



Expediente Nº: E/02295/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidad--**DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL**--, en virtud de denuncia presentada ante la misma por Don **A.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de noviembre de 2011, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Don **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la Entidad--**DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL**-- (en lo sucesivo la Entidad denunciada) en el que denuncia de manera sucinta:

La inclusión de sus datos en el fichero ASNEF por una deuda inexistente, al finalizar su contrato con **CANAL +**, el denunciante devolvió el decodificador, tal y como acredita con un justificante de entrega en URENDE S.A. (polígono industrial EL CARRALEO).

Con fecha 2 de noviembre de 2011, solicitó la cancelación de sus datos en el fichero ASNEF que según manifiesta, no ha sido atendida.

Con fecha 20 de octubre de 2011, presento una reclamación por los mismos hechos ante la OMIC del Ayuntamiento de Burgos.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 5 de junio de 2012 se solicita a **EQUIFAX IBERICA, SL** información relativa al denunciante y de la respuesta recibida con fecha 19 de junio de 2012, se desprende lo siguiente:

Respecto del fichero ASNEF:

No consta en esa fecha información asociada al denunciante.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan, dos notificación emitida a nombre del denunciante, la primera, con fecha de emisión 24 de octubre de 2009, por un importe de 300 euros, informado por la entidad CANAL SATELITE DIGIT y la segunda, con fecha de emisión 10 de abril de 2010, por el mismo importe, informado por DISTRIBUIDORA DE TELE.

Respecto del fichero de BAJAS:

Constan, dos bajas asociadas a las notificaciones citadas en el apartado anterior para las dos operaciones indicadas. La primera se dio de baja con fecha 8 de abril de 2010, figurando como motivo: MASIVA, y la segunda se dio de baja el 15 de mayo de 2012, figurando como motivo: F. PURA.

Respecto al expediente asociado al denunciante:

Constan varias solicitudes de cancelación de sus datos y las contestaciones a las mismas de fechas 4 y 6 de octubre de 201 y 7 de noviembre de 2011, en ellas se



informa al denunciante que no procede la CANCELACION de sus datos, ya que han sido confirmados por la entidad informante D. TELEVISION DIGITAL.

Con fecha 20 de junio de 2012, --**DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL S.A.--**, ha remitido a esta Agencia información relativa a los hechos denunciados, de la que se desprende que:

1. Información que consta en sus ficheros: El denunciante fue cliente de la compañía, contratando el paquete de programación básico, con fecha de alta 31 de octubre de 2005. Aportan copia del contrato correspondiente, de fecha 29 de noviembre de 2005, y de las condiciones generales del mismo.
2. Todas las facturas emitidas fueron abonadas, la última es de fecha 1 de abril de 2008, sin embargo se emitió una factura con fecha 7 de febrero de 2009 por importe de 300€ que resultó impagada. El motivo de esta factura fue la penalización por no devolver el decodificador en el plazo de un mes desde la fecha de baja.
3. Aunque la fecha de BAJA no figura en las pantallas que aportan, según los contactos con el cliente solicitó la baja con fecha 7 de abril de 2008, aunque constan varios intentos de "retención", también figura que "Cliente no acepta".
4. Así mismo, en los contactos mantenidos con el denunciante figuran entre otros:

- a. Con fecha 17 de febrero de 2009: *"informo nos debe enviar certificado de devolución equipos oficial, ya que el documento que nos envía no es válido, no conforme"*.
- b. Con fecha 18 de febrero de 2009: *"Se ha realizado mal la entrega, las grandes superficies no retiran equipos"*.

Según manifiestan estos dos contactos corresponden a dos llamadas que se realizaron al cliente para dar contestación a dos reclamaciones realizadas, una de ellas recibida por fax el 12 de febrero de 2008, con la que aportaba un documento para justificar la entrega del equipo.

- c. Con fecha 4.11.2011: Reciben una reclamación de la OMIC del Ayuntamiento de Burgos.
- d. Con fecha 11 de noviembre de 2011, remitieron un escrito a la OMIC de Burgos en contestación a la reclamación recibida, del que aportan copia, y en el que manifiestan que no procede la reclamación de conformidad con la cláusula 11 de las Condiciones Generales de Contratación, del contrato suscrito por el denunciante, en las que se especifica que:
- e. Al finalizar el contrato, el cliente debe devolver a Canal + el material que ésta le hubiera cedido, en el plazo máximo de un mes desde la fecha de baja efectiva del servicio.
- f. El cliente puede optar entre: Devolverlo en un distribuidor autorizado de Canal +, para lo cual podrá ponerse en contacto con el Centro de Servicio al Cliente, donde le indicaran el más cercano a su domicilio o bien, solicitar a Canal + la retirada del material en su domicilio.
- g. Si en el plazo previsto, el cliente no devuelve el material..., Canal + podrá exigir al Cliente la cantidad diaria de seis euros hasta que se devuelva, con un límite máximo de 300 euros.
- h. Así mismo, informan de que tal y como ya le han manifestado al cliente



con fecha 18 de febrero de 2011, el documento de entrega que aportó no es válido, ya que no es un certificado de devolución de equipos en un distribuidor autorizado de Canal +, por lo que ya se le indicó que debería recuperar el equipo y devolverlo en un distribuidor autorizado.

RESPECTO A LA INCLUSION DE LOS DATOS DEL DENUNCIANTE EN EL FICHERO ASNEF.

5. La factura impagada por importe de 300€, en concepto de indemnización por entrega tardía del equipo, de acuerdo con la cláusula 11.3 de las Condiciones Generales del Contrato.
6. La factura se emitió con fecha 7 de febrero de 2009, y fue devuelta por el denunciante con fecha 17 de febrero de 2009.
7. Con carácter previo a la inclusión, se remitieron al denunciante tres requerimientos de pago, con fechas 1 de noviembre, 1 de diciembre y 29 de diciembre de 2008. Así mismo, con fechas 17 de marzo, 13 de abril y 18 de mayo de 2009, se le remitieron requerimientos por parte de Intrum Justitia, informándole de la posible inclusión de sus datos en el fichero ASNEF. Adjuntan copia de los citados requerimientos.
8. Por último manifiestan que la deuda correspondiente al denunciante ha sido cedida a Legal Plus S.L., como consecuencia de una cesión de crédito, por lo que ya no tiene ninguna deuda con DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL S.A.
9. La exclusión de los datos del denunciante del fichero ASNEF se realizó con fecha 30 de abril de 2012.

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 analizar la denuncia presentada en fecha **15/10/12** ante esta Agencia Española de Protección de Datos en dónde se pone de manifiesto que:

*“...ya no se que hacer, a **Canal+** le pagué cada una de las mensualidades que me pusieron y finalmente entregué el receptor. Ni les debí, ni les debo nada y, sin embargo, se inventan una multa de 300€ que me repercute en muchos problemas, ya que ni bancos, ni telefonías, ni nadie, me deja hacer nada por estar en el Asnef...”*

Antes de entrar en el fondo del asunto, matizar 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 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.

Entre la documentación aportada por la Entidad denunciada—**Canal Satélite Digital S.L.**— en fase de instrucción—ex art. 78 Ley 30/92 de 26 de noviembre—constan copias de la cartas enviadas al denunciante de fecha 01/11/2008 y 01/12/2008, en dónde se le comunica que:

*“...de acuerdo con las condiciones generales del contrato debe devolver el equipo de descodificación, propiedad de **Canal Satélite Digital S.L.**—y que usted utilizaba en régimen de alquiler. El equipo de descodificación puede entregarlo en uno de nuestros distribuidores oficiales, o si lo prefiere, puede solicitar que un Servicio de Asistencia Técnica acuda a su domicilio para desconectarlo y recogerlo. El coste de este servicio es de tan sólo 20€ que deberá abonar en efectivo al técnico que la realiza...”*

Item, en fecha **29/12/2008** se le comunica por parte de la Entidad denunciada que:

*“...a pesar de nuestra última comunicación en la que le solicitábamos que devolviera el equipo de descodificación propiedad de **Canal Satélite Digital S.L.** no nos consta que usted lo haya devuelto...le informamos que vamos a cargar en su cuenta un recibo por importe de 300€ en concepto de indemnización por la retención indebida de dicho equipo de descodificación” (*el subrayado pertenece a la AEPD).*

A tal efecto, hemos de traer a colación la lectura del art. 33 del RD 1720/2007 (RLOPD) que dispone que:

“1. La cancelación no procederá cuando los datos de carácter personal deban ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado que justificaron el tratamiento de los datos.

2. Podrá también denegarse los derechos de rectificación o cancelación en los



supuestos en que así lo prevea una ley o una norma de derecho comunitario de aplicación directa o cuando éstas impidan al responsable del tratamiento revelar a los afectados el tratamiento de los datos a los que se refiera el acceso.

3. En todo caso, el responsable del fichero informará al afectado de su derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las Comunidades Autónomas, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

La entrega del equipo de descodificación según documentación aportada por la Entidad denunciada se produjo en fecha **24/01/2009**, en el distribuidor de URENDE (Majadahonda-Madrid).

Ello originó la existencia de la deuda, al considerar la Entidad denunciada, que no se había producido la entrega en uno de los distribuidores oficiales, generando la emisión de una factura por importe de 300€, emitida en fecha 03/02/2009 y la ulterior inclusión en el fichero de solvencia patrimonial y crédito Asnef.

En este caso, teniendo en cuenta la matización inicial, esta Agencia entiende que existe una **deuda cierta, vencida y exigible**—ex art. 38. 1 RLOPD--, que legitima la cesión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y crédito Asnef-Equifax.

Por tanto, esta Agencia entiende que de la documentación aportada, la Entidad denunciada actuó en todo momento conforme a la Legislación vigente en materia de protección de datos, dado que es el retraso en la devolución del equipo propiedad de **Canal Satélite Digital S.L** y, el ulterior incumplimiento de las condiciones contractuales de entrega, lo que origina la existencia de una deuda y legitima el tratamiento de los datos de carácter personal del denunciante.

Por todo lo expuesto anteriormente procede ordenar el **Archivo** del presente procedimiento frente a la Entidad denunciada.

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-- **DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL--** 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.