

- Procedimiento Nº: E/05094/2020

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: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 17 de mayo de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Prosegur Compañía de Seguridad, S.A., con NIF A28430882 (en adelante, el reclamado).

El reclamante manifiesta que el reclamado con la connivencia de Orange lleva tratando sus datos personales tres años después de la extinción del contrato de servicio. En concreto a través de su línea telefónica (*****TELÉFONO.1**) están realizando llamadas a la central (*****TELÉFONO.2**).

Que según el reclamante los hechos tuvieron lugar desde el 30 de agosto de 2016 hasta la presentación de la presente reclamación.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Copia de dos facturas de la compañía Orange señalando las llamadas al número *****TELÉFONO.2**.
- Copias de la solicitud de baja del servicio de alarma enviada por correo electrónico y FAX con fecha de 30 de agosto de 2016 y en el que expresa su negativa a la visita del técnico para perfeccionar la baja del servicio.
- Copia del correo electrónico remitido al reclamante por el departamento de reclamaciones del reclamado con fecha de 16 de mayo de 2019 indicándole que las llamadas se han producido al no permitir al técnico la visita al domicilio para desinstalar completamente el sistema de alarma, como estaba acordado en el contrato de servicio, al requerir la baja del servicio y que han solicitado el bloqueo de tales llamadas. Según este correo electrónico, se reclamaba el gasto ocasionado.
- Copia de un correo electrónico dirigido a Orange por la facturación de estas llamadas.

Los antecedentes que constan son los siguientes:

Expediente de admisión E/06110/2019

Con fecha de 26 de junio de 2019 se da traslado de la reclamación a Prosegur solicitando información sobre las causas que hayan podido motivar la reclamación.

Posteriormente, el 25 de julio de 2019 se recibe en esta Agencia, con número de registro 038310/2019, escrito de alegaciones remitido por el reclamado manifestando:

Que una vez que recibieron la solicitud de baja del servicio el 30 de agosto de 2016 procedieron con fecha efectiva de 1 de noviembre de 2016, debido al periodo de

facturación bimestral, a bloquear los datos personales del reclamante, permaneciendo accesibles solo para los administradores del sistema y con un periodo de conservación de 6 años desde la finalización de la relación contractual entre el reclamante y Prosegur, en base al artículo 30 del Código de Comercio. Igualmente, procedió de forma inmediata a gestionar la baja del servicio de comunicaciones comerciales en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22.1 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y Comercio Electrónico.

- Que Prosegur, en ningún caso, realiza cesiones de datos personales y mucho menos a una empresa de su competencia como Securitas Direct.
- Que el servicio que el reclamante tenía contratado consistía en arrendamiento, instalación, mantenimiento y/o explotación de centrales de alarma con dos detectores y transmisión a la línea fija de telefonía, de forma que la baja plena del servicio, se requiere la desinstalación completa del sistema y desconexión de la línea telefónica para que realice llamadas a la Central Receptora de Alarmas (en adelante, CRA). En el contrato suscrito por el reclamante se especifica:

"1...] el CLIENTE autoriza expresamente a PROSEGUR para que, por medio de su personal, proceda a la retirada de los elementos arriba indicados, cuando su uso ya no esté autorizado como consecuencia de la resolución del Contrato que vincula a las Partes, sea cual fuera la causa de dicha resolución. En caso de que fuera necesario acceder al local o vivienda para poder retirar los mencionados elementos, el cliente se compromete expresamente a permitir al personal de PROSEGUR debidamente acreditado el acceso a dicho inmueble, en la fecha y hora que ambas Partes acuerden, y la entrarla en programación del Sistema para la desconexión del mismo con la CRA."

Al negarse expresamente el reclamante a la intervención del técnico en las instalaciones del reclamante para el desmontaje y desinstalación del sistema de alarma, el sistema continuó transmitiendo señales a la CRA a través de la línea telefónica.

Y adjuntan, entre otra, la siguiente documentación:

- Solicitud de baja del reclamante oponiéndose expresamente a la visita del técnico de Prosegur para realizar la baja del servicio.
- Comunicación remitida al reclamante, a causa del traslado de la reclamación, explicando las causas que han motivado las comunicaciones a la CRA, informándole de que no se ha producido cesión de datos alguna, que sus datos fueron bloqueados al final la relación contractual, y recordándole su negativa a la actuación del técnico cuando solicitó la baja del servicio aunque según el contrato suscrito por el reclamante recogía la autorización de esta intervención como consecuencia de la resolución del contrato.

SEGUNDO: Con fecha de 10 de agosto de 2019, una vez analizadas las alegaciones expuestas por el reclamado, se dictó resolución por esta Agencia Española de Protección de Datos acordando proceder al archivo de la reclamación presentada contra el reclamado. Se notifica con fecha de 16 de septiembre de 2019

Con fecha de 18 de septiembre de 2019 se recibe en esta Agencia, con número de registro 043852/2019, recurso de reposición interpuesto por el reclamado alegando que recibió un correo electrónico de fecha 16/05/2019, informándole de que se había

solicitado el bloqueo de cualquier intento de comunicación desde la línea telefónica hacia las receptoras de seguridad, lo cierto es que, con posterioridad, ha continuado recibiendo cargos en las facturas telefónicas.

Y adjunta la siguiente documentación:

- Dos facturas de YOIGO -su nueva comercializadora-, en las que se puede comprobar que se han seguido produciendo llamadas durante el mes de mayo y junio de 2019.

Con fecha de 12 de junio de 2020 se resuelve estimar el recurso de reposición interpuesto por el reclamante contra la resolución de esta Agencia dictada en fecha 10 de septiembre de 2019, y acordar la admisión a trámite de la reclamación presentada contra el reclamado. Se notifica al reclamante con fecha de 12 de agosto de 2020.

TERCERO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- El reclamante reclama que sus datos se han conservado por el reclamado durante más de tres años, pero no hay evidencia alguna de ello. No aporta facturas de Prosegur donde aparezcan sus datos ni ninguna comunicación con posterioridad a la baja del servicio contratado y al ejercicio de su derecho de supresión.
- Solicitado el contrato de servicio suscrito por el reclamante a Prosegur, con fecha de 22 de octubre de 2020 se recibe en esta Agencia, el contrato de servicio requerido firmado por el cliente en el que se comprueba que la sección Condiciones Generales en su apartado Tercera (Obligaciones del cliente) punto 2 se señala la obligación del cliente a permitir la entrada de un técnico de la compañía al lugar de la instalación para la retirada del sistema de alarma en caso de extinción del contrato.
- Con el objetivo de verificar si existe algún tipo de tratamiento de datos en este tipo de llamadas a la CRA, se realizó con fecha de 16 de octubre de 2020 una llamada al número de la CRA, observando que la conexión se realizaba con una máquina que se mantenía a la espera de recibir las señales adecuadas para realizar alguna otra acción. Al no recibir ninguna señal, la comunicación se interrumpió transcurridos 27 segundos, tiempo que concuerda con la duración máxima de las llamadas observadas en las facturas aportadas por el reclamante.

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

El artículo 6 del RGPD, regula la licitud del tratamiento estableciendo lo siguiente:

“1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;

b) el tratamiento es 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;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.”

IV

En el presente caso, el reclamante presenta reclamación contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 6 del RGPD en relación con la licitud del tratamiento de sus datos personales.

De la documentación obrante en el expediente se desprende ausencia del elemento subjetivo de culpabilidad necesario en la actuación del reclamado para ejercer la potestad sancionadora.

El tratamiento realizado por el reclamado se ajusta a lo establecido en el artículo 6 del RGPD al concurrir en el procedimiento examinado el supuesto de existencia de relación contractual entre las partes. El contrato de servicio firmado por el reclamante en el que se comprueba que la sección Condiciones Generales en su apartado Tercera (Obligaciones del cliente) punto 2 se señala la obligación del cliente a permitir la entrada de un técnico de la compañía al lugar de la instalación para la retirada del sistema de alarma en caso de extinción del contrato.

En definitiva, en cuanto a protección de datos personales, el tratamiento que se realizó es el establecido en el contrato. Asimismo, hay que señalar que la reclamación se refiere, principalmente, a cuestiones contractuales ajenas a protección de datos.

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones previas de investigación al no advertir incumplimiento alguno de la normativa de protección de datos, puesto que los hechos constatados no evidencian conducta subsumible en el catálogo de infracciones previstas y sancionadas en dicha normativa.

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 y reclamado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

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