



Expediente N°: E/01249/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **MEDIAPRODUCCION, S.L., OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de marzo de 2016 la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos dicta **Resolución R/00446/2016** en el procedimiento sancionador **PS/00471/2015**, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.**, por la presunta infracción del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y Comercio Electrónico, tipificada como leve en el artículo 38.4.d) de la citada Ley, vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes ANTECEDENTES:

PRIMERO: Con fecha 03/02/2015 tiene entrada en esta Agencia, a través de su sede electrónica, una denuncia interpuesta por **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante), en la que manifiesta lo siguiente:

1. No ha autorizado o solicitado el envío de correos electrónicos comerciales de **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.**
2. Recibió el día 28/01/2015 en la dirección de correo@gmail.com un correo comercial no solicitado de **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.** Como respuesta a la solicitud de subsanación remitida por esta Agencia, con fecha de 10/4/2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito del denunciante en el que aporta las cabeceras completas de 4 correos electrónicos recibidos los días 24/03/2015, 26/03/2015, 31/03/2015 y 13/04/2015.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a la entidad **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.**, teniendo conocimiento de los siguientes extremos conforme al informe de actuaciones previas de inspección que se transcribe:

“HECHOS CONSTATADOS

1. El denunciante recibió en su cuenta de correo@gmail.com los correos electrónicos cuyas características se listan a continuación.

Cuenta origen	IP origen	Fecha	Hora
Noreplay@totalchannel.net	***IP.1	13/4/2015	18:12
Noreplay@totalchannel.net	***IP.2	31/3/2015	14:35
Noreplay@totalchannel.net	***IP.3	26/3/2015	15:36
Noreplay@totalchannel.net	***IP.4	24/3/2015	16:15

(...)

3. En respuesta a la solicitud de información realizada por el inspector actuante, los representantes de OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L. remitieron un escrito en el que manifestaron, en referencia al envío del correo electrónico en cuestión, que:

3.1. OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L es una plataforma de televisión online dedicada a la provisión de contenidos audiovisuales a través de dispositivos conectados a Internet. Esta sociedad opera bajo la marca TOTAL CHANNEL en la web www.totalchannel.com.

3.2. En Agosto del año 2014 OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L realizó una promoción conjunta con GOL TELEVISION, S.L mediante la cual los abonados a la promoción podrían ver GOL T (canal de fútbol titularidad de GOL TELEVISION, S.L) y TOTAL CHANNEL. De acuerdo a dicha promoción GOL TELEVISION, S.L recababa los datos de los abonados y luego informaba a OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L para que ésta generara un nombre de usuario y contraseña para acceder a su plataforma. Los datos que se comunicaban eran los siguientes: DNI, y correo electrónico.

GOL TELEVISION, S.L realizaba una comunicación a OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L para que los dieran de alta en su plataforma de gestión online con la finalidad que el abonado pudiera ver los contenidos en el sitio web www.totalchannel.com. Aportan copia de las condiciones particulares que establecen lo siguiente:

“SEGUNDA. - DESCRIPCIÓN DE LA PROMOCIÓN

(...)

2.4.7. Esta Promoción incluye un abono a TOTAL CHANNEL (www.totalchannel.com), plataforma de televisión online operada por Over The Top Internet Television, S.L (en adelante, TotalChannel).

(...)

SÉPTIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS

7.1 (...) Las finalidades del tratamiento de datos son las siguientes:

- Comercialización, mantenimiento de la presente relación y gestión del Servicio

- Envío de comunicaciones comerciales tanto en soporte telemático como en papel, con información sobre contenidos y productos de Gol Television, (...)

(...)

7.2 Gol Televisión le informa que, en su caso, pueden realizarse las siguientes cesiones:

- A las empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial de Gol Television (<http://lidentidades.imagina-media.com/>) y en caso concreto a Mediaproduccion, S.L. U con las anteriores finalidades.”



3.3 De la documentación aportada **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L** se desprende que la dirección de correo electrónico@gmail.com consta en el fichero de clientes de **GOL TELEVISION, S.L** asociado al cliente **B.B.B.**, con DNI distinto al del denunciante.

Aportan documentación que acredita la contratación de la promoción conjunta el día el 30 de septiembre de 2014 por **B.B.B.**, como es llamada telefónica con codificación ***NÚMERO.1 en la que la vendedora de **MEDIA MARKT** (establecimiento donde se efectuó la contratación) llama al Departamento de Atención al Cliente de **GOL TELEVISION, S.L** informando de unos problemas técnicos a la hora de dar de alta a diferentes clientes entre los que se halla el caso concreto de **B.B.B.**, sin que conste que el cliente facilitara la dirección de correo electrónico@gmail.com. Aportan también la orden de domiciliación de adeudo donde aparece en el campo "email titular de la cuenta de cargo" y la dirección@gmail.com, la cual no consta suscrita por el cliente.

3.4 Aportan copia del correo electrónico de fecha 27 de enero de 2015 remitido desde@gmail.com a TOTAL CHANNEL SOPORTE solicitando la cancelación de datos porque no desea recibir más emails. También aportan copia de la respuesta enviada a dicha dirección de correo electrónico el mismo día en la que le informan de que *"para poder eliminarlos datos registrados en TOTAL CHANNEL, primero tienes que cancelarla suscripción que aparece asociada. Debes ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente de Gol Televisión en el 902***** o a través de este enlace, rellenando el formulario: <http://www.goltelevision.com/contacto>"*

En los dos últimos párrafos del III de los Fundamentos de Derecho de la Resolución se establece:

*"Asimismo añadir que, debe constatar que la dirección de correo@gmail.com fue marcada para no enviar comunicaciones comerciales, y en todo caso la suscripción a la cual figuraba asociada el citado correo electrónico fue dada de baja en julio de 2015, sin que conste la recepción por parte del denunciante de nuevos correos electrónicos remitidos por **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L. (TOTAL CHANNEL)**. Por tanto, sobre la base de lo expuesto debemos concluir que, en el caso que nos ocupa, no se aprecia la existencia de la LSSI, por lo que se procede el archivo del presente procedimiento sancionador.*

*No obstante, con la finalidad de determinar si la actuación de **GOL TELEVISION, S.L.** y **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.** se acomoda a las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, procede el inicio de nuevas actuaciones de inspección E/01249/2016, declarando caducadas las realizadas en el expediente de actuaciones previas E/02186/2015, a los solos efectos de lo anteriormente expuesto."*

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de las nuevas actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:



1. El día 6 de junio de 2016 se realizó una visita de inspección en la sede de la empresa **MEDIAPRODUCCION, S.L.**, poniéndose de manifiesto los siguientes hechos recogidos en el Acta de Inspección:
 1. **MEDIAPRODUCCION, S.L.** realizó la fusión por absorción con **GOL TELEVISION, S.L.** siendo aquella la entidad que actualmente ofrece los contenidos que ofrecía **GOL TELEVISIÓN** a sus clientes. Actualmente se presta los servicios bajo la marca **BEIN SPORT**.
 2. **OVER THE TOP INTERNET TELEVISIÓN, S.L.** es una sociedad perteneciente al grupo societario **MEDIAPRODUCCION**. Dicha sociedad presta un servicio de televisión por internet bajo la marca **TOTAL CHANNEL**.
 3. En Agosto del año 2014 **GOL TELEVISION, S.L** realizó una promoción conjunta con **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L** mediante la cual los abonados a la promoción podrían ver GOL T (canal de fútbol titularidad de **GOL TELEVISION, S.L**) y **TOTAL CHANNEL**.

De acuerdo a dicha promoción **GOL TELEVISION, S.L** recababa los datos de los abonados y luego los comunicaba a **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L** para proceder al alta del servicio **TOTAL CHANNEL**.

4. **GOL TELEVISIÓN S.L.** utilizaba tres canales para la captación y contratación de clientes interesados en esta promoción: vía telefónica, Internet y presencialmente en centros comerciales que actuaban como distribuidores del producto.

En el caso de **B.B.B.**, la contratación se realizó presencialmente en un centro de **MEDIA MARKT**.

En los casos de contratación presencial en los centros comerciales, el cliente facilitaba sus datos personales incluida la dirección de correo electrónico. Dichos datos eran introducidos directamente en los ficheros de **GOL TELEVISION, S.L.** a través de una página web de la entidad. Posteriormente se imprime y se hace entrega al cliente una copia del contrato. El cliente no firmaba ningún documento en papel en el momento de la contratación, remitiéndose un mensaje de texto SMS a su línea de teléfono móvil que incluye un código, que debe utilizar para firmar digitalmente la contratación.

En el caso de **B.B.B.** no se realizó la firma digital, no obstante, la política general de la entidad es continuar prestando el servicio si el cliente atiende los pagos periódicos.

La dirección de correo electrónico era utilizada para la remisión de las condiciones de contratación y no se realizaba ningún chequeo ni validación de la titularidad de la misma más allá de la validación de los datos a través de la firma digital mediante SMS.

Una copia del contrato y de las condiciones generales y particulares, según manifiesta el representante de **MEDIAPRODUCCIÓN,S.L.** fueron entregados al cliente en el momento de la contratación en el centro Media Markt de Logroño, así como copia del modelo de SMS que se enviaba a los clientes para proceder a finalizar la contratación.

5. De las actuaciones inspectoras de esta Agencia se desprende que en el fichero



de clientes del producto **MEDIAPRODUCCIÓN,S.L.**, constaban datos personales del cliente **B.B.B.**, no constando dirección de correo electrónico y que se encuentra en situación de baja desde el día 1 de julio de 2015.

6. El representante de **MEDIAPRODUCCION, S.L.** hizo entrega de una impresión de pantalla de los datos contenidos en el fichero de clientes de **OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.**, asociados a la dirección de correo electrónico@gmail.com comprobando que se encuentra en situación de baja desde el día 1 de julio de 2015 (tipo: no renovado, Estado inactivo desde el día 1/7/2015). No consta información relativa a nombre y apellidos ya que son datos no necesarios para activar el servicio, aunque si consta el DNI para identificar al cliente.

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).

II

En el presente caso, de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo por esta Agencia se desprende que la dirección de correo electrónico del denunciante está asociada a los datos de un tercero ajeno a él, ya que recibe correos electrónicos de **TOTAL CHANNEL (OVER THE TOP INTERNET TELEVISION)** aunque el denunciante no es cliente suyo.

A este respecto señalar que el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD) bajo la rúbrica “calidad de datos” recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

“4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”

Añade el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5: “Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que responsan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio

por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de los interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento.”

Así las cosas el responsable del fichero o tratamiento tiene la obligación de actualizar o cancelar de oficio los datos inexactos en el plazo de diez días a contar desde que tuviese conocimiento de la inexactitud. Si no se realizan las rectificaciones que procedan, con motivo de la inexactitud de los datos, se estaría infringiendo el principio de calidad de datos que prohíbe mantener en los ficheros datos inexactos y no actuales.

En este caso, el denunciante manifiesta que en los ficheros de **TOTAL CHANNEL (OVER THE TOP INTERNET TELEVISION)** se encuentra registrado su correo electrónico asociado a los datos de otra persona, existiendo, en consecuencia, datos erróneos en sus ficheros.

Del análisis de la documentación aportada por **TOTAL CHANNEL (OVER THE TOP INTERNET TELEVISION)** se desprende que el denunciante solicitó el 27 de enero de 2015 desde@gmail.com la cancelación de datos porque no desea recibir más emails, remitiéndole respuesta ese mismo día a dicha dirección de correo electrónico indicándoles que *“para poder eliminar los datos registrados en TOTAL CHANNEL, primero tienes que cancelar la suscripción que aparece asociada. Debes ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente de Gol Televisión en el 902**** o a través de este enlace, rellenando el formulario: <http://www.goltelevision.com/contacto>”*. Sin embargo debe señalarse que el denunciante no se identificó ni señaló que el usuario suscriptor era otra persona, por lo que **TOTAL CHANNEL (OVER THE TOP INTERNET TELEVISION)** no pudo conocer que se estaban enviando los correos a una dirección errónea, así cosas, al desconocer tales hechos, no ha podido subsanarlos.

III

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 **MEDIAPRODUCCION, S.L., OVER THE TOP INTERNET TELEVISION, S.L.** y a **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 el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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