



Expediente Nº: E/07375/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CABLEUROPA SAU** e **INTRUM JUSTITIA IBÉRICA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de julio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) frente a la Entidad **CABLEUROPA SAU**, en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“La empresa **Ono** ha vendido una cartera de supuestos morosos a la Entidad Justitia Ibérica, la cual ha comenzado a requerirme el pago de una deuda que no existe”—folio nº 1.*

Junto a la denuncia aporta la siguiente documentación:

1. Copia de los DNI's de **A.A.A.** y **B.B.B.**.
2. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 11/9/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.
3. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 15/7/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.
4. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 11/7/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.
5. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 3/6/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.
6. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 13/5/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.
7. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 6/5/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.
8. Copia de la cabecera de correo electrónico de fecha enviado en fecha 29/4/2014 a la dirección **.....@hotmail.com** desde la dirección **no_replay@....** reclamando el pago de la deuda de 91,42€ en nombre de ONO.

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:

1. En fecha de 10/2/2014 se solicita información a **INTRUM JUSTITIA IBERICA SAU** quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 27/2/2015 en el que se desprende lo siguiente:
 - 1.1. Que **INTRUM JUSTITIA IBERICA SAU** actúa en calidad de prestador de servicio de recobro por cuenta de la entidad ONO de acuerdo al contrato al efecto de fecha 8/6/2010 y del que adjuntan copia.
 - 1.2. Que para reclamar la deuda se han dirigido a los datos de contacto que el propio **A.A.A.** proporcionó a ONO mientras fue cliente de dicha sociedad.
 - 1.3. Que habiéndose procedido por parte de dicha entidad a cerrar el expediente ante la negativa de **A.A.A.** a proceder al pago de la deuda y de conformidad con lo dispuesto en la LOPD que exige tener actualizados los datos de carácter personal, han procedido a cancelar los datos de **A.A.A.**.
2. En fecha de 10/2/2014 se solicita información a **CABLEEUROPA, SAU** quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 23/2/2015 en el que se desprende lo siguiente:
 - 2.1. Que en los sistemas de la entidad consta que **A.A.A.** era cliente de ONO desde el año 2007 de un servicio de telefonía fija e Internet.
 - 2.2. Que con fecha de 7/1/2014 se le realizó una llamada de fidelización ofreciéndole determinadas ofertas, las cuales rebajaban el precio de los servicios contratados y llevaban asociada una penalización por baja anticipada. Añade que en dicha llamada el cliente puso de manifiesto un problema de conexión de su Smart TV al Wifi lo que produjo una llamada de un técnico de ONO al día siguiente para indicarle que dicho problema era ajeno a ONO y que por lo tanto no era una avería.
 - 2.3. Señala ONO que con fecha de 29/1/2014 se recibió una llamada solicitando la baja en los servicios y que se eliminara la permanencia.
 - 2.4. En cuanto a los datos de su mujer@hotmail.com y el número ***TEL., ONO señala que dichos datos figuran como datos de contacto en la ficha de cliente de **A.A.A.**.
 - 2.5. La entidad aporta una grabación de fecha 7/1/2014 donde el denunciante contrata las promociones con la penalización asociada. En dicha grabación la teleoperadora de nombre ***NOMBRE.1 pregunta por A.A.A. y una voz masculina responde afirmativamente. La teleoperadora le ofrece bajar el precio de su factura a cambio de contratar una nueva velocidad de acceso a Internet más reducida. Durante la contratación **A.A.A.** pone de manifiesto que no le llega la señal del equipo Wifi de ONO a su televisión y que en un contacto anterior ya le ofrecieron la posibilidad de que un técnico de ONO se desplazara a su domicilio a fin de solucionarlo con un coste de 100 euros. La teleoperadora le ofrece, tras consultar con su coordinadora, la nueva oferta y enviarle un técnico gratuitamente en 24/48 horas a cambio de que mantenga una permanencia de 12 meses. **A.A.A.** insiste en que condiciona la aceptación de la oferta ofrecida y su permanencia a que el técnico resuelva su problema gratuitamente. La

teleoperadora finalmente le pide confirmar determinados datos, confirmando A.A.A. que su DNI es *****DNI.1** y que el correo de contacto es@hotmail.com. Finalmente la teleoperadora hace un resumen en el que afirma que a la línea *****TEL.1** le aplica el combinado fijo y llamadas nacionales con 50 MB de velocidad por 42,23 € al mes y que dicha oferta conlleva mantener al menos uno de los dos servicios durante 12 meses de permanencia o penalización de 90 €, creándose una alarma para que un técnico contacte con él en el teléfono *****TEL.** y se persone en su domicilio en 24/48 horas y solucione el problema de conexión de su TV a Wifi manifestando su conformidad A.A.A..

2.6. De la grabación anterior se desprende que efectivamente los datos del teléfono *****TEL.** y la dirección@hotmail.com figuraban en la ficha de cliente de A.A.A..

2.7. Finalmente señala **ONO** que ha procedido a anular la citada deuda.

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

El artículo 6 de la LOPD, determina:

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

2. 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 negocial, 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.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo)

señala que:

“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia—**17/07/2014**—en dónde el epigrafiado pone de manifiesto los siguientes “hechos” en orden a su adecuación a la LOPD:

*“La empresa **Ono** ha vendido una cartera de supuestos morosos a la Entidad Justitia Ibérica, la cual ha comenzado a requerirme el pago de una deuda que no existe”—folio nº 1.*

Con fecha **23/02/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la Entidad **Cableuropa SAU (*ONO en adelante)**—en dónde manifiesta lo siguiente en relación a los hechos objeto de denuncia:

“Se adjunta como Documento nº 1 copia de la pantallas que constan en nuestros sistemas con los datos del denunciante. En concreto, el denunciante era cliente de ONO desde el año 2007 de los servicios de telefonía fija en Internet”

“Según lo que consta en nuestro sistemas, parece ser que el denunciante en dicha llamada comunicó un problema que tenía con la conexión de su SmartTV al Wifi y un técnico de mi representada, en una llamada efectuada el día siguiente le indicó que no se trataba de un problema solucionable por ONO ya que no era una avería”

“Por otro lado los datos relativos a su mujer son los datos que figuran en la ficha de cliente como datos de contacto y debieron ser aportados por el mismo en el momento de la contratación de los servicios”.

Como primera cuestión, conviene precisar que entre las partes existió una relación contractual, aspecto éste no negado por ninguna de ambas partes en conflicto.

Cabe indicar que el art. 6.2 LOPD dispone: *“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 negocial, 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 los datos de carácter personal del afectado son tratados en base a la relación contractual que mantuvo con la Entidad denunciada—**ONO**--.

Desde el punto de vista de la protección de datos, la Entidad denunciada—**ONO**—ostenta la condición de responsable del fichero, siendo titular de un derecho de crédito frente al denunciante, originado por la **“penalización por baja”**.

La regla general es que todos los créditos (entendidos como derechos frente a un deudor adquiridos en virtud de una obligación) son transmisibles salvo pacto en contrario (art. 1.112 Código Civil).

La cesión de datos personales del deudor derivados de la cesión de créditos no requiere el consentimiento del deudor a que se refiere la LOPD porque, dentro de las excepciones que la LOPD prevé a esta obligación, figura el que tratamiento quede amparado una norma con rango de ley, tal y como es el caso del Código civil o del Código mercantil (vgr. arts. 347 y ss Código de Comercio); todo ello sin perjuicio de la obligación de informar prevista en el art. 5 LOPD.

En este caso, la Entidad acreedora (**ONO**) procedió a contratar los servicios de una tercera Entidad—**Intrum Justitia**—que actúa como encargada del tratamiento en orden a gestionar el cobro de la presunta “deuda” entre las partes.

El art. 3 letra g) LOPD define la figura del encargado del tratamiento en los siguientes términos: *“la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento”.*

De acuerdo con lo explicado, la Entidad **ONO** es una empresa dedicada a la prestación de servicios de telecomunicaciones en general, y en particular, de telefonía, televisión e Internet; mientras que la Entidad **Intrum Justitia** tiene por objeto social el recobro de créditos impagados, actuando por cuenta y representación de la citada en primer término.

De las pruebas aportadas y las alegaciones expuestas, cabe concluir que entre las partes existe una “discusión en torno a la deuda” derivada del cumplimiento contractual del contrato existente 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 último, cabe señalar que con motivo de la tramitación del presente expediente la Entidad denunciada—**ONO**—pone en conocimiento de esta Agencia en fecha **23/02/15** lo siguiente *“En los sistemas de mi representada consta la existencia de una deuda a favor de mi representada por importe de 91,42€, como puede verse en la pantalla aportada en el Documento nº 1. No obstante se ha procedido a compensar dicha deuda recientemente dejándola en cero euros”*.

En términos jurídicos, esto implica la **extinción de la deuda** (derecho de crédito) al ser una de las formas contempladas legalmente de extinción de las obligaciones (art. 1156 CC).

Así pues, de estimarlo oportuno el afectado puede ejercitar **derecho de cancelación** frente a la Entidad denunciada—**ONO**—mediante solicitud que permita acreditar el envío y la recepción (vgr. Acuse de recibo del Servicio Oficial de Correos, etc).

El responsable del fichero deberá resolver sobre la solicitud de cancelación en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud. Deberá hacerlo aunque no disponga de datos del afectado. Transcurrido el plazo sin que de forma expresa se responda a la petición o ésta sea insatisfactoria, el interesado podrá interponer la correspondiente reclamación de tutela ante esta Agencia, acompañando la documentación acreditativa de haber solicitado la cancelación ante la entidad de que se trate.

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 la Entidad **CABLEUROPA SAU (VODAFONE ONO S.A.U)**, y a Don **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