

Expediente Nº: E/03690/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **IBICE DT OPERACIONES S.L., JAZZ TELECOM SAU** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de febrero de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) frente a las entidades **JAZZ TELECOM SAU** e **IBICE DT OPERACIONES S.L.**, en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

“La denunciada Jazztel ha facilitado mis datos personales a la empresa Despacho de Abogados P&L para que me requieran el pago de una supuesta deuda que no existe. Así dicha empresa ha comenzado a enviarme cartas en las que me insta a abonar la cantidad de B.B.B.”

“Nunca he recibido los servicios de la empresa acreedora de la falsa deuda cuyo pago se me requiere”

DOCUMENTACION APORTADA:

Copia de la demanda de proceso monitorio presentado por **JAZZTEL** contra la denunciante (no consta fecha).

Copia del requerimiento de pago recibido por la denunciante de **P&L ABOGADOS** en nombre de JAZZTEL, de fecha 13 de enero de 2015, por importe de **145,45€**.

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:

Con fechas 3 y 31 de julio de 2015, **JAZZ TELECOM S.A.U.** ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. Aportan copia impresa de la información que consta en sus ficheros relativa a la denunciante como titular del Pack Ahorro Internet + línea + llamadas con Jazzbox asociado a las líneas **C.C.C.**, **E.E.E.** y **D.D.D.**.
2. La línea **D.D.D.**, fue dada de baja por portabilidad a otro operador con fecha 8 de octubre de 2014.
3. Las líneas **C.C.C.** y **E.E.E.** se dieron de baja por impago con fecha 20 de noviembre de 2014.
4. Aportan listado de las facturas emitidas a nombre de la denunciante y copia de las facturas, informando de que todas ellas resultaron impagadas por un importe total de 216,08€.

5. El importe reclamado a la denunciante de 145,45€, con fecha 13 de enero de 2015, corresponde a las tres primeras facturas emitidas.
6. Respecto a la contratación: Aportan dos grabaciones de la verificación de las tres líneas contratadas a nombre de la denunciante (la primera grabación corresponde a las líneas C.C.C. y **E.E.E.** y la segunda a la línea **D.D.D.**), ambas realizadas con fecha 8 de septiembre de 2014, en las que se comprueba que la persona que contrata confirma el nombre y apellidos de la denunciante y su número de D.N.I., mostrando su conformidad a la contratación de las tres líneas y de las condiciones económicas que le explican.
7. Respecto a la empresa IBICE DT OPERACIONES S.L. (titular de las marcas comerciales PROTECTOR LEX Y P&L ABOGADOS: Aportan copia del contrato suscrito entre ambas compañías con fecha 9 de diciembre de 2009, para la gestión judicial y extrajudicial en el cobro de deudas.
8. Según manifiestan los datos de la denunciante se facilitaron a IBICE DT OPERACIONES S.L. (**P&L ABOGADOS**) con fecha 13 de enero de 2015.

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

El art. 12 LOPD (LO 15/99) dispone:

- 1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.*
- 2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.*
- 3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*
- 4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente”.*



III

En el presente caso se procede a examinar la denuncia de fecha de entrada **11/02/15** en dónde la epigrafiada manifiesta lo siguiente:

*“La denunciada ha facilitado mis datos personales a la empresa Despacho de Abogados P&L para que me requieran el pago de una supuesta deuda que no existe. Así dicha empresa ha comenzado a enviarme cartas en las que me insta a abonar la cantidad de **B.B.B.**”*

En fecha **03/07/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la entidad denunciada—**Jazztel**—en dónde manifiesta que “Doña **A.A.A.** *contrató con fecha 08/09/14 los servicios de Jazztel en la modalidad pack Ahorro Internet Máxima velocidad+línea+llamadas con Jazzbox asociado a las líneas **C.C.C.**, **E.E.E.** y **D.D.D.**”.*

En apoyo de su argumentación adjunta copia de la grabación de la verificación de la contratación realizada el día 8 de septiembre de 2014 para las líneas **C.C.C.**, **E.E.E.** y **D.D.D.**.

La contratación de todos los servicios se realizó cumpliendo los requisitos establecidos en la Circular 1/2009, 16 de abril, de la CMT por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación, y en la Circular 1/2008, de 19 de junio de 2008, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica.

En fase de instrucción se procede a constatar la existencia de una voz femenina en la grabación, que aporta el nombre, apellidos y confirma el DNI de la afectada, mostrando su conformidad en las condiciones generales de la contratación.

A tal efecto, hemos de traer a colación, la SAN 29-04-2010 “*La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleo o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato de financiación*”.

Por otro lado, la carga de acreditar la existencia del “consentimiento inequívoco”, a que hace referencia el art. 6.1 de la LOPD , recae sobre la entidad responsable del fichero o encargada del tratamiento de los datos personales, cuando su existencia sea negada por el titular de tales datos (Sentencia de esta Sección de 8 noviembre 2012 -recurso nº. 789/2010 -).

Por tanto, le entidad denunciada-**Jazztel**—aporta prueba que acredita la contratación, adoptando las medidas mínimas exigibles para asegurarse de que contrataba con la verdadera titular de los datos (como lo atestigua el hecho de que disponía de la numeración del DNI de la afectada).

Cabe indicar que la entidad denunciada-**Jazztel**—reclama el importe de **145,45€** correspondiente a las tres primeras facturas generadas asociadas a las líneas anteriormente citadas. Item, aporta copia de las facturas asociadas a la línea/s contratadas que fueron objeto de impago “sin causa justificada”.

A su vez la entidad titular del derecho de crédito (Jazztel) ha encargado a una tercera entidad—**Despacho de Abogados P&L**—la gestión del cobro de la misma,

comunicándole la misma el origen, importe de la “deuda”, entidad acreedora (Jazztel), así como de las consecuencias legales en caso de impago (vgr. acciones judiciales e inclusión de sus datos en ficheros de morosidad, etc).

El art. 12 apartado 2 LOPD (Lo 15/99) dispone. *“La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas”.*

Es necesario recordar que estas empresas de gestión de recobro de deudas ejercen una actividad regulada en la normativa de protección de datos (artículo 29 LOPD). Son empresas que prestan servicios a terceras entidades y en virtud de ese servicio necesitan conocer datos personales de los clientes de la empresa que las ha contratado por tanto, este acceso a los datos no puede considerarse una cesión o comunicación de datos personales así como tampoco necesita del consentimiento de los titulares de los datos para tratarlos ya que, el tratamiento que realiza una empresa de recobro es aquel que deriva del servicio prestado al responsable del fichero o tratamiento.

En este caso, la entidad denunciada-**Jazztel**—aporta **copia del contrato** suscrito con la entidad IBICE DT Operaciones S.L (*comercialmente denominado **P&L Abogados**) en dónde se contempla la preceptiva cláusula de protección de datos.

Por consiguiente, esta Agencia no puede acceder a la petición de cancelación de la deuda solicitada por la denunciante, al ser una cuestión que excede de su marco competencial; debiendo instar la cuestión principal (reclamación deuda) ante las autoridades administrativas o en su caso judiciales competentes (vgr, en caso de que considere ser víctima de una estafa penal).

Cabe señalar que en este supuesto, el acreedor-**Jazztel**--, es el responsable de que los datos cumplan los requisitos de veracidad y exactitud que la LOPD establece, puesto que, como tal, **es el único** que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito y de instar la cancelación de los mismos cuando la deuda sea inexistente o haya sido saldada.

Por último, en aras de la tutela de sus derechos en el marco de la LOPD, se le indica que según el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), ofrece otra vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, puede usted interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral u **organismo judicial**) y poner tal hecho en conocimiento del actual acreedor/es para que proceda a la **exclusión cautelar** del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

De acuerdo a lo argumentado, no consta acreditada la comisión de infracción administrativa alguna en el marco de la LOPD; actuando la entidad-Jazztel—de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a la entidad denunciada **JAZZ TELECOM 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 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