

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades CORPORACION LEGAL 2001, S.L., DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, y EQUIFAX IBERICA, S.L. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de septiembre de 2014, se dictó resolución por el Director de la Agencia en el expediente de actuaciones previas de inspección E/05412/2013, procediéndose al archivo de actuaciones, en el que denunciaba que con fecha 23 de octubre de 2013, había recibido un escrito de Canal Plus en que se le notificaba que una deuda que mantenía con la entidad había sido cedida a Legal Plus, archivándose dicho expediente por no corresponder a esta Agencia la determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Con fecha de 30/10/2014 se estima el Recurso de Reposición presentado por D. **A.A.A.** *****NIF.1** en el que declara que desde diciembre de 2007 no mantenía ninguna relación contractual con DTS y que la factura que ha dado lugar a la deuda vendida a Legal Plus es posterior a la devolución de los equipos. y que se ha puesto en contacto en numerosas ocasiones con DTS y no le han justificado los conceptos a los que se refiere la deuda que le reclaman.

SEGUNDO: Tras la estimación del Recurso de Reposición 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:

En sistema de información de la entidad se ha verificado que sobre el reclamante consta la siguiente información:

La fecha de alta inicial es el 21/04/1998.

El cliente solicitó la baja que fue atendida con fecha 25/01/2008 constando en el sistema de información que fue por motivos técnicos.

Según manifiestan los representantes de la entidad, la solicitud de baja de un cliente en estas fechas se podía realizar por fax o por teléfono. Una vez atendida la baja, la entidad iniciaba un procedimiento de recuperación del cliente durante un periodo de 6

meses.

Durante este tiempo se contactaba telefónicamente y se le enviaban cartas a su domicilio con ofertas comerciales que podían ser de su interés.

Si pasado este periodo de 6 meses no se recuperaba al cliente se le reclamaba la devolución de los equipos decodificadores y las facturas que hasta la fecha de baja hubiera impagado.

En el año 2008 no se realizaban grabaciones de las conversaciones telefónicas con los clientes en caso de producirse la aceptación de la continuidad en la compañía, sí se dejaba reflejo en el sistema de información de los contactos mantenidos, pero por la antigüedad de éstos no es posible acceder en el transcurso de la presente inspección.

En el sistema de información consta que en el periodo de recuperación se le han enviado circulares en fecha 26/03/2008 y 01/04/2008.

Según consta en el sistema de información, D. **A.A.A.** aceptó la permanencia en la compañía y el servicio fue reactivado en fecha 01/04/2008 con una oferta comercial que le permitía disfrutar de forma gratuita de los servicios de la entidad durante 5 meses.

No consta ningún contacto mantenido con el cliente que justifique esta baja, además por las fechas en que se realizaron estas gestiones no hay grabaciones disponibles.

Al finalizar el periodo gratuito de 5 meses, en fecha 01/09/2008 se emitió la primera factura por los servicios contratados. Esta factura contenía la cuota mensual correspondiente de 25,95 € más una cantidad pendiente de pago de 4,95 € correspondiente a un evento de taquilla que el cliente no abonó al darse de baja en fecha 25/01/2008 y que no se le había reclamado con anterioridad al encontrarse en periodo de recuperación de clientes.

La cuota correspondiente al mes de enero de 2008, fecha en que se dio de baja por primera vez, fue anulada por la entidad como deferencia comercial para intentar su permanencia en la compañía.

Esta factura de fecha 01/09/2008 resultó devuelta por el cliente en fecha 05/09/2008.

En fecha 24/09/2008 D. **A.A.A.** volvió a solicitar la baja.

Según indican los representantes de la entidad no se conserva ningún documento ni grabación de esta nueva solicitud de baja, si bien es posible que quede constancia en los contactos mantenidos con el cliente y que por su antigüedad no son accesibles en este momento.

Nuevamente D. **A.A.A.** entró en el procedimiento de recuperación de clientes,

periodo durante el que no se generaron nuevas facturas ni se reclamó el pago de las pendientes ni devolución de equipos, limitándose la entidad a realizar ofertas comerciales que pudieran ser de su interés.

Transcurrido el plazo de recuperación del cliente sin haber conseguido que permaneciera en la entidad, se le dio definitivamente de baja en fecha 24/03/2009 y se le envió un escrito a su domicilio en fecha 1/04/2009 informándole de esta circunstancia y solicitando la devolución de los equipos decodificadores.

Según consta en el fichero de la entidad el equipo fue correctamente devuelto en fecha 13/04/2009, pero debido a la persistencia en el impago de la factura de fecha 01/09/2008 entró en el proceso de recuperación de deuda.

Con fecha 02/07/2009 se realizó el último intento de cobro de la deuda que fue devuelto por el cliente en fecha 08/07/2009

Con fecha 13/03/2012 la deuda fue vendida a Legal Plus.

Como consecuencia de las actuaciones de inspección con la referencia E/5412/2013, con fecha 17/12/2013 se compró la deuda correspondiente a este cliente.

A la vista de esta documentación los representantes de la entidad manifiestan que si bien no existe grabación de la recuperación del cliente en fecha 01/04/2008 a D. **A.A.A.** al haber mantenido el decodificador propiedad de DTS en su domicilio hasta el 13/04/2009 pudo visualizar el servicio suministrado hasta que solicitó la baja por segunda vez en fecha 24/09/2008.

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

Primeramente hay que señalar que la Ley 30/92, de 26 de noviembre del Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC) que regula con carácter general el instituto de la prescripción, hace una remisión normativa a las leyes especiales por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido, el artículo 132.1 dispone que *“Las infracciones y sanciones prescribirán según lo dispuesto en las leyes que las establezcan.”*

En este sentido, la LOPD, establece en el artículo 47, lo siguiente:



“1. Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviere paralizado durante más de seis meses por causas no imputables al presunto infractor”

En este caso concreto, de la documentación obrante en el expediente; debe subrayarse, que los hechos denunciados se remontan a 21 de abril de 1998 fecha de alta inicial con DTS, solicitando la baja el denunciante el 25 de enero de 2008, reactivándose el servicio el 1 de abril de 2008. Por consiguiente, la posible infracción denunciada había ya prescrito de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47.1 de la LOPD

III

Por otra parte, 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 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 su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

IV

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a CORPORACIÓN LEGAL 2001 S.L. y DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL una vulneración de la normativa 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 CORPORACION LEGAL 2001, S.L., DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, EQUIFAX IBERICA, S.L. y a D. **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