

- Expediente N.º: EXP202202645

## 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: Doña **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante), con fecha 25 de enero de 2022, interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra XFERA MÓVILES, S.A. con NIF A82528548 (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

Que un empleado de la parte reclamada ha usado sus datos (que fueron facilitados en virtud de la reclamación contractual) para tomar represalias contra el parte reclamante de forma personal, enviando un mensaje de correo electrónico con insultos hacia su persona e indicando que contacte con él para solucionar el asunto, pese a que dicha cuestión se encuentra resuelta.

Junto a la notificación se aporta:

Mensaje enviado, en fecha 24 de enero de 2022, desde la dirección: **\*\*\*EMAIL.1**, y dirigido a la parte reclamante, añadiendo a la dirección “(...)”

El texto es el siguiente:

*“Saludos, (...):*

*Lástima que no hayamos vuelto a saber de ti. ¿Supongo que nunca recibiste nuestros correos electrónicos o llamadas anteriores?*

*También podría ser que tu caso de soporte se debiera a un error en nuestra plataforma. Hemos tomado una decisión sobre tu queja que ha fallado a tu favor. Esto significa que será compensado. Por favor, ponte en contacto conmigo respondiendo a este correo electrónico y lo solucionaré por ti.*

*Bienvenido a*

**B.B.B.**

*Jefe de Servicio al cliente”*

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 11 de marzo de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 11 de abril de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando lo siguiente:

*“En primer lugar, indicar que los hechos puestos en nuestro conocimiento a través del expediente de referencia, son de extrema gravedad para mi representada por suponer un quebranto inexcusable de nuestros valores empresariales.*

*En segundo lugar, indicar que el dominio “plataformadecuentas.com” no es titularidad de mi representada, aportamos como Documento n.º 1 información obtenida de Whois, en el cual se muestra como contacto una dirección de Arizona, Estados Unidos.*

*Asimismo, una simple búsqueda de la dirección **\*\*\*EMAIL.2** en Internet, aporta múltiples resultados relacionados con estafas...*

*Al objeto de descartar cualquier mala praxis por parte de nuestros equipos de atención al cliente, hemos procedido a investigar dos cosas:*

*1. Si existía algún **B.B.B.** en alguna de nuestras plataformas, siendo la respuesta negativa.*

*2. Revisar los intervinientes en la reclamación. Respecto a este particular, indicar que los equipos de retención, que fueron los que se pusieron en contacto con la interesada en primera instancia y el de reclamaciones oficiales, que fue el que atendió su reclamación en la SETID son equipos distintos, operados por plataformas distintas. Respecto a esto, disponemos de trazabilidad de los intervinientes en cada una de las operaciones realizadas con esta interesada, contando con identificación de todos ellos. No se ha detectado en este sentido intrusión (el sistema de ticketing con el que contamos solo es accesible a través de VPN, así como con credenciales de acceso nominales), ni interacción irregular en lo que respecta a este caso en particular.”*

TERCERO: Con fecha 25 de abril de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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.

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

### Principios relativos al tratamiento

La letra b) del artículo 5.1 del RGPD propugna:

*"1. Los datos personales serán:*

*(...)*

*b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines; de acuerdo con el artículo 89, apartado 1, el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos no se considerará incompatible con los fines iniciales («limitación de la finalidad»);"*

En el supuesto presente, la parte reclamante indica que la parte reclamada ha usado sus datos personales obrantes en un contrato para enviarle un correo insultante; es decir, habría usado sus datos para finalidades incompatibles con aquellas para las que se recogieron. Tras la contestación efectuada por la parte reclamada, se ha verificado que la dirección desde la que se remitió el correo no es de esa entidad, ni tampoco tienen ningún trabajador con el nombre del firmante del correo.

El principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan la imputación o de la intervención en los mismos del presunto infractor. Aplicando el principio "*in dubio pro reo*" en caso de duda respecto de un hecho concreto y determinado, que obliga en todo caso a resolver dicha duda del modo más favorable al interesado.

La presunción de inocencia debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendi* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta: "*que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la con-*

*ducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.*

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una actividad, de cargo, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

### III 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.

Así pues, 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 a Doña **A.A.A.** y a XFERA MÓVILES, S.A.

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.

940-110422

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