



Expediente Nº: E/02126/2010

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE, S.L., JAZZ TELECOM, S.A.** . en virtud de denuncia presentada ante la misma por D. **D.D.D.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de abril de 2010 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos un escrito remitido por D. **D.D.D.** en el que en el que manifiesta que JAZZTEL le factura por unos servicios que no ha contratado.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1.- Requerida información a JAZZ TELECOM, S.A., se constata:

Respecto de los productos que constan dados de alta a nombre del denunciante:

Servicio de voz, ADSL y Portabilidad, con fecha de alta 11/03/2010 y fecha de baja 28/05/2010.

La entidad aporta copia del albarán de entrega a nombre del denunciante y en su domicilio, con fecha 23/03/2010.

Se han emitido facturas en abril y mayo de 2010. Fueron abonadas por el denunciante, pero la entidad manifiesta que procedió a la regularización del importe íntegro en la factura de junio. Aportan copia de las tres facturas.

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

1. 11/03/10 Se realiza el alta del servicio ADSL hasta 20Mg + Llamadas con Mantenimiento de Línea, gestionada por el Distribuidor, Grupo 4 GSS 4 -*****.
2. 07/04/10 Cliente realiza reclamación de Alta no Solicitada, la cual se esta gestionando a través de la entrada de una reclamación OMIC, y se cierra expediente.
3. 08/04/10 Se recibe fax del cliente solicitando el Borrado de sus Datos Personales, pero no adjunta fotocopia del DNI, por lo que se le envía carta certificada informándole que es necesario el envío de la fotocopia del DNI para poder realizar su solicitud.
4. 14/04/10 Se recibe reclamación OMIC de la XUNTA DE GALICIA, referencia 27R001/530/2010, en la que el cliente indica que ha recibido en su domicilio un contrato de

Jazztel y no ha realizado ninguna contratación. Solicita la baja total del servicio y la anulación de las facturas que se generen.

15/04/10 Se informa al cliente de la anulación de las facturas que debe pedir la portabilidad para no perder su numeración y se le envía carta PD.

30/04/10 Se realiza ajuste de la factura ***FACTURA.1 de ciclo 12/03/10 al 14/04/10, anulando la misma.

5. 04/05/10 Se recibe reclamación SETSI. referencia RC 1010728/10, en la que el cliente realiza la misma reclamación. Se le vuelve a informar de que debe solicitar la portabilidad y de que le estamos anulando las facturas.

Se deja pendiente de la entrada de Portabilidad y de la anulación de la próxima factura que se genere.

6. 24/05/10 Se recibe solicitud de portabilidad hacia Telefónica con fecha de ventana el 28/05/10, la cual se gestiona correctamente.

7. 23/08/10 Se recibe reclamación OMIC de la XUNTA DE GALICIA, referencia 27R001/530/2010, en la que indica que no esta de acuerdo con la respuesta dada por Jazztel a su anterior reclamación ya que no se le informa de cómo Jazztel a obtenido sus datos personales y que le dijimos que anulábamos la facturación pero sigue recibiendo facturas.

24/08/10 Tras contacto telefónico con el cliente se le informa que le vamos a abonar la cuota de alta de su nuevo operador.

09/09/10 Se comprueba que la transferencia a sido realizada por importe de 70.21€ IVA incluido.

Aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y se observa lo siguiente:

La entidad manifiesta que a pesar de la aceptación del equipo router por parte de Don **D.D.D.**, y de no haber realizado el desistimiento dentro del plazo de 7 días establecido en la normativa vigente, así como aún habiendo existido una utilización del servicio telefónico por parte del cliente, procedió a regularizar el importe íntegro de las facturas emitidas.

Además de lo anterior, la entidad alega que ha procedido a abonar, con fecha de 3 de septiembre de 2010, en la cuenta bancaria facilitada por Don **D.D.D.**, SETENTA EUROS CON VEINTIÚN CÉNTIMO, en concepto de compensación por Garantía de Calidad por el importe de alta con el nuevo operador de acceso, como consecuencia de la reclamación efectuada a través del Instituto Gallego de Consumo. Se adjunta copia del escrito remitido, el día 13 de septiembre de 2010, a Don **D.D.D.** en el que se informaba del abono realizado en su cuenta bancaria por el importe antes citado.

En relación con el alta de los servicios, se llevó a cabo a través del Agente de Jazztel Global Sales Solutions Une, S.L., con domicilio en la calle **A.A.A.**

Respecto al procedimiento establecido para tramitar las altas de clientes, la entidad denunciada ha manifestado lo siguiente:

"Es el propio contratante, interesado en los servicios, quien en una llamada telefónica entrante (cliente proactivo) o saliente (desde el departamento de venta de Jazztel) manifiesta su intención de contratar los productos o servicios de Jazztel. Una vez manifestada dicha



intención y confirmada la voluntad de contratar, se procede a formalizar el consentimiento y a dar traslado de la llamada a una empresa verificadora independiente que verificará la validez de la solicitud de contratación del cliente y procederá a la grabación de la misma. En la misma llamada en la que se formaliza el consentimiento y durante la verificación, se informa al contratante en los términos del artículo 5 de la LOPD.

Con posterioridad a la contratación telefónica, Jazztel envía por correo postal el contrato al cliente en el que se recogen todas las condiciones contractuales de los productos o servicios y se le solicita en el momento de la contratación que lo devuelva firmado".

En relación con la empresa grabadora, la denunciada informa que en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular 1/2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, la entidad verificadora fue TRIA Global Service S.L

Se aporta copia de dicha grabación. En la misma se le pregunta el nombre completo y su DNI (**F.F.F.**) número de teléfono para el que se pide la portabilidad desde Telefónica (**E.E.E.**). Se le informa que las condiciones generales de contratación están en la web de Jazztel y de que se recaban sus datos de conformidad con la LOPD. Se le pide permiso para la grabación y el operador dice la fecha y hora de la misma (08/03, 17:32 h).

Se le solicita el domicilio (**C.C.C.**), le recuerdan los productos contratados y le informan de que dispone de un plazo de 7 días desde la recepción del contrato para comunicar si ya no lo desea, en su caso.

Finalmente se le informa de que puede ejercitar sus derechos ARCO mediante escrito a la dirección que se le facilita, mediante el número gratuito1561 y por fax.

2.- Con fecha 14 de diciembre de 2010 se solicita a GLOBAL SALES SOLUTION LINE S.L. (EN ADELANTE, GSS) la siguiente información relativa a D. D.D.D. y de su respuesta se desprende:

Respecto a la especificación del procedimiento por el que la compañía obtuvo los datos de carácter personal de D.D.D. para la celebración del contrato con la entidad JAZZ TELECOM, la entidad manifestó lo siguiente:

GSS tiene un contrato de prestación de servicios con Jazztel de diciembre de 2008. Se aporta copia del contrato.

GSS no tiene datos objeto del requerimiento porque fueron destruidos con fecha 6 de septiembre de 2010. Se aporta 2 copia del documento acreditativo de la destrucción.

Dentro del proceso de contratación al que se refiere el requerimiento de información, GSS hace el contacto y venta comercial del producto. La formalización y verificación se hace por una empresa externa, TRIA GLOBAL SERVICE S.L., con el nombre comercial QUALYTEL, en cumplimiento de la Circular 1/2009 de la CMT de fecha 16 de abril de 2009.

"Proceso aieno a GSS en cumplimiento de la Circular de la CMTnº 1/2009 del6/4/2009

Nivel 1 — El Agente GSS realiza la venta sobre la llamada que le hace, automáticamente, un sistema de auto-marcación. Habla con el futuro cliente objetivo y si está interesado en contratarla oferta de ADSL, transfiere la llamada al Nivel 2.

Nivel 2 — El Agente GSS recibe la llamada de su compañero para argumentar los beneficios de la oferta, resuelve objeciones y si el cliente acepta cierra la venta para seguir con el siguiente paso en Back Office. Back Office realiza con el cliente un repaso de todas las condiciones de la oferta para confirmar que el cliente ha recibido completa la información del producto y sus condiciones. Si una vez cubierto este paso el cliente sigue interesado en la contratación, la llamada se transfiere a una entidad externa como validador, que en este caso es Tria Global Service S.L. con nombre comercial Qualytel, en cumplimiento de la Circular 1/2009 de la CMT en fecha 16/4/2009".

La entidad manifiesta que no ha habido subcontratación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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

El artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) regula el principio del consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos, en el que se dispone lo siguiente:

"1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

De acuerdo a lo establecido por la LOPD, como hemos visto en el punto anterior, el consentimiento se erige como una de las piedras angulares del principio de protección de los datos de carácter personal. Así, el tratamiento de los datos del particular por parte de un tercero, en principio, sólo se puede llevar a cabo en el caso de que el titular de los mismos autorice dicho tratamiento, estableciéndose la posibilidad de que dicha autorización sea



revocada en cualquier momento. Sin embargo, a lo largo de la LOPD se prevén determinados casos en los que el tratamiento de los datos de un particular no requiere del consentimiento que es exigido como regla general. Un ejemplo de dicho caso se da cuando aquél que realiza el tratamiento está ligado al titular de los mismos mediante una relación contractual, y el tratamiento de los mismos se lleva a cabo con el objeto del cumplimiento de las obligaciones que del contrato se deriven.

En el presente caso el tratamiento realizado por la entidad denuncia, fue llevado a cabo con el objeto de cumplir las obligaciones derivadas del contrato verbal celebrado entre JAZZ TELECOM y el denunciante en fecha de 11 de marzo de 2010 aportando una grabación en la que se acredita los citados extremos. Por todo lo cual, en el presenta caso no se aprecia que se haya cometido vulneración alguna de la normativa de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE, S.L., JAZZ TELECOM, S.A. .** y a D. **D.D.D. .**

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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 el Director 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.

Madrid, 8 de abril de 2011

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte