



Expediente Nº: E/03236/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidades **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y **VODAFONE España SAU** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21 de febrero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en la que denuncia de manera sucinta que:

“Que en enero del año 2010 firmó un contrato con la Entidad—Vodafone—, siendo anulado el mismo en febrero del citado año, por no estar de acuerdo con el mismo. Posteriormente, recibe una carta de la Empresa—Medina Cuadros—dónde se le reclama una deuda ahora con Telefónica al parecer por haber colocado una línea ADSL , que nunca se utilizó (...). Por todo ello solicita la apertura del correspondiente procedimiento sancionador”.

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:

- La Entidad investigada—**Vodafone**-- en fecha 09/97/13 manifiesta que tras efectuar las averiguaciones oportunas, que ninguno de los dos servicios objeto de controversia en este caso están vinculados a la afectada. Asimismo, se aportan imágenes que acreditan que incluso partiendo de estos servicios, tampoco constan que hayan pertenecido a ningún cliente.
- **Telefónica Móviles España S.A** manifiesta en fecha 12/08/13 en sus sistemas constan las siguientes líneas asociadas a la afectada:
 - Línea nº *****TEL.1** contratada con fecha 27/06/13. Actualmente está de alta. Se realizó un cambio de titular en dicha fecha del anterior titular: Asesoría Poniente Cuatro S.L, a favor de su administrador único: Dña. **A.A.A.**
 - Línea nº *****TEL.2** contratada con fecha 27/06/13. Actualmente está de alta. Se realizó un cambio de titular en dicha fecha del anterior titular: Asesoría Poniente Cuatro S.L, a favor de su administrador único: Dña. **A.A.A.**

La primera factura que se ha emitido a nombre de Dña. **A.A.A.** es la correspondiente al mes de agosto de 2013. Todas las demás facturas han sido emitidas a nombre de la Sociedad y todas están actualmente pagadas.

- En los sistemas de información del fichero de solvencia patrimonial y crédito—**Asnef** (Equifax) consta una deuda por importe de **257,42€** siendo la Entidad informante—Vodafone—con fecha 14/01/12. En la actualidad no consta información alguna en el fichero asociada a los datos de la denunciante.

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

En el presente caso, se procede a analizar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD—**21/10/13**—en dónde la epigrafiada pone de manifiesto que:

*“Que en enero del año 2010 firmó un contrato con la Entidad—Vodafone—, siendo anulado el mismo en febrero del citado año, por no estar de acuerdo con el mismo. Posteriormente, recibe una carta de la Empresa—Medina Cuadros—dónde se le reclama una deuda ahora con **Telefónica** al parecer por haber colocado una línea ADSL , que nunca se utilizó (...). Por todo ello solicita la apertura del correspondiente procedimiento sancionador”.*

Los hechos expuestos podrían suponer una afectación del art. 4.3 LOPD que establece que: *Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

Con relación a la Entidad denunciada—**Vodafone**—, la misma alega en fecha 09/07/13 que *“ninguno de los dos servicios que son objeto de controversia están o han estado vinculados a la Sra. A.A.A.. Asimismo, se aportan imágenes que acreditan que incluso partiendo de estos servicios, tampoco consta que hayan pertenecido a ningún cliente”*.

Por consiguiente, la reclamación frente a la Entidad denunciada—**Vodafone**—ha de ser **desestimada**, pues no se aprecia vulneración alguna de la normativa vigente en materia de protección de datos en relación con la misma.

Establecido lo anterior, la controversia se centra en la reclamación de la Empresa de gestión de recobro de deudas—Medina Cuadros—que le reclama a la afectada una deuda por importe de **57,51€**, siendo la Entidad acreedora—**Telefónica de España S.A.U**—y que está asociado al número de teléfono: *****TEL.3**.

A requerimiento de esta AEPD., la Entidad investigada—**Telefónica**—alega en fecha que con relación a la denunciante: Doña **A.A.A.**, constan en sus sistemas de información los siguientes contratos:

- Línea—*****TEL.1**—contratada con fecha 27/06/13, estando actualmente de alta.
- Línea —*****TEL.2**—contratada con fecha 27/06/13, estando actualmente de alta.

A mayor abundamiento, la denunciante manifiesta en su escrito *“anulo dicho contrato por no estar de acuerdo con la información recibida por el comercial...”* por lo que debe considerarse que la denunciante se retractó de lo inicialmente consentido, careciendo esta Agencia de información probatoria sobre “penalización” en caso de desistimiento en la prestación del servicio, que haya podido originar la “presunta” deuda.

Sobre una cuestión similar se ha pronunciado la Audiencia Nacional—SAN 27/01/11 *“Se ha aportado acreditación de que la contratación (consta documentos solicitándolos) se produjo, aunque posteriormente, el denunciante se **retractó** de lo que previamente había contratado”*.

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 según el cual 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 conducta 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.

La presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o administrativa (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

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

La cuestión, por tanto, está en la controversia entre las partes sobre la legitimidad de la “deuda” cuyo importe asciende a **57,51€**, que la propia afectada reconoce como *“al parecer por la utilización de una línea ADSL que nunca se utilizó”* y que está vinculado a la línea: *****TEL.3.**

Por tanto, parece claro que se procedió a la contratación inicial de un “servicio” y que la propia afectada rechazó el mismo, al no estar de acuerdo con las condiciones del mismo, desconociéndose si existía algún tipo de penalización.

En el presente, caso, la cuestión debe ser objeto de sometimiento al **sistema arbitral de consumo**, al efecto de resolver la controversia entre el consumidor y el prestador del servicio, aportando la documentación ordenada y detallada sobre los “hechos”.

Desde el punto de vista de la protección de datos, se deberá ejercitar **derecho de cancelación** frente a la Entidad acreedora—**Telefónica**—pudiendo en su caso, solicitar aclaración del origen de la deuda (vgr. posible penalización, vinculación de la afectada a la línea, etc), el mismo deberá ejercitarse en el modo establecido en el art. 25 RLOPD (vgr. solicitud que acredite el envío y la recepción, fotocopia legible del DNI, solicitud clara de lo que se pretende...), debiendo la misma responder en el plazo legalmente establecido; pudiendo de no ser así, esto es: no recibiendo una respuesta o que la misma no sea motivada acudir de nuevo a la AEPD, aportando toda la documentación acreditativa de tales extremos, para el enjuiciamiento de la cuestión dentro del marco de la normativa vigente en materia de protección de Datos.

Por consiguiente, la reclamación frente a la Entidad denunciada—**Telefónica**—debe ser inicialmente desestimada, al carecer de elementos probatorios sobre la posible existencia de “deuda” entre las partes que legitime el tratamiento de los datos, con independencia de que la afectada no esté de acuerdo en la cuantía de la misma, dado que existen indicios de la contratación inicial del servicio.

En relación a la Entidad—**Medina Cuadros**—, se trata de una Empresa de gestión de recobro de deudas, la misma fue cedida por la Entidad acreedora—**Telefónica**—responsable del fichero (art. 3 d) LOPD).

La actividad desarrollada por la empresa/s de recobro, constituye una prestación de servicios por cuenta del responsable del tratamiento de los datos (vgr. las Empresas de Telefonía o Canal Satélite Digital), por lo que en el ámbito de protección de datos dicha empresa de recobro, sería un encargado del tratamiento, debiendo por otra parte resultar el tratamiento posterior de otros datos llevado a cabo por la mencionada

entidad amparado por el artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999.

La actuación de esta última, está legitimada en virtud de lo establecido en el art. 12.1 LOPD. Este artículo establece cuál es el régimen jurídico aplicable a la situación que se produce cuando el responsable del fichero (Telefónica) contrata a una persona o Entidad ajena a su organización para que le preste algún servicio utilizando los datos de carácter personal almacenados en sus ficheros.

Como conclusión de lo expuesto debe entenderse, que si dentro de las instrucciones y condiciones del encargo de tratamiento, las empresas acreedoras han encargado a la **empresa de recobro**, además de la gestión del cobro de las deudas dinerarias, la incorporación de los datos de los deudores a un fichero de solvencia patrimonial y crédito, “fichero de morosos”, dicha transmisión de información se ajustaría a la normativa de protección de datos.

Por tanto, en el presente caso, la actuación de la Entidad-**Medina Cuadros**—no incumple la Legislación vigente en materia de protección de Datos, según la documentación aportada, pues cuando la afectada se dirigió a la misma, ésta le respondió en tiempo y forma:

*“...damos traslado de su solicitud a **Telefónica de España S.A.-U** a los efectos oportunos, cesando desde este momento todas las gestiones por nuestra parte en relación con el presente expediente...”.*

Ello implica, la **desestimación** de la afectada en relación con la misma, al haber actuado dentro del marco de la LOPD.

Finalmente, se procede a denunciar a la Entidad—**Credit y Risk Solutions, S.L.**. En relación a esta última, la documentación aportada hace referencia a una deuda por importe de **354€**, con la Entidad acreedora—**ORANGE**—que nada tiene que ver con la reclamación inicial de la afectada, que se dirigía contra **Telefónica**.

“El motivo de dicho procedimiento es su negativa a no atender los distintos requerimientos, que de forma amistosa y sin costes adicionales le hemos venido efectuando desde Orange y este Despacho”.

Credit & Risk Solutions, S.L. es una Entidad encargada del tratamiento de los datos de la afectada en virtud del servicio de gestión de recobro de deudas—ex art. 12 LOPD—encargado por la Entidad—**France Telecom España S.A.U (ORANGE)**—la cual puede utilizar los datos de la misma en base a la existencia de una “presunta” deuda entre las partes.

Esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Por todo lo expuesto, se acuerda el **Archivo** del presente procedimiento al no haber quedado acreditado de la documentación aportada y de las alegaciones formuladas el incumplimiento por parte de las Entidades denunciadas de la normativa vigente en materia 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 **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y a la Entidad **VODAFONE España SAU** y a Doña **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