



1 Expediente Nº: E/03673/2011

• **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A.** y **EQUIFAX IBERICA, S.L.** en virtud de denuncia presentada ante la misma por Dña. **A.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de abril de 2011 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos un escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que indica que la entidad **CANAL SATÉLITE DIGITAL S.L.**, actualmente **DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A.** (en adelante la denunciada o DTS) ha procedido a incluir sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito por impago de una factura emitida después de su solicitud de baja con esa compañía.

Con fecha 4 de octubre de 2011 la denunciante aporta a requerimiento de esa Agencia copia de dos notificaciones de fechas 12 de diciembre de 2009 y 10 de abril de 2010 en las que ASNEF EQUIFAF, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L. le comunica la incorporación de sus datos en el fichero ASNEF con motivo de un impago de 53,90 €

Asimismo, se ha adjuntado, entre otros, copia de los siguientes documentos:

Carta de 01/05/2009 de CANAL SATÉLITE DIGITAL S.L. informando de la resolución del contrato y solicitando la devolución del equipo y pago de las facturas pendientes; Certificado Devolución Digital+ de fecha 20 de mayo de 2009; Requerimientos de pago efectuados por la empresa de recobros INTRUM JUSTITIA de fechas 08/09/2009, 28/09/2009 y 11/11/2009 reclamando el abono de 53,90 euros en nombre de la entidad acreedora; Reclamación presentada por la denunciante con fecha 4 de abril de 2011 ante el Instituto Galego de Consumo; Carta de fecha 30/08/2011 del mencionado Instituto .

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:

1. De la información facilitada por DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A. con fecha 18 de noviembre de 2011 se desprende lo siguiente:



- En los sistemas de información de la entidad la denunciante figura como dada de alta con fecha 07/12/1998 y como dada de baja el 22/04/2009, aportándose copia del contrato suscrito por la denunciante con fecha 03/12/1998 e impresión de pantalla relativa a productos contratados, en el que consta el producto Selección Antiguo dado de alta el 15/05/2008 y de baja el 22/04/2009.

- La solicitud de inclusión de los datos de la denunciante en el fichero ASNEF por una deuda de 53,90 € viene generada por el impago de las facturas de septiembre y octubre de 2008, cuya copia se aporta. Estas facturas resultan del suministro de la señal televisiva recibida con posterioridad a la finalización el 31 de agosto de 2008 de la oferta promocional que reactivó su contrato, el cual había permanecido suspendido a petición de la misma desde el 21 de febrero de 2008, aunque al no haber devuelto el descodificador propiedad de DTS no se mantenía liquidada su contratación.

- El alta de las anotaciones en dicho fichero se llevó a cabo con posterioridad al cumplimiento del deber de requerimiento previo de pago de dicha cuantía mediante escritos de fechas de 01/05/2009, 01/06/2009 y 29/06/2009.

- En la actualidad no hay facturas pendientes de cobro, ya que con fecha 28/04/2011 se procedió a anular el importe total adeudado de 53,90 €, lo que generó la inmediata exclusión de sus datos del citado fichero, encontrándose el contrato dado de baja y el descodificador devuelto.

- En relación con la anulación de la facturación objeto de controversia, DTS contestó el 10 de mayo de 2011 al Instituto Galego de Consumo sobre la reclamación formulada por la denunciante con fecha 4 de abril de 2011 en el siguiente sentido: *“Si bien la Sra. A.A.A. solicitó la baja de su contrato el 21 de febrero de 2008, también procedió a reactivarlo con una promoción a la que se acogió el 15 de mayo de 2008, siendo la primera mensualidad a satisfacer la de septiembre de 2008. Dicha oferta es aceptada y, en base a la misma, esta entidad ha estado suministrando a la reclamante la señal de su programación de manera gratuita durante el periodo indicado.”*, añadiendo que, en el caso de la denunciante, una vez finalizada la promoción aceptada *“no tuvimos ninguna comunicación solicitando la baja al finalizar el período promocional. No obstante esta entidad considera, que, según indica la reclamante, no tuvo intención de continuar el servicio tras el período promocional, motivo por el cual esta entidad dejará de reclamar el importe correspondiente a las mensualidades de septiembre y octubre de 2008, quedando el contrato anulado y sin deuda, por lo que se solicitará la retirada de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial por este concepto”* y *sin tener comunicación efectiva de la intención de baja de los mismos al no haber (...)*

2. De la información facilitada con fecha 9 de diciembre de 2011 por EQUIFAX IBERICA, S.L. se desprende lo siguiente:

- En el fichero ASNEF no consta incidencia alguna dada de alta correspondiente al NIF de la denunciante



- En el fichero de NOTIFICACIONES consta la remisión a la denunciante de dos notificaciones de inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF, con fechas de emisión de 12/12/2009 y 10/04/2010, respectivamente, por un producto de TELECOMUNICACIONES y por un importe de 53,90 € cada una de ellas, siendo las entidades informantes CANAL SATÉLITE DIGITAL S.L. y DTS.

- En el fichero de BAJAS se observa que constan dos bajas de fechas 08/04/2010 y 04/05/2011 asociadas a las notificaciones citadas en el apartado anterior que habían sido dadas de alta el 09/12/2009 y el 08/04/2010, respectivamente.

3. De la documentación aportada por la denunciante se observa lo siguiente:

- El Instituto Galego de Consumo comunicó a la denunciante con fecha 30 de agosto de 2011 que a raíz de la mediación efectuada ante la empresa objeto de reclamación se recibió la respuesta que se adjuntaba a dicho escrito, añadiendo que se daba por finalizada su mediación, procediéndose a archivar la reclamación, con independencia de cualquier otra actuación que proceda en caso de que no sea de su conformidad la respuesta de la empresa.

- No consta que la denunciante haya efectuado ante dicho Instituto ningún tipo de actuación con posterioridad a la recepción de ese escrito.

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

En este caso se denuncia a DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A. por una posible infracción del artículo 4.3 en relación con el 29.4 de la LOPD, ya que dicha entidad ordenó la inclusión de los datos personales de la denunciante en el fichero común de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF asociados a una deuda cuya existencia es discutida por la afectada por haberse originado con posterioridad a la solicitud de baja del contrato de fecha 28/02/2008..

El artículo 4.3 de la citada Ley dispone 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.

La obligación establecida en el artículo 4 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros



quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2: *“Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley”*. Añadiendo el párrafo 4 del mismo artículo que *“sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquellos”*.

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante RLOPD), que establece, una vez recogidas las modificaciones derivadas de la sentencia del Tribunal Supremo de fecha de 15 de julio de 2010 ha anulado diversos preceptos del citado RLOPD, lo siguiente:

“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos:

a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

III



En el caso que nos ocupa, tal como se evidencia de las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, se ha constatado que si bien la denunciante y DTS reconocen que la afectada solicitó la baja del servicio contratado el día 28/02/ 2008, no ocurre lo mismo en cuanto al origen de la deuda objeto de reclamación.

A la vista de tal discrepancia hay que tener en cuenta que de la documentación y manifestaciones efectuadas por la empresa denunciada se desprende que dicho contrato se reactivó cuando la denunciante, que aún no había procedido a la devolución del terminal descodificador, aceptó el 15/05/2008 una oferta promocional que al finalizar el 31/08/2008, sin que la cliente hubiera manifestado su deseo de dar de baja el servicio, originó la emisión de sendas facturas correspondientes a las mensualidades de septiembre y octubre de 2008 por un importe total de 53,90 €. A fin de acreditar dicho extremo DTS ha aportado copia de dichas facturas e impresión de pantalla en la que consta el alta y la baja del producto descrito como "Selección Antiguo".

También ha quedado acreditado a través de la documentación aportada al expediente por la denunciante y DTS que el importe objeto de conflicto fue requerido de pago tanto por la propia entidad como por la empresa de cobros INTRUM JUSTITIA con anterioridad a que los datos de la denunciante fueran incluidos en el fichero ASNEF asociados a la mencionada deuda. Asimismo, ha quedado probado que la entidad responsable del reseñado fichero común de solvencia patrimonial y crédito notificó a la denunciante con fechas 12/12/2009 y 10/04/2010 la incorporación de sus datos personales en el reseñado fichero por un impago de 53,90 € a DTS, siendo las fechas de alta de dichas anotaciones el 09/12/2009 y el 08/04/2010, respectivamente.

Igualmente consta que la denunciante presentó reclamación ante el Instituto Galego de Consumo con fecha 04/04/2011 por discrepar con el recibo extraordinario de deuda pendiente de liquidar que le fue girado con posterioridad a su solicitud de baja. El mencionado órgano de Consumo remitió copia de dicha reclamación a DTS con fecha 06/04/2011, la cual se registró de salida el 08/04/2011.

A la vista de tal reclamación DTS contesta indicando que la reclamante había reactivado el contrato al acogerse a la oferta promocional anteriormente indicada, no obstante lo cual la denunciada procedió a la anulación de la facturación impagada por entender que aunque la denunciante no había solicitado la baja con posterioridad al 31/08/2008, en realidad, no tuvo intención de continuar el servicio. En conclusión, DTS anuló la deuda en sus sistemas e instó la baja del registro a nombre de la denunciante en el fichero ASNEF, cuya cancelación se hizo efectiva con fecha 04/05/2011.

Sin perjuicio de que la denunciante niegue que volviera a darse de alta en el servicio, lo cierto es que la documentación aportada muestra que el equipo descodificador no se devolvió por ésta hasta el 20/05/2009, es decir, con posterioridad a las fechas de emisión de las facturas objeto de reclamación, y que con fecha 15/05/2008 se dio de alta el producto "Selección Antiguo".



Asimismo, debe valorarse que el Instituto Galego de Consumo consideró con fecha 30/08/2011 finalizada su actuación de mediación una vez valoradas las alegaciones efectuadas por DTS a la reclamación presentada por la denunciante, procediendo al archivo de la reclamación ante la anulación de la deuda a nombre de la denunciante y la cancelación del alta asociada a la misma en el fichero ASNEF .

Sobre este particular hay que significar que la Agencia Española de Protección de Datos no es órgano competente para dirimir con carácter definitivo frente a terceros la existencia, o no, o exactitud de la deuda reclamada por la operadora de televisión a la denunciante, no siendo tampoco competente para interpretar las estipulaciones contractuales fijadas entre las partes de un contrato, ya que dicha competencia la ostentan los Tribunales de Justicia, o en su caso, los órganos administrativos en materia de consumo o de telecomunicaciones, según proceda, compitiéndole únicamente a esta Agencia velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación. Cuestión por la que conviene recordar la resolución de archivo adoptada por el Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia respecto de la reclamación efectuada ante la misma por la denunciante.

En base a lo expuesto con anterioridad se desprende que DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, S.A. cumplió los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre protección de datos personales para la inclusión de los mismos en ficheros de solvencia patrimonial y crédito, al existir, según se aprecia del análisis de los elementos de prueba analizados, una deuda cierta, vencida y exigible que había sido previamente requerida de pago, motivo por el cual se entiende que cumplió con el principio de calidad de



los datos.

En consecuencia, no se aprecia vulneración al principio de calidad de datos recogido en la LOPD por parte de DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, S.A.

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 **DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A.** , **EQUIFAX IBERICA, S.L.** y a Dña. **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 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.

Madrid, 23 de abril de 2012

**EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS**



Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez