



Expediente Nº: E/05810/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 8 de septiembre de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **C.C.C.** (en lo sucesivo la denunciante) contra **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.**, porque le está requiriendo el pago de una deuda no cierta, contraída entre el 22/02/2017 y el 05/05/2017.

Anexa la siguiente documentación:

La denunciante manifiesta en el escrito que contrató una portabilidad de su servicio de telefonía para el número **F.F.F.** el día 30/01/2017 con **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.** El día 06/02/2017 recibió en su domicilio el ruter, pero no se personó nadie en su domicilio para instalarlo, y que el día 20/02/2017 volvió a instalar la línea con su antiguo proveedor del servicio de telefonía.

Correo electrónico de contestación de *****EMAIL.1** hacia *****EMAIL.2** con fecha **23/02/2017** en el que se le contesta que no pueden dar de baja su contrato por esa vía.

Hoja de reclamaciones del Instituto Vasco de Consumo con sello de presentación de fecha **04/04/2017**, en el que la denunciante reclama que el contrato con **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.** solicitado el 30/01/2017 sea declarado nulo.

Factura enviada por **MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.** a la denunciante por un importe total de 247,77 € y fecha de factura **10/04/2017**.

Avenencia de la reclamación presentada al Instituto Vasco de Consumo fechada el 08/05/2017, junto con contestación a la reclamación en la que **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.** indica que estima la reclamación de la denunciante y le devuelve el importe de la cuota de línea correspondiente al mes de febrero.

Resolución de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital de **14/07/2017**, en respuesta a reclamación presentada por la demandante con fecha **16/05/2017**. En ésta, se resuelve, entre otras cosas, que, <<Respecto al importe de 247,47 euros que el operador pretende cobrar al reclamante con motivo de la baja anticipada en el servicio, estimar la reclamación, declarando improcedente el cargo por baja anticipada, por lo que el operador no podrá cobrar cantidad alguna por este concepto...>>.

Carta y correo electrónico fechado el **14/08/2017** de INTRUM JUSTITIA reclamando, en nombre de su cliente **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.**, a la demandante el pago de una deuda de 180,00 euros.

Correo electrónico fechado el **04/09/2017**, de INTRUM JUSTITIA reclamando, en nombre de su cliente **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.**, a la demandante el pago de una deuda de 180,00 euros.

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:

MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.. en contestación a requerimiento de información, presenta dos escritos:

Uno de fecha 24/11/2017 con la siguiente información:

1. MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.. manifiesta en el escrito que tuvo en cuenta la reclamación interpuesta ante el Instituto Vasco de Consumo, indicando que *<<Como consecuencia de ello, el importe inicial reclamado de 247€ se vio reducido a la cantidad de 180€, que se corresponde con el coste de la instalación efectuada, 170€, y el precio del envío del router, 9,99€>>*. Y, con estos datos, durante el mes de **agosto de 2017**, MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.. solicitó a INTRUM JUSTITIA la reclamación de la deuda a la denunciante.
2. Respecto a la resolución de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.. manifiesta que no está cobrando por baja anticipada, sino por otros conceptos, que son la instalación efectuada y el envío del router.

El 30/01/2018, aporta un segundo escrito, acompañándolo de un fichero de audio con la grabación de la contratación, realizada telefónicamente, en la que se observan, entre otras, las siguientes condiciones:

1. Hay un plazo de **14 días hábiles** para desistir de la contratación.
2. Pasados esos 14 días hábiles, existe un período de **12 meses de permanencia**. La penalización por no cumplir esa permanencia es de un máximo de **83€**, que van bajando a diario.

La **A.A.A.** el 20/02/2018, aporta el expediente al que se hace referencia en la denuncia. En este expediente, entre otra, se anexa la siguiente información relevante para esta investigación:

1. Informe del operador de fecha **06/06/2017**, en el que indica, entre otras cosas, que se ha procedido a gestionar la **devolución** a la denunciante **de la “penalización por incumplimiento de permanencia”**.
2. **“Contrato** de servicios combinados MASMOVIL particulares” de fecha **30/01/2017** donde aparecen los datos de la denunciante, en el que se aparecen los siguientes campos: *“Coste instalación*:0,00€”, “Promoción coste instalación*: Ver anexo contrato de servicios combinados”, “Compromiso: 12 meses” y “Penalización max. (€)*: 80,33€”*. En el anexo al contrato, también de fecha **30/01/2017**, aparecen, entre otras, las siguientes condiciones: *“En el caso de que el cliente solicite cancelación tras la instalación o se diera de baja antes de transcurrir 3 meses desde la instalación, la penalización que tendría que asumir sería de 170€. En caso de envío del router a domicilio, el coste es de 9,99€.”*.
3. Copia de carta, fechada el **12/06/2017**, con requerimiento de pago previo a la inclusión en ficheros de morosidad remitida por MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.. a la denunciante, en la que se le solicita que satisfaga una deuda de **180,00€** en el plazo de 15 días. Esta carta fue aportada al expediente por la denunciante en un **escrito presentado el 04/07/2017**.

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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.

II

El principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

Ahora bien a lo anterior procede añadir que a tenor de lo declarado por el Tribunal Supremo, en Sentencia de 24 de febrero de 2009, dictada en el Recurso de Casación nº 489/2006, no existe vulneración del artículo 4 de la LOPD si la inexactitud del dato tiene como base la cuantía de la deuda, ya que, según se afirma en la referida Sentencia, en estos casos existe efectivamente una deuda, por lo que considera que, en tales supuestos de inexactitud de la cuantía de la deuda reflejada en los ficheros, procede que se ejercite el derecho de rectificación.

En este orden de ideas, procede asimismo citar la sentencia de la Audiencia Nacional, de 29 de febrero de 2002, dictada en el Recurso contencioso administrativo 1200/2000, que contiene el siguiente tenor literal:

“entendemos que la conducta de la empresa, no infringe lo establecido en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 5/1992 (Hoy LOPD) en la medida en que existía una situación de débito. Ciertamente el débito era discutido, pero de aquí no cabe inferir responsabilidad alguna por parte de la entidad recurrente pues en otro caso, bastaría con que el deudor discutiese la deuda para que no pudiese tener acceso al fichero”.

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se desprende que **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.**, en agosto de 2017 requirió a la denunciante un pago de 247,47€, pese a la reclamación presentada por la denunciante ante la SETSI el 12/05/2017, y dictar el 14/07/2017 al respecto resolución declarando improcedente el cargo efectuado contra la denunciante por baja anticipada, afirmando que el operador no podrá cobrar cantidad alguna por este concepto.

En este sentido, se ha constatado que el objeto de esta denuncia, es decir, el requerimiento de pago presentado contra la denunciante en agosto de 2017 por INTRUM JUSTITIA como entidad gestora de cobros de **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.**, no ha sido en concepto de baja anticipada, de conformidad con la resolución de la SETSI, antes citada, sino que dicho requerimiento de pago es por un importe de 180€, que comprende el coste de la instalación efectuada (170€) y el precio del envío del router (9,99€), pero no incluye en concepto de penalización por baja anticipada.

Concluir indicando que 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 los 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 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 **MAS MOVIL TELECOM 3.0 S.A.U.** con NIF **E.E.E.** y **C.C.C.**

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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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