



Expediente N°: E/01280/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **COBRALIA SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACION S.L., INFOVOIP, S.L.** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21 de septiembre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **B.B.B.** en el que denuncia a la entidad **COBRALIA SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACION S.L.**, (en lo sucesivo **COBRALIA**), por estar recibiendo llamadas sin intervención humana en las que se le reclaman deudas inexistentes. Que ignora de dónde han sacado su número de teléfono ya que el mismo no figura en ninguna fuente accesible al público y de dónde han sacado esa supuesta deuda que no le corresponde. Además, está inscrito en la Lista Robinson de exclusión de llamadas comerciales.

Informa el denunciante estar recibiendo llamadas en su teléfono número **l.l.l.** con origen en las siguientes líneas:

- Día 15/9/2015 a las 13:47 horas, procedentes del número **J.J.J.**
- Día 15/9/2015, a las 12:50 horas, procedentes del número **K.K.K.**
- Día 16/9/2015, a las 9:50 horas, procedente del número **J.J.J.**
- Día 16/9/2015, a las 20:05 horas, procedente del número **J.J.J.**
- Día 21/9/2015, a las 20:14 horas, procedente del número **H.H.H.>>**

Mediante resolución de fecha 6 de noviembre de 2015 por la Directora de esta Agencia se acordó la no iniciación de actuaciones inspectoras ni sancionadoras. Mediante escrito con entrada en fecha 18 de enero de 2016 el denunciante recurrió dicha decisión, siendo estimado dicho recurso mediante resolución de fecha 17 de marzo de 2016.

Iniciadas las presentes actuaciones previas de inspección, en fecha 27 de junio de 2016 concluyeron con el presente informe.

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 Solicitada información a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** la entidad ha acreditado haber cursado las llamadas informadas por el denunciante, informando además que todas las líneas origen de las diversas llamadas son de titularidad de **INFOVOIP S.L.**

2 En fecha 8 de junio de 2016 se realizó visita de inspección a **INFOVOIP** durante la cual los representantes de la entidad realizaron las siguientes manifestaciones en respuesta a las cuestiones planteadas por los inspectores:

- a. La entidad ha desarrollado un sistema de generación de llamadas vocales automáticas (en adelante sistema IVR) que está comercializando actualmente, facilitando a sus clientes la plataforma para el uso de la aplicación que reside en un data center alquilado por la entidad. La plataforma lleva en funcionamiento unos cuatro meses.
- b. Las llamadas son cursadas a través de líneas de la entidad, pero no es **INFOVOIP** quien elige el texto ni los destinatarios de las llamadas, sino que son los clientes los que introducen los mensajes a realizar y las listas de destinatarios de los mismos. El sistema cuenta con capacidades de personalización de los mensajes para cada lista de destinatarios.
- c. Tras informar los inspectores que las llamadas de interés fueron cursadas en septiembre de 2015 informan los representantes de **INFOVOIP** que en esas fechas el único cliente que usaba el sistema era **COBRALIA**.
- d. En el caso concreto de **COBRALIA**, la aplicación fue un desarrollo a medida para dicha empresa y ha sido instalada por **INFOVOIP** en los sistemas del cliente, de forma que es el cliente el que tiene pleno control sobre el mismo, prestando **INFOVOIP** los servicios de mantenimiento, administración de sistemas de la aplicación y telecomunicaciones, siendo estas sobre líneas de **INFOVOIP**.

La versión de la aplicación instalada en **COBRALIA** genera una salida por cada llamada cursada, que posteriormente es cargada en los sistemas de **COBRALIA**.

- e. La entidad informa que los únicos datos que conserva del uso de la aplicación por **COBRALIA** son los registros de llamadas, y cuando tienen que realizar alguna operación se conectan directamente a los sistemas de **COBRALIA**.

3 Los inspectores de la Agencia solicitaron al representante de **INFOVOIP** que les permitiese el acceso a los sistemas de información de la entidad donde se realizaron las siguientes consultas:

- a. Se solicita a los representantes de la entidad que muestren la aplicación IVR realizándose las siguientes comprobaciones:
 - Se accede a la aplicación mediante la introducción de un código de usuario y contraseña.



- Existe un sistema de gestión de listas de llamada, en las que se fijan, para cada lista, el mensaje a emitir, los destinatarios de las llamadas, los límites horarios de llamadas, el número de reintentos de llamada.
- En el texto de cada mensaje existen variables utilizables por el usuario, que permite identificar, para cada llamada, el nombre del destinatario, su DNI, teléfono, la empresa de interés y hasta 10 variables definibles por el usuario.

Manifiestan los representantes de la entidad que, cuando las llamadas no son atendidas por una persona, el sistema tienen la capacidad de detectar que atiende un contestador, y deja la llamada en él, dando por cursada la llamada.

La aplicación tiene la capacidad de cursar llamadas a través de distintas líneas salientes, para eludir la posibilidad de que el destinatario utilice listas negras.

Los textos de los mensajes son creados, mantenidos y, en su caso, borrados por el propio cliente.

Las listas de llamadas no se conservan, por lo que no existe en la aplicación la capacidad de asociar las llamadas salientes a los mensajes emitidos.

- b. Se solicita el acceso al registro de llamadas de septiembre de 2015, realizándose una consulta respecto de las llamadas cursadas al número **111**, verificándose que se cursaron siete llamadas.

Se realiza la misma consulta respecto de los meses de agosto y octubre, verificándose que no se cursaron llamadas al mismo número de teléfono.

- c. Se solicita a los representantes de la entidad que se conecten a los sistemas de **COBRALIA** en donde se realizan las siguientes comprobaciones:

- Se accede a la aplicación mediante la introducción de un código de usuario y contraseña utilizando el usuario administrador de **INFOVOIP**.
- Actualmente tienen cargadas 26 listas, informando los representantes de **INFOVOIP** que han llegado a tener hasta 50 listas y hasta 15.000 llamadas por lista, si bien el servicio contratado solo permite tener 31 llamadas simultáneas.
- En el sistema está definida una gran cantidad de mensajes, habiéndose realizado impresión de los mismos, contándose unos 350 textos.

- 4 En fecha 21 de junio de 2016 se realizó visita de inspección en **COBRALIA**, durante la cual los inspectores de la Agencia solicitan al representante de la entidad que les permita el acceso a los sistemas de información de la misma, en donde se realizaron las siguientes comprobaciones:

- a. Se realiza una consulta al sistema de gestión de deudas respecto del



deudor con número de teléfono **I.I.I.**, encontrándose asociadas al mismo cuatro expedientes de deuda distintos relativos a la persona **M.M.M.**. Los registros se encuentran bloqueados por finalización de las acciones de recobro, por lo que se solicita a la entidad su desbloqueo.

- b. Tras el desbloqueo se accede nuevamente con el mismo criterio de búsqueda. Se accede a las acciones realizadas durante el mes de septiembre de 2015, encontrándose que se encuentran asociadas a la deuda con identificador **E.E.E.**. Entre las mismas se encuentran tanto llamadas de contacto indirecto (automáticas) como SMS, llamadas por operadores y llamadas entrantes.

Entre las acciones realizadas se encuentran las llamadas automáticas realizadas en fechas 15/9/2015, (12:49 y 13:46), el 16/9/2015 (9:46 y 20:06) el 17/9/2015 (10:23) del 18/9/2015 (16:26) y el 21/9/2015 (20:14), constando en todas ellas la siguiente referencia: "LLAMADA_AVANT: mensaje completado" o "LLAMADA_AVANT: no contactado", además de constar el número de teléfono **I.I.I.** y el DNI del deudor.

Buscada la información relativa a la descripción del mensaje LLAMADA_AVANT consta en la tabla el texto:

<<AVANTCARD evita reclamación judicial realizando el ingreso del importe pendiente de su tarjeta de crédito que asciende a @deuda>>

Informan los representantes de la entidad que el código VT con que comienza el identificador de la deuda se corresponde con el cliente G.G.G., acreedor de la deuda, aportando copia del contrato de encargo de cobros realizado por dicha entidad.

Examinado el contrato, se observa que la cláusula 11 está destinada a Protección de Datos, y en la misma se constituye **COBRALIA** como encargado del tratamiento en nombre del acreedor, en base al art. 12 de la LOPD.

Entre las acciones realizadas figura una fechada el 17/9/2015 en la cual anota la operadora:

<<... llama para quejarse por las llamadas a pesar de haber realizado el pago...>>

- c. Se accede a la información personal asociada a la deuda con identificador **E.E.E.** verificándose que constan dos números de teléfono, entre ellos el número **I.I.I.**. Se accede a los detalles de la deuda, comprobándose que se trata de una deuda asociada a una tarjeta de crédito formalizada en fecha 22/7/2004.

Se ha podido comprobar que el domicilio que consta relativo a la deudora coincide con el domicilio del denunciante, al igual que coincide el número de teléfono fijo.



Manifiestan los representantes de la entidad que no utilizan datos de fuentes distintas que el acreedor de la deuda.

- d. Se solicita a los representantes de la entidad que se recuperen los datos recibidos del acreedor de la deuda, accediéndose a un fichero Excell sobre el que se realiza una búsqueda con el criterio de número de teléfono **I.I.I.** verificándose que se encuentra asociada a la deuda anteriormente descrita.
- e. Se realiza una consulta en el fichero de deudores con el criterio del DNI **L.L.L.** encontrándose que no existen registros que cumplan dicho criterio.

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 artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), establece como regla general el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. Así dispone en su apartado 1 lo siguiente: *“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

El artículo 3. i) de la citada norma define la *“cesión o comunicación de datos”* como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*.

No obstante lo anterior, la propia LOPD habilita, en su artículo 12, el acceso de terceros a los datos personales cuando el acceso a los datos se realice para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento, al señalar en su apartado 1: *“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.”*

El citado artículo 12.1 de la LOPD permite, por tanto, el acceso a datos de carácter personal a la persona o entidad que presta un servicio al responsable del fichero, sin que, por mandato expreso de la ley, pueda considerarse dicho acceso como una cesión o comunicación de datos.

En el presente caso, de la documentación aportada se desprende que la entidad **COBRALIA** presta un servicio de gestión de cobro a **AVANTCARD**, en su calidad de responsable del fichero.



De las labores de investigación de esta Agencia se desprende que todas las llamadas recibidas en el número de teléfono **111**, son desde distintos número de la entidad **INFOVOIP S.L.**

Dicha entidad manifiesta que pese a ser cursadas a través de líneas de **INFOVOIP**, no es ella quien elige el texto ni los destinatarios de las llamadas, sino que son sus clientes los que introducen los mensajes a realizar y las listas de destinatarios de los mismos.

Así se concreta que por la fecha en que se realizaron las llamadas, fue **COBRALIA**, quien utilizó los servicios de **INFOVOID, S.L.**, para emitir las llamadas al denunciante requiriéndole el pago de una deuda.

De la actuación inspectora de este Organismo se desprende además que en los archivos de **COBRALIA**, el teléfono **111**, se encuentra asociado a la persona **M I S N**, constatándose de nuevo la realización de llamadas automáticas realizadas en fechas 15/9/2015, (12:49 y 13:46), el 16/9/21015 (9:46 y 20:06) el 17/9/2015 (10:23) del 18/9/2015 (16:26) y el 21/9/2015 (20:14), constando en todas ellas la siguiente referencia: "LLAMADA_AVANT: mensaje completado" o "LLAMADA_AVANT: no contactado", además de constar el número de teléfono **111** y el DNI del deudor.

Al acceder a los detalles de la deuda, se comprueba que en los archivos de **COBRALIA**, consta que se trata de una deuda asociada a una tarjeta de crédito de AVANTCARD, formalizada en fecha 22/07/2004, siendo **M I S N** el titular de la misma, con el mismo domicilio, y número de teléfono fijo que el denunciante.

Asimismo, se constata que en el fichero de deudores de **COBRALIA**, no existen deudores con el DNI del denunciante, y se manifiesta que en los registros de **COBRALIA** se han bloqueado los datos personales que constan respecto del deudor **M I S N** con número de teléfono **111**, por finalización de las acciones de recobro.

Así las cosas en este caso no se ha podido acreditar el tratamiento de los datos del denunciante ni que se le realicen llamadas de requerimiento de pago ya que las acciones de recobro se dirigen a **M I S N**.

III

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a **COBRALIA SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACION S.L., INFOVOIP, S.L.** y a **B.B.B.**



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