



EXPEDIENTE: 099-10-2017-DEN

RESOLUCION N° 70-2018

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DIEZ HORAS DEL PRIMERO DE JUNIO DE DOS MIL DIECIOCHO.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CLARO CR TELECOMUNICACIONES y BUFETE AMERICA SERVICE & SOLUTION.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha treinta de octubre del dos mil diecisiete, el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR Telecomunicaciones y Bufete América Service & Solution, cuya pretensión es: *“I. Solicito que la empresa Claro CR Telecomunicaciones y la Empresa de Abogados América Service & Solution, empresa contratada por Claro, elimine la Información de mis Datos Personales que sin ninguna autorización, por escrito o verbal o tipo comercial octuvieron (sic) sin permiso de mi persona”.* (Visible a folio 01 al 09 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N° 01 de las ocho horas del diez de noviembre del dos mil diecisiete, esta Agencia previene al denunciante aportar la dirección física del Bufete Service & Solution, a fin de poder realizar la respectiva notificación al denunciado, para lo cual se concedió un plazo de **DIEZ DIAS HABLES.** (Visible a folio 10 al 11 del Expediente Administrativo)
3. Que el día treinta de noviembre de dos mil diecisiete el denunciante presento ante esta Agencia lo prevenido mediante la resolución N°01 indicado supra. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo)



4. Que mediante resolución de Admisibilidad de las diez horas del once de noviembre de dos mil diecisiete, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR Telecomunicaciones y Bufete América Service & Solution. (Visible a folio 13 al 14 del Expediente Administrativo)

5. Que mediante resolución N°01-02-2018 de las quince horas del diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinden el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. (Visible a folio 15 al 22 del Expediente Administrativo)

6. Que el día veintiséis de febrero de los corrientes, la empresa denunciada Claro Cr Telecomunicaciones, presento de forma extemporánea el informe requerido por esta Agencia mediante la resolución N°01-02-2018 citada supra. (Visible a folio 23 al 34 del Expediente Administrativo)

7. Que el día seis de marzo de los corrientes, el Bufete denunciado América Service & Solution, presento vía fax el informe requerido por esta Agencia mediante la resolución N°01-02-2018 citada supra. (Visible a folio 35 al 45 del Expediente Administrativo)

8. Que el día siete de marzo de los corrientes, el Bufete denunciado América Service & Solution, presento el informe original remitido vía fax el día anterior. (Visible a folio 46 al 58 del Expediente Administrativo)

9. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Del examen de los autos, se observa que la empresa denunciada Claro CR Telecomunicaciones S.A., presentó el informe requerido en fecha 26 de febrero de los corrientes, cuando



el plazo procesal para efecto vencía el día 23 de febrero del presente año. Consecuente, la presentación del informe resulta extemporánea. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968, que indica: ***“Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”*** Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha treinta de octubre del dos mil diecisiete, el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR Telecomunicaciones y Bufete América Service & Solution, cuya pretensión es: ***“1. Solicito que la empresa Claro CR Telecomunicaciones y la Empresa de Abogados América Service & Solution, empresa contratada por Claro, elimine la Información de mis Datos Personales que sin ninguna autorización, por escrito o verbal o tipo comercial octuvieron (sic) sin permiso de mi persona”.*** (Visible a folio 01 al 09 del Expediente Administrativo)
2. Que los números de teléfono [VALOR 1] y [VALOR 2], pertenecen al aquí denunciante, quien ostenta la titularidad de los mismos. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo)



3. Que el denunciante no ha tenido relación comercial a la fecha de presentada la denuncia, con el denunciado Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Visible a folio 07 al 09 del Expediente Administrativo)

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales:

1. Que los denunciados realizaran llamadas telefónicas a los números telefónicos antes indicados, cuyo titular es el señor [NOMBRE 1].
2. Que el mensaje de texto remitido por el Bufete América Service & Solution, ingresara al número de teléfono celular que aparece registrado a nombre del denunciante.
3. Que los denunciados mantengan datos personales del denunciante en sus Bases de Datos.

III. SOBRE EL FONDO:

1. **SOBRE LAS EXCEPCIONES ALEGADAS POR EL BUFETE AMERICA SERVICE & SOLUTION:** Interpone el denunciado las excepciones de Falta de legitimación para actuar y falta de derecho por parte del denunciante, así como falta de competencia de la PRODHAB de la siguiente forma: “**EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMACIÓN PARA ACTUAR -FALTA DE DERECHO-** *Es consideración de esta representación, que corresponde a la autoridad de la Dirección Nacional de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes -PRODHAB- desestimar la presente causa, en virtud de la ausencia de un elemento fundamental para la apertura de cualquier tipo de procedimiento el cual es la legitimación para actuar, ya que resulta evidente que existe una clara falta de derecho para activar el aparato procesal en este caso. Por cuanto es ampliamente conocido que el elemento de la legitimación constituye por excelencia el presupuesto número uno para invocar la aparente violación de un derecho y en el caso que nos ocupa, el actor, señor [NOMBRE 1], no logra -más que con solo dicho- activar un proceso administrativo de orden sumario, lo cual a todas luces resulta improcedente, en virtud que el hecho generador que repercute indiscutiblemente es la falta de legitimación de accionante, ya que una falsedad alegada el que haya recibido llamadas y mensajes por una gestión de cobro a sus números telefónicos, lo cual se ha tenido por demostrada en la propia prueba que ha presentado el accionante, toda vez que de la*



misma no se logra depender que haya sido a su línea celular que hay ingresado una gestión de cobro por mora en los servicios que brinda la empresa CLARO CR por IO que resultaría inviable que al ni siquiera existir en la lista de deudores se le pueda considerar como un potencial deudor. (...) **EXCEPCIÓN DE FALTA DE COMPETENCIA** En la causa que nos ocupa clara es la norma —Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales N^o 8968 en referir: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas. públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito.”** Sin embargo, nótese que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, ha dado curso a procedimiento sumario a mi representada, sin ser este como veremos más adelante el proceso correspondiente para la imposición de una sanción, pero más allá de esa debilidad, sobre una causa que no se configura como una falta grave, como lo manifestaron en la notificación de apertura de procedimiento por cuanto cita el ordinal 28 de la norma referida. (...)” Nótese como no se configura una sola de las causales que hubiese dado pie para la apertura de procedimiento sancionador conforme el traslado de la PRODHAB, por cuanto ninguno de los supuestos contemplados en el cardinal 30 de la Ley N^o 8968 fue ejecutado por mi representada, la cual únicamente fue contratada para diligenciar gestiones de cobro administrativo y no levantamiento de bases de datos, de las cuales incluso debemos apuntar que se ha evidenciado de la misma prueba aportada por el accionante que su nombre y números de teléfonos no figuran en las listas de las gestiones remitidas para cobro a nuestra empresa. Razón por la que considera esta representación se está extralimitando la PRODHAB en apertura un procedimiento sobre un hecho no configurado para que pueda ser defendido por esa autoridad. **SOBRE EL DEBIDO PROCESO** (...) Sobre este particular, la Ley N^o 8968 reza textualmente: **“ARTÍCULO 27.- Procedimiento sancionatorio. De oficio o a instancia de parte, la Prodhab podrá iniciar un procedimiento tendiente a demostrar si una base de datos regulada por esta ley está siendo empleada de conformidad con sus principios; para ello, deberán seguirse los trámites previstos en la Ley General de la Administración Pública para el procedimiento ordinario.** Contra el acto final cabrá recurso de reconsideración dentro del



tercer día, el cual deberá ser resuelto en el plazo de ocho días luego de recibido.” Con lo cual pretender -por medio de un procedimiento sumario- imponer una sanción a mi representada por una falta no configurada como vimos líneas supra resulta absolutamente improcedente. Sin resultar impertinentes en nuestras consideraciones, no podemos omitir manifestar que la PRODHAB está incurriendo en una clara violación al Principio de Legalidad y por ende al Debido Proceso, ya que como es amplio conocimiento “Cuando no se esté en los casos previstos por el artículo 308, la Administración seguirá un procedimiento sumario” Con lo cual estamos en la obligación de traer a colación los supuestos del artículo 308 de la Ley General de la Administración Pública (...).

En relación a la excepción de Falta de Legitimación y Falta de Derecho, al respecto es necesario indicar que la ley N°8968 Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece en su artículo 1 que “(...) Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. (...)”. Así mismo el artículo 7 de dicho cuerpo normativo señala que “(...) Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. (...)”. El artículo 24 de la Ley 8968 y el 58 del Reglamento de dicha norma “(...) Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Agencia, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa, establecidas por la Ley y el presente Reglamento.”. Por otro lado, la Sala Segunda indica en su voto 01209-2016 que: “Debe tenerse claro que al presentarse la demanda la Legitimación ha de ser real y efectiva; solo así existiría Legitimación en el entendido de que la pretensión se sustenta en una situación que se alega como existente.

Nótese que la Ley 8968 faculta a cualquier persona que ostente un interés legítimo o un derecho subjetivo a poder ejercer los derechos que la misma le asiste en relación al derecho fundamental de Autodeterminación Informativa, en el escenario de un supuesto inadecuado tratamiento a los datos personales del titular por parte de terceros, razón por la cual es claro que el aquí accionante se



encuentra a derecho para interponer la defensa esos derechos como lo son la rectificación, actualización o eliminación de sus datos personales, según sea el caso, en vista de que en la denuncia presentada el interesado alega la existencia de una situación en relación a la utilización de dichos datos personales, sin mantener una relación comercial con uno de los denunciados, razón por la cual debe rechazarse dicha excepción.

En ese sentido en relación a las otras excepciones interpuestas de Falta de Competencia y vicios en el Debido Proceso por parte de la Agencia para tramitar el procedimiento actual, cabe mencionar que como lo ha señalado en su libelo de contestación el denunciado que dentro de las atribuciones que la Ley 8968 establece a la PRODHAB, están no solo las indicadas en dicho informe sino además es atribución de esta Agencia **resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales**, de conformidad con el inciso e) del artículo 16 de la Ley de marras. Así también el artículo 26 de la Ley establece los efectos de la resolución estimatoria del Procedimiento de Protección de Derechos, señalando que *“Si se determina que la información del interesado es falsa, incompleta, inexacta o bien, que de acuerdo con las normas sobre protección de datos personales esta fue indebidamente recolectada, almacenada o difundida, deberá ordenarse su inmediata supresión, rectificación, adición o aclaración, o bien, impedimento respecto de su transferencia o difusión.”*. Así las cosas, es potestad de la PRODHAB tramitar el procedimiento establecido vía reglamento, con el fin de ordenar en caso de corroborarse un tratamiento de datos personales de forma ilícita, la actualización, rectificación y/o eliminación de dichos datos personales, tal como lo faculta la normativa 8968. Por lo tanto, es deber de la PRODHAB en el trámite de los actos administrativos que conlleva el procedimiento indicar al o los denunciados las posibles consecuencias que podrían enfrentar en caso de que se determine alguna violación a la normativa de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y las eventuales sanciones que eso conllevaría y que según lo establece el procedimiento debe tramitarse por la vía de procedimiento ordinario. Además, es palmariamente claro que el traslado de cargos al que hace referencia el denunciado señala las posibles sanciones que podrían imponerse en caso de que se determine una violación a la Ley N°8968 y su Reglamento, mismas que se manifiestan son indicadas a modo presunción, es decir en ningún momento se está aseverando que dichas sanciones se aplicaran en dicho Procedimiento sumario. Producto de lo anterior es que debe rechazarse esta excepción



interpuesta, al no existir vicio alguno en el procedimiento que se tramita bajo el presente expediente, pues como se indicó supra todos los actos son lo que establece el procedimiento establecido vía reglamento, respetando el debido proceso.

2. **SOBRE EL FONDO:** Señala el denunciante que: *“En junio del año en curso ingreso a mi teléfono fijo de habitación (casa) y a mi telef. (sic) celular llamadas para informar de parte de la Empresa Claro a través de la Empresa Contrada (sic) por Claro para realizar los procedimientos de un cobro Judicial (Supuesto) ya que mi persona a la Empresa Claro y (sic) indicar que no tenía ninguna relación comercial que ellos y así tener las cartas indicando: Que no tenía y ni tengo ninguna relación comercial y en octubre me enviaron un mensaje de texto a mi teléfono celular de un proceso de cobro judicial y las llamadas continuaron hasta el día 9-10-2017 y adjunto las cartas de Claro y otras pruebas documentales de que no tengo ni he tenido ninguna relación comercial con Claro.”.*

Por su parte la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A., presento el informe requerido de forma extemporánea, (visible a folio 23 al 34 del Expediente Administrativo), por lo tanto no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 y su modificación mediante Decreto Ejecutivo N° 40008-JP, que indica: ***“Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”*** Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente.



Así mismo el Bufete América Service & Solution, indica en el informe presentado: **DE LA PETITORIA DEL ACCIONANTE** *Siendo que sin requerir interpretación alguna, el petente indica que se le elimine la información de sus datos personales, que sin ninguna autorización de su persona fueron “activadas”, no desea esta representación desgastar a las autoridades de la PRODHAB, por cuanto ha quedado ampliamente evidenciado que los datos del señor [NOMBRE 1] no constan en ninguna base de datos suministrada por CLARO CR, por lo que resulta imposible que esta representación consecuentemente haya diligenciado alguna gestión de cobro contra éste; en todo caso de haber ocurrido tal situación, resulta más que evidente que pudo haber ocurrido como producto de un error material, sujeto a la condición humana de quien ejecuta este tipo de diligencias -de haber por claro y natural error humano, haber digitado erradamente un número en la serie telefónica de alguno de los deudores que configurar insistimos por error humano el número telefónico del petente. Sin embargo, no existe gestión alguna ante nuestro Despacho de una queja, molestia o manifestación expresa del presunto ofendido por un acoso o reiteración de cobro por parte de AMERICA SERVICE Y SOLUTIONS, evidentemente porque esta situación JAMÁS se suscitó y aquí es donde queda en manifiesto la mala fe del accionante de aportar certificaciones que no requieren mayor esfuerzo probatorio como lo es que no mantiene cuentas con CLARO CR y que nunca ha tenido un servicio con dicha empresa, pero dónde está la prueba de las múltiples gestiones de cobro que supuestamente le hizo mi representada, esa era la prueba a evacuar y a considerar para determinar una violación a su “autodeterminación informativa” pero no puede demostrarse algo que no ocurrió, razón por la que no resulta procedente la presente causa. Es evidente que el error material del mensaje enviado al señor [NOMBRE 1], solo ocurrió en una ocasión y nunca existieron gestiones cobratorias o demás a teléfonos fijos como lo señala el afectado, razón por la cual se evidencia una vez más que fue un simple error material de digitación de la información en que incurrió mi representada.”*

Vistos los argumentos anteriormente expuestos, se observa que la empresa denunciada Claro Cr Telecomunicaciones S.A., presento de forma extemporánea el informe requerido, por lo cual no se puede tener por válidamente contestada la denuncia interpuesta en su contra, no obstante a pesar de lo que indica el numeral 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 referido anteriormente, debe traerse a colación lo



señalado por el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública citado supra, mismo que otorga la potestad al órgano decisor de tomar en cuenta todos los elementos probatorios que constan en el expediente. Así las cosas, es evidente que la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. no mantiene a la fecha relación comercial alguna con el aquí denunciante, quien aportó al respecto prueba de ello, además no logra demostrar el señor [NOMBRE 1] la participación de dicha empresa en las supuestas llamadas telefónicas y envió de mensajes de texto a su teléfono celular. En este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponderá la carga de la prueba. En relación a la carga de la prueba el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señaló: “(…). Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. **En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: "La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor".** Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: “..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: “(…) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo d’ sitico, es lo mismo no probar que no existir (...)”. (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera).(resaltado no es del original). (...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan. En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que



demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido.” (Subrayado no es del original).

De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: **“Artículo 293.-** 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”. **“Artículo 298.-** 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”

En relación a la prueba el Reglamento a la ley N°8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su modificación mediante Decreto Ejecutivo N° 40008-JP indica en su artículo 67 lo siguiente: *“Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”.*

En razón de lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia en este punto en lo que respecta a la responsabilidad de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. en las supuestas gestiones realizadas a los números de teléfono [VALOR 1] y [VALOR 2], cuyo titular es el señor [NOMBRE 1].

Por otro lado, en cuanto al denunciado Bufete América Service & Solution, en el informe presentado manifiesta que es contratado por la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A., para diligenciar cobros administrativos y judiciales de la cartera de clientes morosos con los servicios de la empresa Claro. Así también señalan que *“resulta imposible que esta representación consecuentemente haya diligenciado alguna gestión de cobro contra éste; en todo caso de haber ocurrido tal situación, resulta más que*



*evidente que pudo haber ocurrido como producto de un error material, sujeto a la condición humana de quien ejecuta este tipo de diligencias -de haber por claro y natural error humano, haber digitado erradamente un número en la serie telefónica de alguno de los deudores que configurar insistimos por error humano el número telefónico del petente.”. Así las cosas y en concordancia con lo expuesto supra en relación a los elementos probatorios aportados por el denunciante, los cuales no logran demostrar que efectivamente los denunciados realizaran ese contacto a sus números de telefónicos, debe atribuirse que si existió un posible contacto fue producto de un error humano, tal y como lo señala el Bufete denunciado, pues el mismo denunciante aporta documentos en los cuales se indica por parte de la empresa Claro CR Telecomunicaciones que el señor **[NOMBRE 1]**, no es a la fecha de interpuesta esta denuncia cliente de dicha empresa, ni ha tenido en años anteriores relación comercial alguna con Claro. En razón de lo anterior lo procedente es declarar sin lugar la denuncia en este punto en lo que respecta a la responsabilidad del Bufete América Service & Solution en las supuestas gestiones realizadas de forma dolosa y mal intencionadas a los números de teléfono **[VALOR 1]** y **[VALOR 2]**, cuyo titular es el señor **[NOMBRE 1]**.*

Así las cosas, siendo que, el denunciante no logro acreditar que efectivamente la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. y el Bufete América Service & Solution, realizaran gestiones de cobro a sus números de telefónicos, es que debe declarar sin lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos incoado por el señor **[NOMBRE 1]** en contra de las empresas referidas.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra CLARO CR TELECOMUNICACIONES y BUFETE AMERICA SERVICE & SOLUTION.

Contra la presente resolución proceden los recursos de reconsideración y de apelación, mismos que pueden interponerse de forma separada o conjunta, en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes