde el número *****TEL.1** supuestamente en nombre de "JAZZTEL" (entidad con la que manifiesta tener contratado el servicio de telefonía) ofertando una mejora en la línea de comunicaciones sin coste. El supuesto comercial de "JAZZTEL" le informa de que la nueva línea "irá" sobre la infraestructura de la entidad denunciada. Asimismo le solicita los datos personales "para verificarlos".

Con fecha 17/12/2015 recibe una llamada de JAZZTEL al objeto de confirmar una solicitud de portabilidad. Al darse cuenta del fraude procede a cancelar todo (número de cancelación de la portabilidad *****PORT.1**).

Con fecha 28/12/2015 recibe una llamada desde el número *****TEL.1** para informarle de que le corresponde una penalización de 340 euros por cancelación de la portabilidad.

Con fecha 29/12/2015 reclama a la entidad denunciada (reclamación número *****RECL.1**). Le responden que esta todo cancelado y le piden disculpas aceptando que ha sido un fraude realizado desde una plataforma externa.

La entidad denunciada posteriormente sigue reclamándole un importe ante lo cual, a fecha 19/01/2016, interpone dos nuevas reclamaciones (números *****RECL.2** y *****RECL.3**).

Con fecha 29/1/2016 recibe un correo procedente de la entidad denunciada con una factura adjunta por importe de 48 euros que referencia el periodo 23/1/2016 – 5/2/2016.

Con fecha 1/2/2016 se dirige nuevamente a la entidad denunciada para solicitar la baja. Le informan de que el número de referencia de baja es *****BAJA.1.**,

Con fecha 30/03/2016 recibe mensaje de la empresa EOS SPAIN SL, reclamándole el pago de la deuda.

Con fecha 21/07/2016 recibe llamadas de la empresa ISGF INFORMES COMERCIALES SL reclamándole nuevamente el pago de la deuda.

La denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Correo electrónico dirigido por Vodafone-Ono (*****@email.ono.com) a la denunciante (*****EMAIL.1**) a 17/12/2015 en el que le informan de que ha cancelado su solicitud de portabilidad.

Factura número *****FACT.1** de fecha de emisión 23/12/2015 dirigida por la entidad denunciada a la denunciante por importe de “-12,52” euros.

Correo electrónico dirigido por Vodafone-Ono (no-reply@email.ono.com) a la denunciante (*****EMAIL.1**) a 29/12/2015 en el que le informan de que la incidencia número *****RECL.1** ha sido resuelta.

Correo electrónico dirigido por Vodafone-Ono (no-reply@email.ono.com) a la denunciante (*****EMAIL.1**) a 29/12/2015 en el que le informan de que se ha cancelado su solicitud de portabilidad.

Correo electrónico dirigido por Vodafone-Ono (no-reply@email.ono.com) a la denunciante (*****EMAIL.1**) a 19/1/2016 en el que le informan de que la incidencia número *****RECL.3** ha sido cerrada.

Extracto bancario de adeudo por importe de 48 euros con membrete de “ESPAÑA DUERO GRUPO UNICAJA” en el que figura como acreedora la entidad denunciada y como titular de la cuenta la denunciante. La fecha del adeudo es 5/2/2016 y el concepto “ **CONCEPTO.1**”.

Carta de fecha 12/2/2016 enviada por la entidad denunciada a la denunciante en la que le informan de que ha hecho efectiva la baja de los servicios que tenía contratados. Añade que el importe actual de tu deuda es de 48,00 euros y le advierte de que su impago puede suponer la inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Correo electrónico dirigido por EOS Spain, SL. (****@eos-spain.es) a la denunciante (*****EMAIL.1**) a 30/3/2016 en el que le reclaman una deuda que mantiene con la entidad denunciada que asciende a 258,65 Euros. Le advierten de la posible interposición de un procedimiento monitorio.

Carta de fecha 2/8/2016 dirigida por ISGF INFORMES COMERCIALES SL a la denunciante en el que le reclaman una deuda que mantiene con la entidad denunciada que asciende a 258,65 Euros. Le advierten de la posible interposición de un procedimiento monitorio e incorporación de sus datos personales a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Correo electrónico dirigido por ISGF INFORMES COMERCIALES SL a la denunciante (*****EMAIL.1**) con fecha 10/8/2016 en el que le reclaman una deuda que mantiene con la entidad denunciada que asciende a 258,65 Euros.

Correo electrónico dirigido por ISGF INFORMES COMERCIALES SL a la denunciante (*****EMAIL.1**) con fecha 9/9/2016 en el que le reclaman una deuda que mantiene con la entidad denunciada que asciende a 258,65 Euros.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de que VODAFONE ONO, S.A.U. . en su base de datos consta la siguiente información:

Respecto a los **datos personales de la denunciante** que constan en los sistemas de la entidad:

Constan (documento adjunto número 1) nombre y apellidos de la denunciante Figura asimismo la dirección de contacto (**CL/...1**), el correo electrónico *****EMAIL.1**, y dos números de teléfono de contacto.

Respecto a los **productos que constan a nombre de la denunciante** en los sistemas de la entidad:

Figuran (documento adjunto número 1) una línea telefónica con numeración *****TEL.2** y un servicio de fibra, ambos dados de alta con fecha 16/12/2015 y de baja a 5/2/2016.

Según señala fueron contratados a modo de empresa (no cliente particular).

Según manifiesta la entidad la línea fue dada de alta a través del distribuidor “***DISTRIB.1”. Adjunta (documento número 5) copia del contrato de fecha 1/2/2013 suscrito entre la entidad denunciada y la distribuidora ***DISTRIB.1 PROYECT, S.L. para la comercialización por ésta de los servicios de telecomunicaciones presados por la operadora.

Respecto a las **contrataciones asociadas a la denunciante** manifiesta que no dispone de información sobre la contratación pero sí del “parte de instalación”.

Adjunta (documento número 4) parte de instalación de fecha 16/12/2015 a nombre de la denunciante firmado por ésta y por el “instalador”.

Respecto de las **comunicaciones y contactos** que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan la siguiente información:

Adjunta (documento número 3) impresión de pantalla de los sistemas de registro de los contactos e incidencias de la entidad. Constan doce interacciones; la primera el 16/12/2015 y la última el 28/3/2016.

Respecto a las **facturas emitidas a nombre de la denunciante** en relación con las líneas contratadas:

Adjunta (documento número 2) copia de las facturas emitidas por la entidad denunciada a nombre de la denunciante.

La entidad denunciada indica que, “a fecha de este requerimiento, la denunciante tenía una **deuda de 258,65 euros**.”

No obstante lo anterior, hemos procedido a anular dicha deuda como atención comercial”.

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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

El artículo 1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en cuanto al objeto de la Ley, establece lo siguiente:

“La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne

al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar”.

La LOPD, establece en su artículo 2.1, respecto de su ámbito de aplicación, lo siguiente:

“La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado”.

A estos efectos, la misma ley en su artículo 3 define lo que ha de entenderse por dato de carácter personal: *“cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”.*

Por su parte, el Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, señala en artículo 2, apartados 2 y 3, lo siguiente:

“2) Este reglamento no será aplicable a los tratamientos de datos referidos a personas jurídicas, ni a los ficheros que se limiten a incorporar los datos de las personas físicas que presten sus servicios en aquéllas, consistentes únicamente en su nombre y apellidos, las funciones o puestos desempeñados, así como la dirección postal o electrónica, teléfono y número de fax profesionales”.

“3) Asimismo, los datos relativos a empresarios individuales, cuando hagan referencia a ellos en su calidad de comerciantes, industriales o navieros, también se entenderán excluidos del régimen de aplicación de la protección de datos de carácter personal.”

La cuestión planteada en su denuncia se refiere al tratamiento de datos asociados a una persona jurídica, no respecto de una persona física, ya que una línea telefónica con numeración *****TEL.2** y un servicio de fibra, fueron dados de alta con fecha 16/12/2015 y de baja el 05/02/2016 a través del distribuidor *****DISTRIB.1**, y dichos servicios fueron contratados para dar servicio a una empresa, no a un cliente particular, por tanto, los hechos denunciados no se encuentran dentro del ámbito competencial de esta Agencia.

IV

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 **VODAFONE ONO, S.A.U. . y 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