



Expediente Nº: E/02349/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, S.L.**, en virtud de la denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 14/01/2015 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el denunciante) en el que expone que SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, S.L. (en adelante, SIERRA CAPITAL o la denunciada) ha incumplido tanto la obligación de cancelar el dato del número de móvil al que envía requerimientos de pago de una deuda que no le pertenece como el deber de velar por la calidad de los datos tratados, conductas que podrían ser constitutivas de sendas infracciones de la LOPD tipificadas en los artículos 44.3.e) y 44.3.c).

Añade a ese respecto que SIERRA CAPITAL contestó afirmativamente a su petición de cancelación del número de línea móvil destinataria de los requerimientos, pese a lo cual continúa haciendo llamadas y enviando sms con el mismo fin.

Adjunta impresiones de pantalla de diez sms enviados por SIERRA CAPITAL entre el 11 de noviembre y el 23 de diciembre de 2014 en los que le insta a contactar con ella para regularizar la deuda. Copia del burofax que envió a la denunciada el 03/11/2014. Copia de los correos electrónicos intercambiados con SIERRA CAPITAL entre el 31/10/2014 y el 05/11/2014 a través de los cuales el denunciante solicita la cancelación del número de móvil asociado a la deuda que le reclaman y aporta, a petición de la denunciada, copia de su DNI y el número de teléfono destinatario de los sms. A través de estos correos electrónicos se comprueba que SIERRA CAPITAL solicitó también al denunciante una copia del contrato relativo al número de móvil destinatario de los requerimientos (*****TEL.1**) con el propósito de confirmar que el denunciante era el titular, advirtiéndole que *“De otra forma no podremos modificar dicha información en nuestros sistemas ni aclarar la cuestión”*, a lo que el denunciante respondió que la titular era la empresa FCC S.A.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

<< ACTUACIONES PREVIAS

Se solicitó a SIERRA CAPITAL que especificara las causas que motivaron la reclamación de una deuda al afectado con posterioridad a la confirmación de la



cancelación de sus datos personales. Los representantes de la entidad manifestaron lo siguiente:

*“SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, S.L. (en adelante, SIERRA CAPITAL) adquirió en fecha 22 de enero de 2014, mediante compraventa formalizada ante el Notario **D. B.B.B.**, del Ilustre Colegio de Notarios de Madrid, con número **** de su protocolo, una cartera de Créditos a Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone), entre los que se encontraba el relativo al Expediente n9 *****, de la titular **Dña. E.P.P.**, por un importe de 773,45 €. Se adjunta como documento nº 1 copia de la mentada escritura de Cesión de Créditos.*

Vodafone, facilitó a SIERRA CAPITAL una base de datos en la que se incluían los datos de contacto de los titulares de los créditos cedidos, tales como direcciones postales y electrónicas y teléfonos de contacto.

*En relación con este expediente, el teléfono móvil de contacto facilitado fue el ***TEL.1.*

Una vez adquirida la cartera de crédito, SIERRA CAPITAL, procedió a realizar las gestiones de recobro del expediente pertinentes, tras comunicar a la titular del expediente antes referenciado, la cesión de su crédito por parte de Vodafone.

Entre otras acciones, se realizaron llamadas telefónicas al número ya mencionado, envíos de SMS, envíos postales a la dirección que constaba en los archivos de SIERRA CAPITAL; todo ello sobre los datos de contacto facilitados por Vodafone y de los que había garantizado su exactitud y actualización.

*Posteriormente, se recibió reclamación en SIERRA CAPITAL de D. A.A.A., en fecha 31/10/2014 informando del hecho de que había recibido en su teléfono móvil un SMS reclamando el pago de a deuda correspondiente al Expediente n2 *****.*

Una vez acreditado, siguiendo el procedimiento del Departamento de Reclamaciones de SIERRA CAPITAL, la identidad del reclamante y que sus datos no constaban en los ficheros de nuestra Entidad, solicitamos a D. A.A.A., copia de su DNI, acreditación de la representación que ostentaba en nombre del titular de nuestro expediente (pues no nos constaban sus datos en nuestros Ficheros) y, tras un intercambio de varios correos electrónicos, se solicitó que aportara la factura de la línea telefónica en la que estaba recibiendo los SMS a fin de acreditar que dicha numeración, posiblemente, había sido reasignada por Vodafone a otro cliente distinto del titular de deuda del expediente cedido. Ante la negativa de aportar dicha factura aludiendo que era un teléfono de empresa que le había sido asignado, SIERRA CAPITAL, por prudencia, contestó que se procedía a la cancelación de dicho número de teléfono de los Ficheros de nuestra entidad. Se adjunta como documento nº 2 hilo de los diversos correos electrónicos intercambiados entre el Reclamante y SIERRA CAPITAL desde el 31/10/2015 hasta el 05/11/2014.

Por procedimiento interno de SIERRA CAPITAL, una vez que se procede a la cancelación de algún dato de un expediente, se comunica, desde el Departamento de Reclamaciones de la Compañía a la Dirección Tecnológica que gestiona la herramienta de llamadas y envíos de SMS, los números de teléfono que deben



ser cancelados.

Bien, en este punto, el procedimiento descrito en el apartado anterior, debió fallar, a la vista de la reclamación objeto del presente procedimiento, pues no se produjo dicha comunicación; motivo por el que se continuó enviando SMS al Reclamante hasta febrero de 2015.

SIERRA, reconoce el error cometido respecto de los hechos consignados en la reclamación objeto del presente Procedimiento, asumiendo la posible infracción en que haya podido incurrir.

No obstante lo anterior, también se pone de manifiesto a este Agencia, a la que respetuosamente, nos dirigimos, que el último trimestre del pasado 2014, momento en el que se produjo este desafortunado error humano, el Departamento de Reclamaciones de Sierra sufrió un considerable incremento del número de reclamaciones, recibiendo y gestionando, en el mes de noviembre de 2014, un total de 2.982 reclamaciones, tal y como consta en el documento n2 3 adjunto al presente escrito.

Motivo por el cual no se encuentran sus datos cancelados o bloqueados. Impresión de pantalla de los datos básicos del afectado, incluyendo las marcas relativas a los derechos de protección de datos ejercitados.

*Se adjunta como documento nº 4 impresión de pantalla antes mencionada, en la que en el expediente n9 ***** no consta el nº de teléfono ***TEL.1, objeto de la presente reclamación.”*

Aportan copia de documentación que acredita la titularidad de la deuda reclamada mediante los mensajes remitidos constando como titular de la deuda Dña. E. P.P.

Los representantes de SIERRA han manifestado además que:

*“No obstante lo anterior, cabe dejar constancia en este escrito acerca de la buena fe de SIERRA CAPITAL, en el sentido de que, el Reclamante no aportó la factura acreditativa de que la línea de teléfono ***TEL.1 era una línea de empresa y, además, en el DNI que envió a SIERRA CAPITAL (se adjunta como documento n 5), el domicilio del reclamante coincidía íntegramente con el de la titular de deuda del expediente cedido por Vodafone a SIERRA CAPITAL. Sin embargo, SIERRA CAPITAL (pese al error humano cometido con posterioridad debido a la enorme carga de trabajo sobrevenida en esos últimos meses del año 2014), procedió a la cancelación del número de teléfono ***TEL.1 tantas veces mencionado a lo largo del presente escrito.”*

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

La LOPD dedica el artículo 2 al “*Ámbito de aplicación*” y dispone: “1. *La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.(...)*”. (El subrayado es de la AEPD)

El artículo 16 de la LOPD, “*Derecho de rectificación y cancelación*” establece en el apartado 2: “*Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos*”.

El artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, se ocupa de la calidad de los datos y, como manifestación de ese principio se refiere en el apartado 3 al de exactitud o veracidad conforme al cual “ *Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*”.

III

El denunciante ha manifestado que Sierra Capital no atendió el derecho de cancelación que había ejercitado, conducta que a su juicio podría constituir una infracción del artículo 44.3.e) de la LOPD, habida cuenta de que la denunciada no bloqueó el número de móvil *****TEL.1** que consta en sus ficheros asociado a una deuda a la que él es ajeno y en el que continúa recibiendo requerimientos de pago.

Como se puso de relieve en el Hecho Primero de esta Resolución el denunciante ha reconocido que él no es el titular del número de línea móvil receptor de los requerimientos de Sierra Capital, sino que es un teléfono de empresa cuyo titular es FCC, S.A.

Llegados a este punto debe indicarse que conforme al artículo 2.1 de la LOPD el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica se circunscribe a “*los datos de carácter personal*” que se definen en el artículo 3.a) de la citada norma como “*cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables*”, por lo que no cabría calificar el dato relativo al número de móvil sobre el que versó la petición de cancelación que el denunciante dirigió a la denunciada como un “*dato personal*” en el sentido indicado.

También el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, (RLOPD) en su artículo 2, bajo la rúbrica “*Ámbito objetivo de aplicación*” tras indicar que será de aplicación a los “*datos de carácter personal*” añade en el apartado 2 que “*no será aplicable a los tratamientos de datos referidos a personas jurídicas, ni a los ficheros que se limiten a incorporar los datos de las personas físicas que presten servicios en aquéllas, consistentes únicamente en su nombre y apellidos, las funciones o puestos desempeñados, así como la dirección postal o electrónica, teléfono y número de fax profesionales*”.

En definitiva, el tratamiento del número de línea móvil *****TEL.1** por parte de Sierra Capital, en tanto no tiene naturaleza de dato de carácter personal, está excluido del ámbito objetivo de aplicación de la LOPD, por lo que la conducta denunciada no podría



entrañar una infracción de la citada norma.

Cabe añadir a las anteriores consideraciones que ese número de línea no consta en los ficheros de Sierra Capital asociado al denunciante, sino a una tercera persona.

Se ha comprobado que el número de línea fue facilitado a Sierra Capital por la operadora VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., (en adelante, Vodafone) con ocasión de la venta de una cartera de créditos entre los cuales figuraba el de la titular de la deuda requerida, D.^a **E.P.P.**

Recordemos que la comunicación hecha por Vodafone a favor de Sierra Capital de los datos asociados a los deudores cedidos está amparada en la LOPD - artículo 11.2.a, de la LOPD en relación con el artículo 347 del Código de Comercio Español- y exige únicamente informar al deudor de la cesión efectuada. Pues bien, entre los datos asociados a D.^a **E.P.P.** que obraban en los ficheros de Vodafone figuraba el número de móvil *****TEL.1**

Por lo que respecta al principio de calidad de los datos regulado en el artículo 4 de la LOPD, indicar que la denunciada ha actuado diligentemente y se ha limitado a tratar datos que la titular de la deuda facilitó a Vodafone. Debe tomarse en consideración en tal sentido el artículo 8.5 del RLOPD que dispone: *“Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste”*.

A tenor de las reflexiones precedentes y de la documentación que obra en el expediente, se concluye que en la conducta analizada no existen indicios de una presunta infracción de la LOPD y normas de desarrollo.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, 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 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