

Expediente N°: E/06422/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fechas 31 de julio y 17 de agosto de 2015 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escritos de **C.C.C.** y con fecha 27 de octubre se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En ellos se pone de manifiesto los siguientes hechos:

La denunciante es cliente de **F.F.F. ESPAGNE SA** (en adelante **F.F.F.**) con el número de línea móvil **L.L.L.** e interpone una reclamación ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo contra el operador por discrepancias en una factura por importe de 50,08 € y con fecha 28 de julio de 2015 recibe un correo electrónico de **F.F.F.** donde le informan de la deuda por importe de 50,08 € ya que el recibo ha sido devuelto por la entidad bancaria. Por este motivo contacta con la entidad donde le informan que la deuda sigue siendo de 50,08 € ya que le han abonado 25 €. La denunciante procede al pago ese mismo día y remite un correo electrónico a **E.E.E.** con el recibo del abono.

No obstante de realizar el abono, el 30 de julio de 2015, **F.F.F.** intenta contactar con la denunciante en su número de móvil y remite mensajes SMS de requerimiento de deuda a un tercero.

La denunciante manifiesta que la línea de teléfono **K.K.K.** es la línea que contacta telefónicamente con ella para requerir la deuda en nombre de **F.F.F.** y que la línea **J.J.J.** es la que sale en los mensajes SMS remitidos al teléfono **N.N.N.** cuyo titular es **D.D.D.**. Asimismo manifiesta que esta línea fue aportada por ella en la Promoción de **F.F.F.** de *Amigos Gratis*

Adjunto a la denuncia se ha aportado, entre otra documentación:

Correo electrónico de requerimiento de deuda de fecha 28 de julio de 2015 remitido desde la dirección **A.A.A.**

Correos electrónicos intercambiados con Orange desde la dirección **I.I.I.** de la denunciante a Orange a la dirección **B.B.B.** en fecha 16 de mayo y 29 de julio de 2015, todos ellos de requerimiento de deuda.

Factura rectificativa de 16 de julio de 2015, correspondiente del periodo 21 de abril de 2015 al 20 de mayo de 2015, por importe de 25,08€

Escrito de alegaciones de **F.F.F.** de fecha 14 de julio de 2015, donde se comunica a la denunciante que la factura emitida el 21 de mayo de 2015 en relación a la

línea **M.M.M.** de la que es titular, se debe a que el 26 de junio de 2013, al comprar un nuevo terminal, adquirió contrato de permanencia de 24 meses y que es correcta. También le comunican que se va a llevar a cabo una devolución de 25€ (exentos de impuestos), mediante transferencia bancaria al número de cuenta donde la cliente tenía domiciliada la facturación, correspondiente al cargo generado en concepto de baja anticipada.

Grabación de conversación telefónica de 29 de julio de 2015, de la denunciante con **F.F.F.** donde le indican que debido al ingreso de 25€ que han realizado en su cuenta debe abonar un importe de 50,8 €, la forma de pago de estos 50,8€ y la dirección de correo donde remitir el justificante del abono.

Correo remitido por la denunciante a **E.E.E.** adjuntando el pago de 50,8€ en fecha 29 de julio de 2015.

Factura expedida por **F.F.F.**, a nombre de **D.D.D.R D.D.D.**

Impresión de varios mensajes SMS remitidos a la línea **N.N.N.**, según la denunciante, en fechas 01/05/2015, 30/07/2015 y 05/08/2015, requiriendo el pago de 50,08€.

Copia de llamadas remitidas a la línea de la denunciante **M.M.M.**

SEGUNDO: Tal y como consta en la Inspección E/6422/2015-I/1 realizada en los locales de **F.F.F.** en fechas 17 de febrero y 1 de marzo de 2016:

1. En el sistema de Información de Clientes figura la denunciante como titular de la línea número **M.M.M.** con fecha de alta 14/04/2011 y en baja por portabilidad con fecha 11/05/2015. Consta como número de teléfono de contacto **N.N.N.**

En el Sistema de Información de Gestión Documental donde se almacenan los documentos escaneados consta el del contrato suscrito por la denunciante en fecha 11/04/2011 a las 18:27:26, y en él figura como teléfono de contacto **N.N.N.**

2. No se ha podido acreditar los números incluidos en el servicio NUMEROS AMIGOS, ya que, según manifiesta **F.F.F.**, es debido a que el contrato se encuentra de baja y no se puede visualizar los números de teléfonos asociados a este servicio.
3. No consta en la entidad ningún contacto con la denunciante respecto del envío de SMS de requerimientos de deuda.
4. En el sistema de Información de Clientes figura la línea número **N.N.N.** asociada a tres contratos, dos de los cuales corresponden a “**G.G.G.**”, el primero de ellos ha estado vigente desde el 28/04/2003 hasta el 09/11/2005 fecha en que se produce la baja por portabilidad y el segundo contrato se ha dado de alta en fecha 06/02/2013 *importado* desde otro operador y continua activo. Se obtiene impresión de pantalla del registro del cliente **D.D.D.R D.D.D.**
5. Respecto de la llamada perdida aportada por la denunciante y de unos mensajes SMS los cuales, según declara la denunciante, han sido remitidos a la línea **N.N.N. F.F.F.** manifiesta:

El número de teléfono respecto de la llamada pérdida corresponde con un número de **F.F.F.** y los números de teléfono que figuran en los mensajes SMS de referencia corresponden a una empresa de recobro contratada por **F.F.F.**

En relación con el envío de SMS al número de **N.N.N.**, es posible que se

hayan enviados además a este número ya que ha sido aportado por la denunciante como teléfono de contacto.

6. Respecto del procedimiento de requerimiento de pago **F.F.F.** manifiesta que:

Desde el momento que un recibo es devuelto por la entidad bancaria se comienza el procedimiento de recobro. Para ello, se intenta, en primer lugar, el contacto telefónico con el titular en la línea origen del impago con objeto de verificar una posible incidencia.

En caso de no contactar con el titular en la línea contratada a **F.F.F.** se intenta el contacto telefónico y por SMS utilizando otros teléfonos aportados por el cliente.

A los 60 días del impago se comunican los datos del cliente a empresas de recobro contratadas con **F.F.F.**.

7. Según consta en el Acta de Inspección, en el Sistema de Facturación de **F.F.F.** se ha verificado que no consta deuda asociada a la denunciante y figura la factura correspondiente a 50,08 € abonada por "Transferencia" en fecha 10/08/2015. Asimismo, se comprueba en el histórico de Estado de Recobros que, con fecha 27/07/2015, los datos del impago fueron comunicados a una empresa de recobro (PREPASO).

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 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) bajo la rúbrica "calidad de datos" recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

"3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado".

"4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16"

Añade el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5:

"Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de las interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento."

Respecto a si la denunciante, debe o no abonarle los 25€ ingresados, no es algo que corresponda valorar a este Organismo, ya 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.

III

El artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) regula el principio del consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos, y dispone, en sus apartados 1 y 2, lo siguiente:

"1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa".

"2 del citado artículo que "no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado".

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, la entidad denunciada, se encuentra legitimada para el tratamiento del dato del número de teléfono, contratado con la compañía, en la medida en que dicho tratamiento resulta necesario para el cumplimiento o ejecución del contrato, en cuyo marco se generó la deuda que ahora se reclama.

En el presente caso, se denuncia que **F.F.F.**, pese a haber satisfecho la deuda requerida el 28 de julio de 2015 y remitir e-mail al respecto a **E.E.E.**, el 29 de julio de 2015, ha recibido una llamada y varios SMS, de fecha 30 de julio y 5 de agosto de 2015 en la línea titularidad de la denunciante, **M.M.M.**, y también le están remitiendo SMS al teléfono **N.N.N.** titularidad de **D.D.D.**, una persona de su entorno, que se dio de alta con esta compañía por una promoción de **F.F.F.** "amigos gratis".

De las actuaciones inspectoras realizadas por este Organismo se desprenden que en el contrato suscrito por la denunciante con **F.F.F.**, figura como teléfono de contacto la línea **N.N.N.**, la cual sólo es utilizada en caso de no contactar con el titular de la línea contratada.

En este sentido, ha de indicarse que la Audiencia Nacional considera válida la realización de llamadas telefónicas por parte del acreedor con el fin de localizar al deudor y requerirle el pago de la deuda.

Por otro lado, señalar que al inspeccionar el Sistema de Facturación de **F.F.F.** se ha verificado que no consta deuda asociada a la denunciante y figura la factura correspondiente a 50,08 € abonada por "*Transferencia*" en fecha 10/08/2015. Asimismo, se comprueba en el histórico de Estado de Recobros que, con fecha 27/07/2015, los datos del impago fueron comunicados a una empresa de recobro (PREPASO).

Concluir por tanto, que **F.F.F.** aunque continuó requiriendo el pago a la denunciante, hasta el 05/08/2015, pese a haberse llevado a cabo la transferencia, el 28 de julio de 2015, este último requerimiento de pago, entra dentro del plazo establecido como necesario de diez días hábiles para gestionar y hacer efectiva la baja. Por ello, transcurrido dicho plazo, cesaron los requerimientos de pago por parte de la entidad gestora de cobros de **F.F.F.**.

IV

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 **F.F.F.** y a **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 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