



Expediente N°: E/01159/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de enero de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que expone que *"a finales de noviembre de 2012 procedió a dar de alta telefónicamente un contrato "Fusion" con TELEFONICA MÓVILES ESPAÑA-MOVISTAR. (en lo sucesivo TME) Con fecha 22/11/12 pone reclamación ante el distribuidor y envía copia a Movistar. Con fecha 28/11/12 presenta reclamación a través del servicio 1004 (nº *****). Posteriormente y ante la falta de noticias, remite con fecha 30/11/12 el documento de desistimiento por incumplimiento de la compañía en el servicio contratado. Movistar no atendió el derecho y emitió una serie de facturas, motivo por el cual el denunciante interpuso reclamación en febrero de 2013 ante Consumo. Durante el tiempo de gestión de la reclamación recibió requerimientos de pago por parte de las empresas "Medina-Cuadros Asociados" y "Collecta", a las que informó y documentó que la deuda estaba reclamada ante Consumo. Movistar por su parte, incluyó los datos del reclamante en los ficheros ASNEF (con fecha 08/04/13) y BADEXCUG (con fecha 10/04/13). En septiembre de 2013 se procede a la Audiencia Arbitral que resuelve a su favor y estima la deuda como no cierta. Paralelamente el reclamante acude al Juzgado de 1º Instancia nº 2 de **B.B.B.** requiriendo la indemnización y sanción correspondiente".*

Adjunta a su denuncia la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI.
- Copia de los siguientes correos electrónicos, remitidos desde la cuenta **E.E.E.** para clientes@comunicación.movistar.es:
 - o Con fecha 25/02/13, *el reclamante se identifica como antiguo cliente (tfno.: **D.D.D.**) y solicita la confirmación de las facturas que hay pendientes y de las cuales recibe comunicaciones de la compañía telefónica a efectos de presentarlas ante Consumo.*
 - o Con fecha 26/03/13, *solicita un listado de las facturas pendientes de pago en relación a los números de teléfono **D.D.D.** y **D.D.D.**.*
- Copia del escrito de notificación emitido por ASNEF-EQUIFAX con fecha 11/04/13, dirigido al reclamante (dirección: **B.B.B.**) y en el cual le informan "a

fecha de alta 08/04/13, sus datos han sido incorporados en el fichero ASNEF, referentes a una situación de incumplimiento con la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A por importe de 230,38€.

- Copia del escrito de notificación emitido por EXPERIAN con fecha 11/04/13, mediante el cual le comunican *“la incorporación al fichero BADEXCUG de una operación de telecomunicaciones, en la que se ha producido un incumplimiento de pago por importe de 230,38€, informada por TELEFÓNICA MÓVILES con fecha de inclusión 10/04/13.”*
- Fotocopia del Laudo arbitral (expte. Nº ***EXPTE.1/2013) emitido por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid con fecha 26/09/13, en el cual se acuerda: *“Estimar totalmente las pretensiones del reclamante por cuanto, del relato de los hechos, no desvirtuados en ningún momento por la empresa reclamada, se constata que Telefónica de España S.A ha incumplido las condiciones ofertadas para el Contrato Fusión, suscritas con el Sr. C.C.C. el día 14/11/2012 y relativo a las líneas nº D.D.D.. Así mismo, queda acreditado que el desistimiento del Sr. C.C.C. a dicha contratación se produjo dentro de plazo, el día 30/11/12. Dicho incumplimiento es asumido por la empresa reclamada... que manifiesta quedan canceladas todas las facturas generadas por las precipitadas líneas telefónicas, aportando las correspondientes notas de abono. Para el supuesto de que Telefónica de España S.A haya incluido los datos del Sr. C.C.C. en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo”.*

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

- 1.1. Con fecha 9 de marzo de 2015 se solicita a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A información relativa a D. **C.C.C.** con NIF **F.F.F.**, en relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

De la respuesta recibida con fecha de entrada en esta Agencia 13/04/2015, se desprende lo siguiente:

*TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A informa que los datos del Sr. C.C.C. se incluyeron en ficheros de solvencia patrimonial y crédito en relación a una deuda inicial con la línea D.D.D., quedando pendiente la factura nº ***FACTURA.1 de fecha 01/01/13 por importe de 230€; factura que ha quedado anulada tras tener conocimiento formal de la reclamación interpuesta.*

*Con fecha 25/04/13 tiene entrada en TME una solicitud de arbitraje, de referencia ***REF.1, en cuya respuesta comunican (con fecha 09/05/13) que dadas las circunstancias que concurren en el caso se procede a anular y cancelar la deuda generada a nombre del reclamante en*

relación a las líneas D.D.D. por el servicio Fusión.

La JAC dicta laudo arbitral en relación con el expediente de referencia a con fecha 26/09/13.

Se adjuntan impresiones de pantalla que acreditan que la cuenta de facturación *****CTA.1**, asociada al cliente D. **C.C.C.** con NIF **F.F.F.** (con fecha de alta 17/11/12 y fecha de baja 03/12/12) presenta un saldo de 0€ y respecto de la factura con fecha de emisión y vencimiento 01/01/13, de código *****FACTURA.1** por importe de 230,38€, ha sido anulada.

En documento Anexo 1 se adjunta copia de la citada factura.

Asimismo se acompaña la siguiente documentación: (1) copia del escrito de respuesta de TME remitido a la JAC (Anexo 2), (2) copia del laudo dictado *****FACTURA.1-1/2013** al cual se adjunta copia de la solicitud de arbitraje presentada por el reclamante con fecha registro de entrada 17/04/13 (Anexo 4) y (3) copia de la carta remitida por Experian al reclamante con fecha 11/04/13, informando de la inclusión de sus datos en el fichero Badexcug (Anexo 5).

TME manifiesta que comunicó, con carácter previo a la inclusión de los datos del Sr. C.C.C. en los citados ficheros, la existencia de la deuda mediante el correspondiente aviso de pago (AVP) emitido con fecha 12/01/13.

En documento Anexo 3 se acompaña: (1) copia del AVP en relación a la factura devuelta por importe de 230,38€, (2) certificado de la empresa KEY S.A, como responsable comercial de la cuenta Telefónica Móviles España S.A, en el cual informa "que con fecha 14/01/13 se entregó en la Oficina de Correos ... con número de entrega ********* , el aviso de pago de la factura *****FACTURA.1** contenido en el fichero **EDIC.NAVMS.AVISOS.F******* y cuyo destinatario es D. **C.C.C.**" y (3) copia de la nota de entrega de envíos sellada por Correos y Telégrafos con fecha 14/01/13.

TME manifiesta que según consta en sus sistemas, los datos del denunciante se incluyeron en los ficheros de solvencia patrimonial con fecha 05/04/13 y fueron dados de baja cautelar con fecha 19/04/13. Señala que la fecha de baja es anterior a la reclamación formal presentada ante la JAC posiblemente debido a un contacto del reclamante con la compañía telefónica, del cual no tiene constancia por el tiempo transcurrido.

En la actualidad los datos del Sr. C.C.C. no se encuentran incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

- 1.2. Con fecha 5 de junio de 2015 se solicita EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a D. **C.C.C.** con NIF **F.F.F.** en relación con deudas informadas por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U.

De la respuesta recibida con fecha 23 de junio de 2015, se desprende lo siguiente:

En relación al IDENTIFICADOR **F.F.F.**:

- o A fecha de consulta 19/06/15 no consta información en el fichero ASNEF.

- o Respecto al fichero de NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN consta la notificación al reclamante (dirección **A.A.A.**) con fecha de emisión 11/04/13, en relación a una operación informada por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U (con fecha de alta 08/04/13) por un préstamo de telecomunicaciones, con fechas de primer y último vencimiento 01/01/13 y por importe de 230,38€.
- o En RELACIÓN A LA BAJA asociada al envío de dicha notificación, con fecha 19/04/13 consta la baja de la operación informada por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U relativa a un producto de "telecomunicaciones". El motivo de la baja figura como "CLIENTE".

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

EQUIFAX expone que en sus sistemas figuran los siguientes expedientes asociados al denunciante y tramitados por el Servicio de Atención al Cliente:

- o Expediente número 2013/****, relativo a la solicitud de derecho de acceso de sus datos personales registrados en fichero ASNEF, recibida con fecha 24/10/13 y atendida mediante escrito de fecha 25/10/13 en el que le comunican "que no existen datos inscritos asociados a su identificador".

Se adjunta copia de la documentación relativa al expediente.

- o Expediente número 2013/****1, relativo al ejercicio del derecho de cancelación de sus datos en fichero ASNEF, registrado en sus oficinas con fecha 17/04/13 y atendido mediante escrito de fecha 19/04/13 en el cual le informan "tras las comprobaciones pertinentes, hemos procedido a la baja cautelar con la entidad TELEFÓNICA MÓVILES E. en el fichero ASNEF, de los datos asociados al identificador **F.F.F.**". Se adjunta copia de la documentación relativa al expediente 2014/****1.

Se adjunta copia de la documentación relativa al expediente.

- 1.3. Con fecha 5 de junio de 2015 se solicita información a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A respecto a D. **C.C.C.** con NIF **F.F.F.** en relación con deudas informadas por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U.

De la respuesta recibida con fecha 22 de junio de 2015, se desprende lo siguiente:

Respecto al fichero BADEXCUG, a fecha de consulta 09/06/15 no figura ninguna operación impagada asociada al NIF indicado.

Se aporta impresiones de pantalla al respecto.

*Respecto al fichero de NOTIFICACIONES BADEXCUG con fecha de emisión 11/04/13 consta una notificación enviada al afectado (dirección: A.A.A.) como consecuencia de la inclusión en el fichero BADEXCUG de una operación impagada (nº MS***CTA.1) por importe de 230,38€, informada por la entidad TELEFÓNICA MÓVILES.*

Se aporta impresiones de pantalla al respecto.

*Respecto al Histórico de ACTUALIZACIONES BADEXCUG, la operación nº MS***CTA.1 aportada por TELEFÓNICA MÓVILES, fue dada de alta el 10/04/13 y dada de baja el 24/04/13 por proceso automático semanal de actualización de datos.*

Se aporta impresiones de pantalla al respecto.

*En la aplicación informática “eSPaCio 6” del Servicio de Protección al Consumidor de BADEXCUG, consta el expediente nº C***** relativo a la solicitud de cancelación de sus datos personales en el fichero con fecha de registro 25/04/13 y atendida mediante escrito de fecha 25/04/13 en el que comunican al afectado que “no figura en el fichero Badexcug información alguna referente al identificador F.F.F. asociado al reclamante”*

Se adjunta copia de la documentación relativa al expediente.

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; la inclusión objeto de denuncia en el fichero de solvencia ASNEF está acreditada el 08/04/2013 y en el fichero BADEXCUG el 10/04/2013. Por su parte, D. **C.C.C.** interpone solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con fecha 17/04/2013, teniendo entrada en TME con fecha 25/04/2013 y se resuelve mediante Laudo arbitral emitido el 26/09/2013 que estima las pretensiones del reclamante y, por tanto, declara la inexistencia de la deuda objeto de análisis. Y se debe subrayar que la exclusión de los

datos del denunciante del fichero ASNEF tiene lugar con fecha 19/04/2013 y del fichero BADEXCUG con fecha 24/04/2013. La entidad denunciada manifiesta que la fecha de la baja señalada es anterior a la reclamación formal presentada ante la Junta Arbitral de Consumo posiblemente debido a un contacto anterior del reclamante con la entidad.

Por consiguiente, se puede comprobar que la inclusión en ficheros de morosidad es anterior a la solicitud de arbitraje presentada por el denunciante; momento en el que la deuda objeto de controversia deviene incierta. A mayor abundamiento y como se señalaba ut supra, los datos del denunciante fueron dados de baja cautelar por TME con anterioridad, incluso, a la recepción de la reclamación formal presentada ante la Junta Arbitral de Consumo.

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 EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y 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 TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. y a D. **C.C.C..**

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

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 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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