



Expediente Nº: E/06347/2015

• **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **CANARAGUA CONCESIONES SA**, en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 26 de junio de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara que en junio de 2014 la empresa de suministro de agua **CANARAGUA**, a través de su gestora de recobro **GESLICO**, empezó a llamarle varias veces al día con diferentes números de teléfono. Le decían que estaban grabando la conversación y que tenía que pagar una deuda para no ser incluido en un fichero de morosos. El manifestaba que todos sus recibos de agua con **CANARAGUA** estaban domiciliados y que era imposible no haber pagado. Le informan que la deuda era por consumo en el (C/....1), dirección que no conoce y en la que nunca ha residido.

Con fecha 6 de octubre de 2015 se solicita al denunciante que aporte copia de las grabaciones con los mensajes de **GESLICO**, número de líneas telefónicas donde recibe las llamadas y entidad que le prestaba el servicio telefónico.

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:

Con fecha 22 de diciembre de 2015 se solicita información a **CANARAGUA CONCESIONES, SA** y de la respuesta facilitada se desprende lo siguiente:

1. **CANARAGUA CONCESIONES, SA** es la entidad concesionaria del Servicio Municipal de Aguas de San Bartolomé de Tirajana. Su posición como entidad prestadora del Servicio deriva del contrato formalizado en su día por el Ayuntamiento de dicha localidad con Eléctrica Maspalomas, SA.
2. El denunciante fue cliente del Servicio de Aguas de San Barlomé a través de la póliza de abono identificada bajo el número *****NÚMERO.1**. Dicha póliza, suscrita en su nombre y representación por **B.B.B.**, amparaba el suministro de agua potable a la finca sita en (C/....1). Al momento de la suscripción de la póliza, el pago de los recibos de suministro a dicha finca se encontraba domiciliado en la cuenta corriente del denunciante. Hasta el momento en que se produjo la baja



como cliente, por cambio de titularidad de la finca a abastecer, los recibos por suministro de agua fueron atendidos puntualmente, salvo el último de ellos que fue devuelto por remesa bancaria y respecto al cual se iniciaron las distintas actuaciones tendentes a su cobro, entre ellas, las desarrolladas por **GESLICO**, empresa especializada contratada para ello.

3. Respecto de la deuda de **A.A.A.** con ocasión del contrato citado, pueden resumirse las gestiones realizadas de la siguiente forma:
 - a. 9/6/2014, se envía la deuda al gestor **GESLICO**, gestión que se mantiene hasta finales de octubre de 2014.
 - b. 10/11/2014, **GESLICO** envía informe de fin de campaña donde se informa que la situación de este contrato es que el cliente indica que pasa por la oficina presencial de **CANARAGUA** para tramitar el pago.
 - c. 25/5/2015, se envía a **GESLICO** en segunda ronda la deuda que aún figura impagada. La campaña se mantiene hasta final de octubre de 2015.
 - d. 12/11/2015, **GESLICO** remite informe de fin de campaña con informe de situación ilocalizable, es decir que en esta ocasión no se pudo contactar con el cliente.
 - e. 1/12/2015: Agotadas las posibles gestiones extrajudiciales de cobro de la deuda, se procede a su amortización por imposibilidad de cobro.
4. Aportan entre otra documentación:
 - a. copia del contrato de agua firmado por el representante del denunciante, **B.B.B.**, de fecha 21/3/1995 en (C/.....1).
 - b. copia de la fianza
 - c. domiciliación bancaria en cuenta del banco March a nombre de **A.A.A.**
 - d. documento acreditativo de representación y copia del DNI de **B.B.B.**
 - e. listado donde consta el pago del suministro objeto de la denuncia, desde el año 2005 a 2010.
 - f. Contrato de prestación de servicios suscrito con **GESLICO**, el 22 de mayo de 2014.

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

En el presente caso el denunciado manifiesta que fue cliente del Servicio de Aguas de San Barlóme a través de la póliza de abono identificada bajo el número ***NÚMERO.1. Dicha póliza, suscrita en su nombre y representación por **B.B.B.**, amparaba el suministro de agua potable a la finca sita en (C/....1). Al momento de la suscripción de la póliza, el pago de los recibos de suministro a dicha finca se encontraba domiciliado en la cuenta corriente del denunciante. Hasta el momento en que se produjo la baja como cliente, por cambio de titularidad de la finca a abastecer, los recibos por suministro de agua fueron atendidos puntualmente, salvo el último de ellos que fue devuelto por remesa bancaria y respecto al cual se iniciaron las distintas actuaciones tendentes a su cobro, entre ellas, las desarrolladas por **GESLICO**, empresa especializada contratada para ello.

Por su parte el denunciante denuncia a la entidad **CANARAGUA CONCESIONES SA**, porque a través de su entidad gestora de cobros, **GESLICO, GESTION DE COBROS, S.A.** le están acosando telefónicamente para que pague una deuda que no reconoce.

En este sentido, es importante señalar que ha quedado constatada la relación contractual existente entre **CANARAGUA CONCESIONES SA.** y el denunciante, celebrada en 1995. Dicha entidad alega que se encuentra pendiente el último pago, motivo por el cual le está requiriendo la deuda telefónicamente a través de la entidad gestora **GESLICO, GESTION DE COBROS, S.A.**

En este sentido, señalar que 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, **GESLICO, GESTION DE COBROS, S.A.**, de conformidad con el precepto señalado, está prestando un servicio de gestión de cobro a **CANARAGUA CONCESIONES SA**, en su calidad de responsable del fichero.

En este sentido ha de indicarse que la Audiencia Nacional considera válida la realización de llamadas telefónicas al deudor por parte del acreedor con el fin de localizarle y requerirle el pago de la deuda.

Por todo ello, teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 6 de la LOPD, hemos de indicar que en este caso, **GESLICO, GESTION DE COBROS, S.A.** empresa de recobro de **CANARAGUA CONCESIONES SA**, se encuentra legitimada para el tratamiento del dato del número de teléfono del denunciante, en la medida en que dicho tratamiento resulta necesario para el cumplimiento o ejecución del contrato, en cuyo marco se generó la deuda que ahora se reclama, incluso después de haber solicitado la baja en el servicio contratado.

Concluir señalando 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 los 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.

III

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 **CANARAGUA CONCESIONES SA**, y a **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