

Expediente **E/00805/2016**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **Telefónica de España SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 1 de febrero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** en el que denuncia a Telefónica de España SAU (**TE**) por os siguientes hechos:

<<< La empresa "Telefónica" me ha incluido injustamente en ficheros de morosos sin la notificación certificada previa. Situación la cual me ha sido informada por mi banco al solicitar una tarjeta de crédito. Me reclaman una deuda incierta la cual crearon ellos mismos por no dar de baja una línea fija después de deshacer una "Fusión" de móvil y fijo. Dicha situación me está creando graves problemas financieros debido a la imposibilidad de acceder a crédito. Además se han cedido mis datos a diversos supuestos abogados los cuales me mandan cartas con amenazas de juicios y embargos cada cierto tiempo siendo muy molesto a la vez que dudosamente legal. >>>

El denunciante ha aportado copia de la notificación de Experian de 15/05/2014 con fecha de alta de 14/05/2014 en el fichero Badexcug; de un requerimiento de un despacho de abogados de fecha 27/11/2015, en el que le comunican que de no abonar la deuda procederán a presentar demanda de Procedimiento Monitorio ante el Juzgado de Primera Instancia, con copia de demanda.

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 5 de diciembre de 2016, tienen entrada en esta Agencia dos escritos remitidos por Telefónica de España, en los que se pone de manifiesto que:

--Los datos asociados al denunciante que obran en sus sistemas son: Nº de teléfono fijo, NIF, Nombre y apellidos, Domicilio: **(C/...1) (CANTABRIA)**, Fecha de alta: 18/12/2012 y Fecha de Baja: 03/04/2014, así como el número de cuenta bancaria de domiciliación. No obstante, en la información remitida no consta el producto contratado. Consultada la Unidad correspondiente no ha sido posible la localización del contrato suscrito entre el denunciante y la entidad.

--Se emitieron 17 facturas de las cuales constan abonadas 11 y se anularon 6. Consta una reclamación del cliente de fecha 22/05/2014, mediante la cual se le abonan 36,77€, por disconformidad con la factura. En dicha reclamación el cliente manifiesta haber solicitado la baja en diciembre de 2013 por lo que no está conforme con las facturas aplicadas como deuda y posteriores a dicha solicitud, la cual se realizó de forma manual con fecha de abril de 2014.

--No se tenía constancia en la entidad de la solicitud de baja formulada por el denunciante en febrero de 2014. Además la deuda que mantenía se venía produciendo desde diciembre de 2013. No constan reclamaciones ante organismo oficiales. No obstante, con motivo de la entrada en la entidad de la presente denuncia, se ha procedido a anular la deuda pendiente. No existe en la actualidad deuda asociada al cliente. La cancelación de datos del fichero de Solvencia, según manifiesta Telefónica se ha producido en mayo de 2016, cuando han recibido nuestra solicitud de información.

--Con relación al envío del Requerimiento de pago: La línea contratada se encontraba instalada en **(C/...1)**, figurando como domicilio de correspondencia: **(C/...2) (Cantabria)**, tal como consta en las facturas remitidas al cliente cuya copia se adjunta al escrito. Telefónica remite requerimiento de pago previo a la inclusión a todos los cliente, en el cual se incluye una cláusula en la que se le informa de la posible inclusión en ficheros de Solvencia. En dicho requerimiento se incluye un número de referencia, la cual junto a la fecha del citado aviso se incorpora en un fichero donde se relacionan con un número de albarán. Se adjuntan pantallazos con los requerimientos realizados al cliente. Posteriormente, Correos remite un documento en el que se acredita la fecha y número de recepción de los albaranes entregados por Telefónica. Se adjunta copia de los requerimientos de pago, que obran en sus sistemas, efectuados al denunciante, durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2014. Se adjunta copia de los albaranes de entrega de los envíos realizados al denunciante, con validación mecánica por Correos y Telégrafos. >>>

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

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.

III

El denunciante no ha acreditado que solicitara la baja en los servicios contratados y que han generado las facturas cuyo impago constituye la deuda asociada a sus datos personales incluidos en el fichero Badexcug. Por cada una de las facturas impagadas (01/12/13, 01/01/14, 01/02/14, 01/03/14, 01/04/14 y 16/04/14) y por el total

de la deuda pendiente (22/05/14) emitió avisos de pago dirigidos al denunciante a su domicilio con la advertencia de inclusión en fichero de morosos en caso de impago. Cada escrito contenía un número de código identificador, que era incluido en la relación de envíos correspondiente, que se depositaban en el Servicio de Correos que validaba su entrega con el correspondiente albarán. El número de dicho albarán y el código identificador se incorporaban al fichero de notificaciones de Telefónica. Documentos y ficheros que han sido aportados por la denunciada para acreditar la notificación del requerimiento previo a la inclusión. Lo expuesto constituye indicio suficiente para considerar que la denunciada actuó con la diligencia debida no constando acreditado que vulnerara la normativa en materia de protección de datos en especial la referente al principio de calidad del dato y los requisitos relacionados con la inclusión en ficheros de morosos.

No hay constancia que la certeza y exigibilidad haya sido impugnada ante organismo o tribunal competente. No se cuestiona la dirección postal a la que se han dirigido -a la persona denunciante- las notificaciones de la denunciada, donde ha recibido las notificaciones de Experian o de la empresa de recobros. Desde que se emite la primera notificación (20/01/14) requiriendo el pago de la primera factura hasta que se produce la anotación (14/05/14) en el fichero Badexcug, el destinatario ha dispuesto de más de tres meses para abonar la deuda o reclamar para su anulación o cancelación.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU...**

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 los artículos 112 y 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