



Expediente N°: E/03187/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **SIERRA CAPITAL MANAGEMENT** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 29/04/2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. A.A.A. (en lo sucesivo el denunciante), en el que declara que VODAFONE ESPAÑA SAU (en adelante VODAFONE) ha cedido sus datos a terceras empresas y le han incluido en ficheros de morosos. Sin embargo, en reclamación ante la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de Información (SETSI) le dan la razón. VODAFONE ha vendido la deuda a SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, SL (en adelante SIERRA).

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 los siguientes extremos:

Se verifica que en la Resolución de la SETSI, de fecha 06/03/2013 que la reclamación tuvo entrada en dicho organismo el 26/04/2012, indicándose que en cuanto a la baja no tramitada de las líneas se estima la reclamación, debiendo el operador anular los cargos facturados con posterioridad a los dos días de la fecha en que se solicitó la baja. Indican que queda acreditado que la baja del servicio se solicitó el 24/11/2011.

Se verifica también que en la carta remitida por VODAFONE a la SETSI, de fecha 30/05/2012, confirman la realización de un abono de 58,08 euros, indicando que queda como importe pendiente de pago 78,98 euros (En esta misma carta VODAFONE confirma que, revisado el expediente, la baja de los servicios se produjo a fecha "30/5/2012", lo que debe de tratarse de un error, pues esta fecha coincide con la fecha de la propia carta).

Se han verificado, mediante requerimiento efectuado a EQUIFAX IBERICA SL, los datos de la inclusión en el fichero ASNEF por parte de SIERRA, que se produjo el 08/11/2012 (fecha de emisión de la carta de notificación de inclusión) y su baja el 17/04/2013, constando un importe para la incidencia de 78,98 euros.

Solicitada información y documentación a SIERRA, sus representantes han manifestado lo siguiente:

"SIERRA formalizó la compra de la deuda del interesado con VODAFONE ESPAÑA S.A.U el pasado 28-11-2012. En ningún momento hemos tenido conocimiento de la existencia de la reclamación que esta persona había interpuesto ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, hasta la llegada de la presente Solicitud de Información de la AEPD. Por este motivo con la compra de la deuda SIERRA procedió a enviar al interesado la notificación de compra y nueva titularidad de la deuda así como de su inclusión en el fichero de ASNEF en esa fecha."

[...]

Confirmamos que SIERRA procedió a cancelar todos los datos personales de esta

persona el pasado 22-03-2013. Adjuntamos copia en la que se puede confirmar que el interesado no aparece dado de alta en ASNEF. Les informamos que esta deuda fue comprada por VODAFONE ESPAÑA S.A.U en esta misma fecha, por lo cual SIERRA ha dejado de ser titular de la misma.”

SIERRA ha aportado copia de la carta con la notificación al interesado del cambio de titularidad de la deuda, de fecha 08/11/2012, y los justificantes de la entrega de esta carta. Incluyen copia de la factura correspondiente a la deuda que SIERRA compró a Vodafone.

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 4.3 de la LOPD, dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.*

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

III

La LOPD configura a la AGPD como un ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones. Se regirá por lo dispuesto en la citada ley, y que cuenta entre sus funciones, ex artículo 37 LOPD, en lo que ahora interesa, la de *“ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos por el Título VII de la presente Ley”*, de manera que tiene competencia para la represión de conductas que afectan al limitado ámbito sectorial de la protección de los datos personales, velando por la salvaguarda, en el ámbito del derecho administrativo sancionador, del derecho fundamental previsto en el artículo 18.4 de la CE.

En el artículo 38.1 del Reglamento de la LOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, en relación con las obligaciones dinerarias a que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurra, por lo que ahora importa, los siguientes requisitos: *“a) existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada” y “c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.*

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda

reclamada al denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en el fichero ASNEF. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: *“Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”*. Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida a ASNEF contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda la Ley.

IV

En el presente caso, el denunciante manifiesta que VODAFONE ha cedido sus datos a terceras empresas, que han incluido sus datos de carácter personal en ficheros de morosos pese a existir una resolución de la SETSI que estimaba su reclamación.

De la documentación aportada al expediente se desprende que en fecha 28-11-2012, SIERRA y VODAFONE suscribieron un contrato de cesión de créditos, entre el que se encontraba la deuda del denunciante. Dicha cesión fue comunicada al deudor mediante carta conjunta de cedente y cesionario de fecha 08/11/2012, en la que además se le instaba a que satisficiera el importe debido y que fue remitida a través de Equifax Ibérica, S.L., quien en escrito de fecha 29/08/2013, manifiesta que *“no consta que la carta de notificación de cesión de crédito enviada...no ha sido devuelta por motivo alguno al apartado de correos nº 10456 de la que es titular Equifax Ibérica, S.L.”* Consta aportada copia de la citada carta, que fue dirigida a la dirección del deudor en C/ **C.C.C.**, Ciudad Real.

Ahora bien, el denunciante había presentado reclamación sobre paquete de voz + datos ante la SETSI, el 26/04/2012, dando lugar al expediente **E.E.E. D.D.D.**; reclamación que sería resuelta en fecha 06/03/2013, estimando la pretensión del denunciante en cuanto a que VODAFONE debía de anular los cargos facturados con posterioridad a los dos días de la fecha en la que se solicitó la baja.

De los elementos de prueba aportados no se aprecia fehaciencia necesaria de que se haya vulnerado la LOPD.

Es cierto que la SETSI tiene encomendada la resolución de las reclamaciones por controversias entre los consumidores y usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas y los operadores, por lo que la presentación de una reclamación ante el citado organismo cuestionando la existencia de la deuda convierte a la deuda en incierta, lo que impide el acceso de tales datos a los ficheros que facilitan información sobre cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. Ahora bien, de conformidad con la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores, en su artículo 9, se señala que:

“1. La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del

mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

2. En particular, la resolución podrá:

a. Ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de cantidades por los costes que sufra el usuario ante la restitución, cuando se aprecie que a un usuario se la haya producido un alta indebida en cualquier servicio.

b. Declarar la improcedencia del cobro de cuota alguna por el alta o la baja del usuario, en caso de que el usuario contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial, si el usuario decide darse de baja.

c. Ordenar otras medidas que, respetando siempre el principio de proporcionalidad, permitan restituir los derechos del usuario que hayan sido vulnerados.

3. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información notificará la resolución acordada a los operadores y a los usuarios finales en conflicto, así como a los interesados en el mismo. Los operadores deberán proceder a su ejecución en los términos previstos en la propia resolución.

Las resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información agotan la vía administrativa y podrán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción” (el subrayado es de la AGPD).

Por tanto, el plazo para resolver y notificar la resolución de las citadas reclamaciones es de seis meses, por lo que transcurrido dicho plazo, la reclamación se considera desestimada por silencio administrativo, de conformidad con lo que también señala el artículo 38.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, que señala:

“1. Los operadores que exploten redes o que presten servicios de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios.

Para el supuesto de que no se sometan a las juntas arbitrales de consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el Ministerio de Ciencia y Tecnología establecerá reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someterle dichas controversias. En cualquier caso, los procedimientos que se adopten deberán ser rápidos y gratuitos y establecerán el plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá entender desestimada la reclamación por

silencio administrativo. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa” (el subrayado corresponde a la AGPD).

En el presente caso, SIERRA incluyó los datos personales del denunciante en el fichero ASNEF el 08/11/2012, asociados a una deuda que había sido adquirida a VODAFONE. No obstante, consta probado que el denunciante interpuso reclamación ante la SETSI el 26/04/2012, disponiendo el citado organismo del plazo de seis meses para dictar resolución, hasta el 26/10/2012; sin embargo, la resolución fue dictada el 06/03/2013. Por tanto, la inclusión de los datos personales en el fichero ASNEF se produce con posterioridad al transcurso del plazo de los seis meses que la SETSI tenía para resolver la controversia que cuestionaba la certeza de la deuda, por lo que se entiende que la referida inclusión no ha vulnerado el principio de calidad del dato.

Además, en primer lugar, no se tiene constancia de que la informante de los datos tuviera conocimiento de la existencia de la reclamación ante la SETSI, lo que hubiera evitado la inclusión de los mismos en los citados ficheros de solvencia o bien, procediendo a la cancelación de los ya registrados y, en segundo lugar, la baja en el fichero ASNEF se produce el 17/04/2013, no constando la fecha en la que la citada resolución hubiera podido ser conocida por la informante del fichero, quien por otro lado tampoco era parte en aquel procedimiento.

En consecuencia, no se advierte 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 el Título VII de la LOPD, con la certeza necesaria en un procedimiento sancionador al no deducirse de forma clara, en la resolución de la SETSI, la inexistencia de deuda alguna.

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 **SIERRA CAPITAL MANAGEMENT** 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 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos