

**EXPEDIENTE: 001-01-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 252-2018**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 9:10 horas del 16 de octubre de 2018.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CLARO CR TELECOMUNICACIONES**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de enero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR Telecomunicaciones, cuya pretensión es: *“1. La eliminación de mis datos de su lista. 2. Remuneración acorde al acoso, persecución, hostigamiento y a todos los problemas ocasionados laboralmente.*
2. Que mediante resolución N° 74-2018 de las 10:30 horas del 12 de junio de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que el denunciado presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos: 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de enero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR Telecomunicaciones, cuya pretensión es: *“1. La eliminación de mis datos de su lista. 2. Remuneración acorde al acoso, persecución, hostigamiento y a todos los problemas ocasionados laboralmente”.* 2- Que el número de teléfono [VALOR 1] se encuentra a nombre de la denunciante. (ver folio 05). 3- Que la denunciante no es cliente de la empresa denunciada. (ver folio 15 vuelto).

1. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales: 1- Que la empresa CLARO realizara llamadas telefónicas o envío de mensajes de texto al número telefónico antes indicados, cuyo titular es la denunciante.

1. **SOBRE EL FONDO: SOBRE LAS EXCEPCIONES: Falta de competencia:** Señala la parte denunciada que, según los elementos probatorios aportados y los hechos narrados, no se desprende que exista vulneración al derecho de autodeterminación informativa. La Ley No. 8968 faculta a cualquier persona que ostente un interés legítimo o un derecho subjetivo a poder ejercer los derechos que la misma le otorga, en relación con el derecho fundamental de Autodeterminación Informativa, en el escenario de un supuesto inadecuado tratamiento a los datos personales del titular por parte de terceros, y a la PRODHAB lo designa como el ente rector en materia de protección de datos, otorgando además competencia exclusiva en la materia como logra desprender de lo indicado en el artículo 16 de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. El denunciado sustenta la falta de competencia de la PRODHAB por cuanto considera que lo aplicable para este caso es la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones. Sin embargo, nótese que, para el caso en

concreto, nos encontramos ante un ejercicio de derecho de autodeterminación informativa consagrado en la Ley 8968, y no sobre la relación de servicio de telecomunicaciones que es lo que regula la Ley 8642 supra indicada. De esa forma, lo procedente es declarar sin lugar la excepción planteada. **Excepción de falta de derecho:** Si bien la parte denunciada indica dentro del apartado de excepciones, la de falta de derecho, se limita a indicar *“Finalmente, oponemos la excepción de falta de derecho en la medida que, según se ha expuesto, de los elementos probatorios aportados y hechos narrados, no se desprende que exista vulneración al derecho de autodeterminación informativa por parte de CLARO”* sin que se refiera de forma puntual a esta excepción, razón por la cual, no es posible para esta Agencia pronunciarse sobre la misma, y por lo tanto la misma debe ser declarada sin lugar. **Excepción de falta de legitimación pasiva:** Indica el denunciado que, si bien American Service & Solutions es una empresa contratada por CLARO con el objetivo de gestionar y recuperar la deuda de clientes morosos, la denunciante no es cliente, y no se le giró instrucción o remitió información a dicha empresa referida con la denunciante. De la prueba aportada por la denunciante, se desprende con claridad que, efectivamente, fue la empresa American Service & Solutions quien realizó la gestión de cobro, sin ni siquiera indicar hacia quien iba dirigida la gestión de cobro, razón por la cual, la denunciante debió plantear el presente procedimiento de protección de derechos en contra de la empresa que realizó tal gestión. Por lo anteriormente dicho, resulta claro que se configura la falta de legitimación pasiva alegada por CLARO CR, y en ese sentido, debe declararse con lugar. **Sobre el fondo:** Del análisis de los autos, y de conformidad con lo antes analizado, se concluye que nos encontramos ante una falta de legitimación pasiva, y por lo cual no resulta procedente entrar a analizar el fondo, debiéndose declarar sin lugar la presente denuncia. **Otras consideraciones:** En otro orden de ideas, resulta importante aclarar al denunciado, que las resoluciones de la Agencia no generan jurisprudencia, pues la PRODHAB es un órgano administrativo y no jurisdiccional, y, por lo tanto, lo resuelto en el marco de un procedimiento de protección de derechos resulta ser casuístico, y vinculante solo para las partes involucradas.

## **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59, y concordantes del Reglamento a dicha Ley: Se declara SIN LUGAR la presente denuncia presentada en contra de CLARO CR. 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**  
**PRODHAB**