

- Expediente N.º: EXP202205067

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de abril de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00013123651 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **SERVIGUT SERVICIOS 1970, S.L.** con NIF **B01740661** (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante manifiesta haber recibido dos cargos en su cuenta bancaria de la empresa Telefónica, constando a nombre de la empresa **SERVIGUT SERVICIOS 1970**. Señala haber comprobado que el propietario de la empresa citada es una persona a la que compró un inmueble en septiembre de 2021. Acompaña a su escrito de reclamación recibos bancarios y escritura de compraventa del piso citado.

Junto a la notificación se aporta la siguiente documentación:

- Tres recibos bancarios de **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** a nombre del reclamante domiciliados en **CAIXABANK**.
- Escritura de compraventa del inmueble nombrado anteriormente.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Dicho acto consta como notificado en ambos casos, pero no se ha recibido contestación al mismo

TERCERO: Con fecha 13 de julio de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de

conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Analizadas las evidencias presentadas por la parte reclamante, se aprecia que, en los tres recibos bancarios a nombre del reclamante domiciliados en CAIXABANK, la entidad ordenante es **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y el titular es **SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L.** El concepto indica facturas de noviembre, diciembre y febrero de una línea fija: FIJOxxxxxx994.nov, FIJOxxxxxx994.dic y FIJOxxxxxx994.feb.

Consultado CAIXABANK con fecha 24 de agosto de 2022 para comprobar la titularidad de la cuenta en la que se han cargado los recibos reclamados, en su escrito de respuesta con fecha 7 de septiembre de 2022 se confirma que el titular de dicha cuenta es la parte reclamante.

Con fecha 24 de agosto de 2022 se remite a TME una solicitud de información para que proporcione, entre otros asuntos:

- Punto 1.- Información sobre todos los contratos mantenidos con la parte reclamante.
- Punto 2.- Información sobre todos los contratos mantenidos con la parte reclamada.
- Punto 3.- Copia del contrato cuyos recibos bancarios son los aportados por la parte reclamante.
- Punto 4.- Captura de pantalla de sus sistemas donde se visualice el detalle de todos los cambios realizados a los datos personales asociados al contrato anterior desde el 01 de junio de 2021 hasta la actualidad. [...]
- Punto 5.- Captura de pantalla de sus sistemas donde se visualice el detalle de todos los cambios de domiciliación de dicho contrato realizados desde el 01 de junio de 2021 hasta la actualidad.
- Punto 6.- Copia del mandato firmado que permite dicha domiciliación.

Con fecha 1 de septiembre de 2022, TME solicita ampliación de plazo y remite sus alegaciones a esta Agencia con fecha 12 de septiembre de 2022, en las que manifiesta:

- Que el reclamante fue titular del contrato de servicio denominado Fusión Contigo entre las fechas 26/02/2015 y 24/08/2015, momento en el que fue gestionada la baja de las líneas.

- La respuesta a los puntos 2, 3, 4, 5 y 6 es la siguiente:

“Esta parte entiende que, de conformidad con normativa aplicable, al tratarse de una persona jurídica que se encontraría fuera del ámbito de aplicación de la legislación de protección de datos, no se aporta la información requerida.”

Ante la respuesta negativa por parte de TME, se reescribe el requerimiento de información enfocándolo exclusivamente desde el punto de vista de la persona física reclamante y se remite a TME con fecha 15 de septiembre de 2022:

- Punto 1.- Información sobre todos los contratos mantenidos con la persona física reclamada, tanto como persona física como representante de cualquier persona jurídica.
- Punto 2.- Información sobre el contrato cuyo número de cuenta de domiciliación a fecha noviembre de 2021 es *****CUENTA.1**, perteneciente a la parte reclamante.
- Punto 3.- Captura de pantalla de sus sistemas donde se visualice el detalle de todos los cambios de domiciliación de dicho contrato realizados desde el 01 de junio de 2021 hasta la actualidad. [...]
- Punto 4.- Copia del mandato firmado que permite dicha domiciliación.
- Punto 5.- Captura de pantalla de sus sistemas donde se visualice el detalle de todos los cambios realizados a los datos personales asociados al contrato anterior desde el 01 de junio de 2021 hasta la actualidad.
- Punto 6.- Copia del contrato firmado cuyos recibos bancarios desde noviembre de 2021 a febrero de 2022 contienen el CCC: *****CUENTA.1**, número de cuenta perteneciente al reclamante.

Con fecha 10 de octubre de 2022, TME remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

- Que la persona física reclamada no es titular en la actualidad de ninguna línea activa. TME remite un listado con las líneas de las que ha sido titular en el intervalo temporal desde 2017 hasta 2021. TME indica que no la persona física reclamada no consta como interlocutor o representante de persona jurídica.
- La respuesta a los puntos 2, 3, 4, 5 y 6 es, de nuevo, la siguiente:
“Esta parte entiende que, de conformidad con normativa aplicable, al tratarse de una persona jurídica que se encontraría fuera del ámbito de aplicación de la legislación de protección de datos, no se aporta la información requerida.”

Se insiste por última vez a TME con fecha 18 de octubre de 2022 para solicitar únicamente la autorización firmada de la parte reclamante para la domiciliación de recibos bancarios en su número de cuenta: *****CUENTA.1**.

TME envía sus alegaciones con fecha 31 de octubre de 2022, en las que, una vez más, contesta con el siguiente texto:
“Esta parte entiende que, de conformidad con normativa aplicable, al tratarse de una persona jurídica que se encontraría fuera del ámbito de aplicación de la legislación de protección de datos, no se aporta la información requerida.”

En paralelo, con fecha 18 de octubre de 2022 se envía a CAIXABANK un requerimiento de información en el que se solicita copia del mandato firmado que permite la domiciliación de los citados recibos bancarios, cuya notificación recoge con fecha 19 de octubre de 2022 pero la entidad no remite ningún escrito de alegaciones. Esta información es proporcionada más adelante.

También en paralelo, con fecha 18 de octubre de 2022 se solicita a la parte reclamada, tanto a la empresa como a la persona física, el motivo por el cual se han domiciliado los recibos bancarios en la cuenta bancaria del reclamante y la autorización firmada del reclamante para la domiciliación de los citados recibos bancarios en su cuenta. La notificación a la empresa es aceptada con fecha 19 de octubre de 2022, mediante

sistema de notificaciones electrónicas Notific@, por el titular de la empresa, que coincide con la persona física a la que también se ha requerido la información. La notificación postal a la persona física aún no ha sido recogida a fecha de firma de este informe. La notificación consta como Ausente en Reparto en los sistemas de SIGRID y Devuelto al Origen por Sobrante.

La parte reclamada remite a esta Agencia, con fecha 13 de noviembre de 2022, la siguiente información y manifestaciones:

- Que, en septiembre de 2021, SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L, vendió mediante escritura pública de compraventa un inmueble de su propiedad al reclamante.

- Que las facturas cobradas de forma errónea al reclamante por un error en la domiciliación fueron domiciliadas en la cuenta del reclamante sin la correspondiente autorización de este. Remite una enumeración de las facturas cobradas donde se indica el identificador de cada factura y su importe.

- Que el reclamante en ningún momento informó a SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L del error en el cobro de las mencionadas facturas y procedió a reclamar ante la AEPD.

- La parte reclamada continúa explicando:

“A la recepción del requerimiento de la AEPD, el representante legal de SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L, reclamó en la oficina de MOVISTAR (número de reclamación CP2202INBGIFK1/0) sita en la Avenida Virgen de Montserrat nº 101, de la población del Prat de Llobregat, en la provincia de Barcelona. En la mencionada oficina donde se hizo la reclamación, la persona que lo atendió se identificó como responsable, le mostró en pantalla el error que MOVISTAR había cometido con los cobros y no quiso entregar ningún tipo de justificante, alegando que, por protección de datos, no podían facilitar lo solicitado por escrito.

El error finalmente se subsano previa reclamación a MOVISTAR, se abonaron al reclamante los importes cobrados indebidamente por el ya mencionado error, y MOVISTAR modificó la cuenta donde debían realizarse las domiciliaciones de los servicios prestados por MOVISTAR a la cuenta de SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L en la única entidad bancaria con la SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L trabaja, BANC DE SABADELL”

La parte reclamada aporta como evidencia copia del correo electrónico remitido por reclamaciones@movistar.es al destinatario serviguitservicios@gmail.com con asunto: Resolución de reclamación CP2202INBGIFK1/0, en la que se indica que no procede la devolución porque los cargos se han realizado al número de cuenta bancaria que disponen en su base de datos. Informa que, si los cargos no le corresponden, debe realizar la devolución desde su entidad bancaria y tramitar el cambio de domiciliación.

- La parte reclamada manifiesta que *“no conoce, ni ha conocido los datos de la cuenta corriente del reclamante”, que “nunca autorizó ninguna domiciliación a ninguna cuenta bancaria que no fuera de su titularidad”* y solicita *“que se TRASLADEN LOS REQUERIMIENTOS a MOVISTAR como entidad emisora de las facturas y único responsable del error en los datos del titular en los adeudos y que (MOVISTAR) presente, en su caso, los documentos SEPA, o cualesquiera ordenes de domiciliación firmadas o autorizadas por SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L”.*

En la copia simple aportada como evidencia por la parte reclamante se incluyen justificantes de transferencias y cheques bancarios a nombre de la parte reclamada en los que se visualiza el número de cuenta de la parte reclamante. Por tanto, se evidencia que la parte reclamada sí podía tener acceso a los datos de la cuenta bancaria de la parte reclamante.

Con fecha 14 de noviembre de 2022, durante el intervalo de tiempo entre el envío del requerimiento de información a la parte reclamada y la recepción de su respuesta, se remite a CAIXABANK de nuevo una solicitud de información acerca de la entidad financiera ordenante de los recibos bancarios reclamados.

CAIXABANK remite a esta Agencia con fecha 18 de noviembre de 2022 la siguiente información y manifestaciones:

- Que, de *“conformidad con la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, las entidades bancarias no solicita las ordenes de domiciliación SEPA correspondientes a los recibos que cursan las entidades emisoras de los mismos (las “entidades acreedoras o acreedores”, según la normativa de servicios de pago). Es el propio deudor de la entidad acreedora (que a su vez es el cliente de la entidad financiera, CaixaBank en el caso que nos ocupa) quien da la orden de domiciliación de recibos al acreedor (en este caso, Telefónica) y estas entidades acreedoras, son las que se encargan de dar orden al banco de ejecutar el pago.*
[...]

- Que *“no corresponde a CaixaBank facilitar dichas copias al no disponer de ellas, por ser competencia de Telefónica la custodia de las mismas, ello de acuerdo con la normativa de aplicación. Es por ello que el cliente debería contactar con Telefónica: para que dicha entidad, como entidad acreedora, le facilite la documentación acreditativa interesada.”*

Con fecha 11 de mayo de 2023 se remite a TME un requerimiento para que proporcione información de si la parte reclamada aportó el número de cuenta perteneciente a la parte reclamante para domiciliar los pagos de su línea telefónica, en el momento de dar el alta o en cualquier otro posterior.

TME envía su escrito de alegación con fecha 23 de mayo de 2023 indicando que: *“Una vez revisados nuestros sistemas, la empresa SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L. tuvo asociada la cuenta bancaria *****CUENTA.1** para el domicilio de sus recibos de Telefónica entre la fecha de alta en el servicio, el 19 de octubre de 2021 y el 10 de febrero de 2022, momento en el que la modificó por una nueva cuenta bancaria.”*

Con fecha 24 de mayo de 2023 se remite de nuevo a TME una solicitud de información para que confirme que la parte reclamada solicitó el alta del servicio y aportó el número de cuenta perteneciente a la parte reclamante para domiciliar los pagos de su línea telefónica. Ante la ausencia de respuesta una vez superado el plazo legalmente establecido, se reitera el requerimiento con fecha 07 de junio de 2023, sin haber recibido respuesta por su parte a fecha de firma de este escrito.

CONCLUSIONES

Se ha comprobado que en los recibos bancarios a nombre del reclamante domiciliados en CAIXABANK y aportados como evidencia, la entidad ordenante es **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** (TME) y el titular es **SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L.** (parte reclamada).

Se ha constatado que la titularidad de la cuenta en la que se han cargado los recibos reclamados corresponde a la parte reclamante.

La entidad denunciada indica que no es responsable de los hechos reclamados. Manifiesta que reclamó en una oficina de MOVISTAR, en la que le mostraron en pantalla el error que MOVISTAR había cometido con los cobros.

La parte reclamada explica que el error finalmente se subsanó previa reclamación a MOVISTAR: se abonaron al reclamante los importes cobrados indebidamente y MOVISTAR modificó la cuenta donde debían realizarse las domiciliaciones de los servicios prestados por MOVISTAR a la cuenta de SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L.

La parte reclamada señala que *“no conoce, ni ha conocido los datos de la cuenta corriente del reclamante”* y que *“nunca autorizó ninguna domiciliación a ninguna cuenta bancaria que no fuera de su titularidad”*. Se ha evidenciado que la parte reclamada sí podía tener acceso a los datos de la cuenta bancaria de la parte reclamante, puesto que dichos datos aparecen en los justificantes de transferencias y cheques bancarios a nombre de la parte reclamada incluidos en la copia simple que la parte reclamante ha aportado como evidencia.

No se han podido obtener evidencias por parte de TME respecto de los hechos probados. Se han remitido tres requerimientos de información a TME para recabar información sobre la autorización del pago de los recibos reclamados y esta entidad ha contestado con la misma respuesta evasiva:

“Esta parte entiende que, de conformidad con normativa aplicable, al tratarse de una persona jurídica que se encontraría fuera del ámbito de aplicación de la legislación de protección de datos, no se aporta la información requerida.”

TME únicamente ha confirmado que *“la empresa SERVIGUIT SERVICIOS 1970, S.L. tuvo asociada la cuenta bancaria *****CUENTA.1** para el domicilio de sus recibos de Telefónica entre la fecha de alta en el servicio, el 19 de octubre de 2021 y el 10 de febrero de 2022, momento en el que la modificó por una nueva cuenta bancaria.”*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la Ley

Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Principios relativos al tratamiento

La letra a) del artículo 5.1 del RGPD propugna:

"1. Los datos personales serán:

a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);"

III

Licitud del tratamiento

El artículo 6.1 del RGPD establece lo siguiente:

"El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;

b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.”

IV Conclusión

La parte reclamante afirma haber recibido dos cargos en su cuenta bancaria de la empresa TELEFÓNICA, constando a nombre de la empresa SERVIGUT SERVICIOS 1970. Señala haber comprobado que el propietario de la empresa citada es una persona a la que compró un inmueble en septiembre de 2021. Acompaña a su escrito de reclamación recibos bancarios y escritura de compraventa del piso citado.

Comprobados los mencionados recibos, está acreditado que la parte reclamante recibió los pagos en su cuenta bancaria. Como indicio de que la domiciliación podría haber sido efectuada por la parte reclamante se encuentra la previa celebración entre ambas partes de un negocio jurídico relativo a la compraventa de un bien inmueble. No obstante, dicho contrato no acredita, de por sí, que la parte reclamada fuera la que con posterioridad domiciliara los recibos.

Durante las actuaciones previas de investigación se ha requerido reiteradamente información sobre este asunto al operador de telefonía TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A., que no ha facilitado toda la información requerida relativa a si la parte reclamada fue la que en su momento habría aportado el número de cuenta de la reclamante. Sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder a esta empresa, esto ha derivado en una ausencia de información sobre quién y a través de qué vías, efectuó la domiciliación. Adicionalmente, TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa acerca de que la parte reclamante había sido cliente previamente.

Por su parte, la parte reclamada también reiteradamente niega haber efectuado la domiciliación. Ello unido a la ausencia de información suficiente sobre las condiciones en que se habría producido dicha domiciliación, hace que exista una duda razonable sobre la comisión de una infracción por parte de la parte reclamada.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

Así pues, en virtud del principio de presunción de inocencia, al no haber sido posible atribuir a la parte reclamada la comisión de la infracción, 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 **SERVIGUT SERVICIOS 1970, S.L.** y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

940-020323

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos