

Expediente Nº: E/00339/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 22 de diciembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que ha tenido constancia mediante su entidad bancaria de que la entidad denunciada ha incluido sus datos en el fichero de morosidad BADEXCUG, con fecha de alta 08/05/2013, por un saldo impagado de 42,29€. Además manifiesta no ser conocedor de la citada deuda en ningún momento.

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:

La empresa EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., en su escrito de fecha 19/09/2016 ha remitido la siguiente documentación que aporta en la respuesta con relación a los datos asociados al denunciante e informados por Telefónica Móviles:

Impresión de pantalla de los datos obrantes en el fichero BADEXCUG, verificando que, a fecha 14/09/2016, en que se realiza la consulta, no consta ninguna operación impagada.

Impresión de pantalla del fichero de NOTIFICACIONES, verificando que existe una notificación asociada al denunciante con relación a una anotación por parte de Telefónica Móviles, remitida a C/ **B.B.B.**. Se aporta copia de la notificación remitida.

Con relación a la acreditación del envío de la notificación:

EXPERIAN tiene contratada la impresión y envío de las notificaciones de inclusión con terceros. En el momento de la generación de esta notificación, la impresión la realizaba IMPRELASER S.L y el envío CREA FBC MARKETING S.L y RUTA OESTE S.L a través del operador postal UNIPOST.

Cada notificación impresa por IMPRELASER y enviada por CREA FBC MARKETING S.L en nombre de EXPERIAN, tiene un número secuencia que permite identificarla.

La citada notificación figura con el código de barras *********, con el siguiente detalle:

El número inicia 3 es común a todas las claves.

Los cinco dígitos siguientes -*****- son la clave de la entidad utilizada por EXPERIAN. En este caso se trata de TELEFÓNICA MÓVILES.

Los seis dígitos siguientes -*****- son un número secuencial de cada una de las notificaciones de carga periódica, para cada entidad y fecha.

Finalmente, los ocho últimos dígitos -*****- se refieren a la fecha de impresión de la notificación de inclusión en el fichero BADEXCUG.

Como documentación acreditativa del envío de dicha notificación se acompaña copia del documento de carga de fecha 08/05/2013, respecto de un total de 19179 notificaciones presentadas por los clientes, entre las que figura TME (código *****)

Impresión de pantalla del fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG, en el que consta dicha operación con fecha de alta 08/05/2013 y fecha de baja 16/03/2016 por proceso automático de actualización semanal de datos.

La entidad Telefónica Móviles España, S.A.U (en adelante TME) en sus escritos de fechas 24 de junio y 30 de agosto de 2016 y en respuesta a los requerimientos formulados por esta Agencia, comunica que:

En los sistemas de la entidad consta la siguiente dirección asociada al denunciante: C/ **A.A.A.).** Con relación a una línea de teléfono contratada con fecha de alta 24/11/2003 y fecha de baja definitiva 01/02/2013. Se adjunta copia de dos contratos de renovación de terminales de fechas 27/10/08 y 27/07/2010.

Se emitieron 112 facturas, las cuales fueron abonadas, quedando pendiente el pago de una factura de fecha de emisión 01/02/2013 por importe de 42,29€, según se acredita con la impresión de la información que obra en sus sistemas.

Los datos del denunciante estuvieron incluidos en el fichero BADEXCUG desde el 08/05/2013 hasta el 16/03/2016, con motivo del impago de la citada factura.

Los avisos de pago objeto del requerimiento, fueron enviados a la dirección indicada.

Se adjunta copia del duplicado de Aviso de Pago (dirección: C/ **E.E.E.º D.D.D.)),** correspondiente a la factura con fecha de emisión 01/02/2013, por importe de 42,29€ (Ref: 000***REF.1), en la cual se informa de la posibilidad de inclusión de sus datos en ficheros de morosidad, en caso de continuar el impago de la deuda.

Con relación a los envíos de requerimiento de pago y posible devolución:

Los envíos de requerimiento de pago son realizados por la empresa externa KEY S.A, ahora EMFASIS BILLING&MARKETING S.L (en adelante EMFASIS), mediante contrato suscrito por las partes con fecha 01/01/2008. Al respecto, se aporta la siguiente documentación:

Copia del contrato de Servicios entre TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U y KEY S.A de fecha 01/01/2008, cuyo objeto es la prestación a favor de TME de los servicios de gestión completa de todo el proceso de facturación, es decir edición, impresión y envío de las

facturas a los clientes Movistar.

Copia del certificado emitido por EMFASIS con fecha 15/03/2016, en calidad de responsable comercial de la cuenta Telefónica Móviles España S.A, que contienen el detalle del aviso de pago de la factura ***FACTURA.1, entregada en la Oficina de Correos Centro de masivos de Valencia, con número de entrega ***NÚM.1, cuyo destinatario es **C.C.C.** En dicho escrito se certifica que el aviso de pago no ha sido devuelto.

Copias de los albaranes de entrega en Correos por parte del cliente TELEFÓNICA ESPAÑA S.A con n° de contrato ***CONTRATO.1/001, debidamente validados por este Servicio postal con fecha 08/03/2013, que acreditan el depósito del total de comunicaciones bajo la modalidad de "carta ordinaria nacional" entre las cuales, según certifica EMFASIS, se encontraba el citado aviso de pago número ***FACTURA.1.

El tratamiento de devoluciones es gestionado por EMFASIS, quien manifiesta que como entidad colaboradora recoge semanalmente todas las devoluciones en la oficina de Chamartín de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos y en el complejo Distrito T de Telefónica España S.A. Las cartas que han sido devueltas se procesan a través de la solución Agorjet y con esta información se genera un fichero con todos los avisos de pago devueltos que se remite a Movistar para su gestión.

TME recibe quincenalmente un fichero con todos estos avisos de pago devueltos y se procede a marcar a los clientes a fin de evitar la posible inclusión de sus datos personales en los ficheros de solvencia patrimonial.

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 relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la LOPD, en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

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.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. 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 aquéllos”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que *"los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado"*. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

III

En el supuesto examinado, de la información aportada por los agentes intervinientes en este proceso queda constatado que en los sistemas de la entidad consta la siguiente dirección asociada al denunciante: C/ **A.A.A.**). Con relación a una línea de teléfono contratada con fecha de alta 24/11/2003 y fecha de baja definitiva 01/02/2013, se emitieron 112 facturas, las cuales fueron abonadas, quedando pendiente el pago de una factura de fecha de emisión 01/02/2013 por importe de 42,29€, según se

acredita con la impresión de la información que obra en sus sistemas.

Por otra parte los datos del denunciante estuvieron incluidos en el fichero BADEXCUG desde el 08/05/2013 hasta el 16/03/2016, con motivo del impago de la citada factura. Los avisos de pago objeto del requerimiento, fueron enviados a la dirección indicada.

A mayor abundamiento consta en el Aviso de Pago (dirección: C/ **E.E.E.º D.D.D.)),** correspondiente a la factura con fecha de emisión 01/02/2013, por importe de 42,29€ (Ref: 000***REF.1), en la cual se informa de la posibilidad de inclusión de sus datos en ficheros de morosidad, en caso de continuar el impago de la deuda.

Los envíos de requerimiento de pago son realizados por la empresa externa KEY S.A, ahora EMFASIS BILLING&MARKETING S.L (en adelante EMFASIS), mediante contrato suscrito por las partes con fecha 01/01/2008.

Es de señalar que en el certificado emitido por EMFASIS con fecha 15/03/2016, en calidad de responsable comercial de la cuenta Telefónica Móviles España S.A, que contienen el detalle del aviso de pago de la factura ***FACTURA.1, entregada en la Oficina de Correos Centro de masivos de Valencia, con número de entrega ***NÚM.1, cuyo destinatario es **C.C.C.** En dicho escrito se certifica que el aviso de pago no ha sido devuelto.

Asimismo en los albaranes de entrega en Correos por parte del cliente TELEFÓNICA ESPAÑA S.A con nº de contrato ***CONTRATO.1/001, debidamente validados por este Servicio postal con fecha 08/03/2013, que acreditan el depósito del total de comunicaciones bajo la modalidad de "carta ordinaria nacional" entre las cuales, según certifica EMFASIS, se encontraba el citado aviso de pago número ***FACTURA.1.

Por último señalar que el tratamiento de devoluciones es gestionado por EMFASIS, quien manifiesta que como entidad colaboradora recoge semanalmente todas las devoluciones en la oficina de Chamartín de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos y en el complejo Distrito T de Telefónica España S.A. Las cartas que han sido devueltas se procesan a través de la solución Agorjet y con esta información se genera un fichero con todos los avisos de pago devueltos que se remite a Movistar para su gestión. TME recibe quincenalmente un fichero con todos estos avisos de pago devueltos y se procede a marcar a los clientes a fin de evitar la posible inclusión de sus datos personales en los ficheros de solvencia patrimonial.

Debe recordarse, finalmente, que esta Agencia no es competente para conocer de cuestiones relativas a la validez civil o mercantil del contrato, a la correcta prestación de servicios por la empresa contratada, al cumplimiento o incumplimiento de las condiciones de contratación, o a la existencia o cuantía de la deuda.

IV

Finalmente, por todo lo señalado en la presente Resolución, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación

llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U..

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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

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 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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