



Expediente Nº: E/02005/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A., TDX INDIGO IBERIA, S.L.U., TTI FINANCE, S.A.R.L., VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que declara que VODAFONE le ha incluido en fichero de morosidad en ASNEF y BADEXCUG por una deuda ya pagada que se le continúa reclamando.

Declara que tras dar de baja las líneas telefónicas (*****TEL.1** y *****TEL.2**) que tenía contratadas con la empresa VODAFONE y realizar la portabilidad de la línea *****TEL.3** a otra compañía, el 6/2/2009 procedió a cancelar la única deuda que ha tenido con dicha empresa, ascendente a 419,77 €, esta deuda se la reclamó I.S.G.F INFORMES COMERCIALES S.L. (en adelante ISGF) mediante carta de 3/2/2009.

El 4/10/2011 mediante carta VODAFONE le reclamaba una deuda de 318,72 €. Esta misma deuda se la reclamó en carta de 5/12/2011 CORPORACIÓN LEGAL 2011 SL. (en adelante CORPORACION LEGAL).

El 10/5/2013 recibió carta encabezada por VODAFONE y TTI notificando la cesión de deuda por VODAFONE en fecha 25/4/2013 por importe de 468,72 € (318,72 € de principal y 150 € de derechos de cobro no facturados) por contrato suscrito con VODAFONE en fecha 30/11/2007, requiriendo el pago en un plazo de 25 días antes de su inclusión en ASNEF e informando de que la gestión de la deuda la haría ISGF.

El 16/11/2011 envió por fax una carta a VODAFONE solicitando la cancelación de sus datos personales. Por el mismo medio y con el mismo motivo envió una carta a CORPORACION LEGAL. Asimismo el 23/5/2013 envió por fax una carta a ISGF solicitando la cancelación de sus datos personales y el 28/5/2013 recibió respuesta informando del traslado de su petición a TTI.

En diciembre de 2013 se le notifica su inclusión en los ficheros de morosidad ASNEF/EQUIFAX y BADEXCUG:

- ASNEF/EQUIFAX: el 21/12/2013 notifica que TTI le ha incluido con fecha de alta 19/12/2013, importe de 318,72€ a nombre de **A.A.A.** y mismo domicilio de Toledo.
- BADEXCUG: el 17/12/2013 notifica que TTI le ha incluido con fecha de alta 15/12/2013, importe de 318,72€ con el DNI *****DNI.1** a nombre de **A.A.A.**.

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:

En primer lugar, conviene señalar que a efectos expositivos, este informe se va a estructurar de la siguiente manera:

1º Se va a proceder a exponer el contexto y condiciones en que se produjo la cesión de una cartera de deudas por parte de VODAFONE a TTI. En el seno de dicha cartera se encontraban la deuda atribuida al denunciante.

2º Se analizará la denuncia recibida, haciendo especial referencia a:

- a) El origen de la deuda en VODAFONE; su atribución al denunciante; y las condiciones de su cesión a TTI.
- b) Las inclusiones de que hayan sido objeto los datos de los denunciados en ficheros de información de solvencia patrimonial.

SOBRE LOS TÉRMINOS DE LA CESIÓN DE CARTERA DE VODAFONE A TTI

Los servicios de inspección de la AEPD han tenido conocimiento, en el marco de las inspecciones realizadas en las entidades investigadas, de la adquisición por parte de TTI de una cartera de créditos vendida por VODAFONE, habiéndose podido constatar los siguientes hechos:

SOBRE LAS DEUDAS OBJETO DE CESIÓN

1. **Manifestaciones realizadas por las entidades investigadas (VODAFONE):**
 - 1.1. En 2013 VODAFONE adoptó la decisión de vender un porcentaje de su cartera de deudas pendientes de cobro. A tales efectos, se puso en contacto con la entidad dedicada a la gestión de créditos fallidos, TTI, con la que suscribió un contrato de cesión de créditos de fecha 28 de febrero de 2013.
 - 1.2. Se cedió a TTI un total de 1.291.451 cuentas (de particulares y autónomos).
 - 1.3. Las características de los créditos cedidos fueron las siguientes:
 - deudas con una antigüedad superior a 360 días sin límite superior desde la fecha del primer impago y procedentes de la cartera de clientes de particulares y autónomos, debiendo presentar la suma de las facturas impagadas un importe mínimo de 10 €.

Además, se definieron una serie de supuestos en los cuales aunque existieran deudas que cumplieran lo expuesto anteriormente, no serían objeto de cesión en los siguientes casos:

- que el cliente se hubiera dirigido ante VODAFONE interponiendo alguna reclamación.
- que se hubiera abierto algún tipo de reclamación oficial ante cualquier organismo competente (SETSI, OMIC, JAC, etc.)
- que el cliente tuviera cuenta activa al corriente de pago con VODAFONE
- que el crédito fuera susceptible de recuperación de IVA

- que el crédito estuviera gravado con el pago de una fianza
 - que la cuenta objeto de cesión estuviera catalogada como fraude
 - que el deudor sea una persona física de edad superior a 75 años
 - que el deudor esté identificado por un pasaporte o con dirección en el extranjero
 - que VODAFONE haya realizado algún abono al deudor
 - que la deuda sea inferior a 10€
- 1.4. En el marco del proceso de cesión de las carteras de crédito se previó un sistema específico de comunicación, basado en el envío de un escrito a las personas afectadas para informarles de que sus créditos deudores con VODAFONE habían sido adquiridos por TTI y que, por lo tanto, estas entidades se convertían, desde ese momento, en los nuevos acreedores de la cantidad adeudada. Las principales características del citado sistema eran:
- El responsable de realizar la comunicación de cesión de cartera era el comprador de la misma TTI, según VODAFONE.
 - Tal comunicación consistía en un escrito en el que aparecían los logotipos de VODAFONE y TTI. En el mismo se informaba de la cesión del crédito, de la cesión de sus datos al comprador y de la posibilidad de ejercicio de sus derechos ante el comprador.
 - Una vez formalizada la cesión de las carteras de crédito, se definió un proceso de recompra de expedientes cedidos a petición de TTI o a iniciativa de VODAFONE, mediante el cual VODAFONE tenía la posibilidad de recuperar aquellos créditos incluidos en la cartera objeto de cesión, siempre y cuando se produjeran alguna de las circunstancias de exclusión y se encontrara dentro de las condiciones de retrocesión que figuran tasados en el contrato.
- Cuando se producía la recompra se cesaba en la reclamación de la deuda al cliente por parte del comprador y se le excluía del fichero de morosidad.
- Las recompras efectuadas hasta el 10/04/2014 suponen un 0,91% del total de cuentas cedidas.
- El CD con los datos, se depositó ante notario, y seis meses después de la firma del contrato VODAFONE entregó a TTI, en discos duros, en caso de localizarlos, tanto los contratos, como las facturas de las que traía causa la deuda.
- 1.5. Los representantes de VODAFONE manifiestan que todas las cuentas de cliente que fueron objeto de cesión se encuentran dadas de baja y las deudas saldadas.

Hechos constatados documentalmente:

Entre la documentación obrante en el expediente (concretamente como documento 1 adjunto al Acta de Inspección E/04886/2013/I-2), consta una **copia de la escritura de elevación a público y protocolización del contrato de cesión de**

crédito entre VODAFONE ESPAÑA S.A.U. (Vendedor) y TTI FINANCE SARL. (Comprador), de 28 de febrero de 2013. De su análisis, y en relación a lo manifestado por las partes, se desprende lo siguiente:

- El contrato establece (estipulación Primera, pg. 7) que la transmisión efectiva de la Cartera de Créditos se lleva a cabo en la fecha de celebración del Contrato, siendo la fecha de corte a todos los efectos el día 1 de noviembre de 2012 (pg. 24). Así, los derechos y obligaciones derivados de dicha Cartera de Créditos que eran titularidad del Vendedor con anterioridad a la firma del contrato, serán titularidad del Comprador tras la firma del mismo.
- La firma del contrato implicaba la entrega al comprador por parte del vendedor de un CD (del que se depositaba una copia en el Notario) conteniendo la siguiente información relativa a los créditos objeto de cesión:
 - o Fecha y origen de cada uno de los créditos.
 - o Importe de cada uno de los créditos.
 - o Domicilio y demás datos identificativos de cada uno de los deudores tal y como le consta al Vendedor en sus Bases de Datos (incluyendo nº de cuenta CCC y titular de cuenta bancaria).

2. Manifestaciones realizadas por las entidades investigadas (ATENTO):

- 2.1. TTI contrató a la empresa TDX para la gestión de una cartera de deuda y a su vez, TDX contrató una parte de esa cartera de deuda a ATENTO para la gestión de ocho carteras de encargo, de las que tres están activas. Para el resto de la cartera de deuda se contrató a otras entidades.

Se adjunta como documento Doc.1 copia del **Contrato Marco de Prestación de Servicios de Recobro entre TDX INDIGO IBERIA, S.L. y ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.AU. de 12 de marzo de 2013**, y copia de ocho **Carteras de Encargo**, cuatro de fechas 19 de abril, una de 3 de mayo, tres de 4 de noviembre de 2013 que figuran en el ámbito de la inspección E/04886/2013/I-03.

Estas Carteras de Encargo son para la prestación de tres tipos de servicio: recepción de llamadas de clientes (Inbound), emisión de llamadas a clientes (Outbound) y Servicio de Atención al Cliente (SAC).

TDX proporciona, mediante una conexión segura de transmisión de ficheros, sftp, los ficheros de los clientes con sus datos como nombre, apellidos, DNI, teléfono de contacto, y los datos relativos a la deuda: importe, gastos devengados, antigüedad, fecha de impago y contrato de origen de la deuda. TDX facilitó esta información por última vez para las carteras de noviembre de 2013.

Mediante una aplicación web de TTI (Query Portal), ATENTO comunica a TTI todas las incidencias con los clientes tales como el ejercicio de sus derechos, la presentación de alguna demanda/ reclamación o cualquier otra información facilitada por los mismos. Temporalmente ATENTO cesa en la reclamación de la deuda al cliente hasta que TTI resuelve sobre la reclamación del cliente. Mediante esta misma aplicación TTI comunica a ATENTO las resoluciones tomadas y cualquier incidencia respecto a la

deuda o datos de los clientes. La actualización del pago de la deuda se realiza diariamente, la del resto de los datos cuando TDX lo estima.

La comunicación por correo a los clientes de la cesión de deuda corresponde a TTI. En el caso de que la gestión de la deuda haya sido contratada a ATENTO, TTI incluye esta información en la carta y también se lo comunica a Equifax.

Cinco carteras fueron contratadas hasta noviembre de 2013 y en noviembre de 2013 se contrataron las dos carteras actualmente vigentes: inbound y outbound y en diciembre de ese año se contrató el Servicio de Atención al Cliente o SAC.

En algunos casos un titular de la deuda se incluye dentro de la cartera de Inbound o Outbound, pero nunca están incluidos en paralelo en las dos carteras, de manera que Atento trata solo el más reciente.

A la finalización del contrato de prestación de servicios de recobro ATENTO devuelve todos los datos a TTI. En otros casos se pacta un periodo de custodia, pero no aplica a este caso.

La duración del contrato es de un año prorrogable a otro y la duración de las cartas de encargo es de 240 días.

ATENTO no actualiza los datos de los clientes sino que comunica las incidencias al responsable del fichero que es TTI. Tampoco gestionan la información ni registros que se envían a ASNEF, es un dato facilitado por TDX en el fichero de clientes.

ATENTO tampoco accede a información de contratos o facturas de los clientes, solo en el caso de la contratación del servicio SAC. TDX le facilita el acceso a esta información pero no de forma automática.

3. **Manifestaciones realizadas por las entidades investigadas (TDX):**

Con fecha 30 de abril de 2014 se solicita información a TDX y el 20 de mayo tiene entrada en la Agencia escrito de respuesta en el que manifiestan que:

- TDX INDIGO IBERIA, S.L.U., respecto de los datos referidos de A.A.A., con NIF ***DNI.1, actúa como Encargado del Tratamiento, siendo el Responsable de su Tratamiento la Entidad TTI FINANCE, Entidad de nacionalidad luxemburguesa, con domicilio (C/.....1) - Luxembourg, y provista de Número de Identificación Fiscal de Entidad no Residente núm. *****.

Esta Entidad actúa, por tanto, como Encargado del Tratamiento en virtud del Contrato de Prestación de Servicios de Recobro suscrito entre TDX INDIGO IBERIA, S.L.U. y TTI FINANCE, de fecha 31 de marzo de 2013.

- Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus ficheros relativos a D. **A.A.A.**, con NIF *****DNI.1**, con validez desde 23 de abril de 2013:
- o Domicilio en **(C/.....2), Toledo**
- Certificado acreditativo del requerimiento de pago de deuda:

- o Copia de la carta de comunicación con membrete de VODAFONE y TTI de fecha 10 de mayo de 2013 de la deuda de 468,72 € a 25 de abril de 2013.
- o BB DATA PAPER, como prestador del Servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión en ASNEF/EQUIFAX, en virtud de contrato marco de 11 de marzo de 2013 certifica la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos, el día 14 de mayo de 2013, de la notificación de inclusión a nombre de D. **A.A.A.**
- o No se manifiestan sobre si la carta fue devuelta.

SOBRE LA DENUNCIA RECIBIDA EN LA AEPD, SU RELACIÓN CON LA CARTERA DE CRÉDITOS CEDIDOS POR VODAFONE A TTI y LA ACTUACIÓN DE AMBAS ENTIDADES.

A continuación se va a proceder al análisis individualizado de los hechos investigados fruto de la denuncia recibida en la AEPD. Dicha investigación se ha asentado sobre la práctica de sucesivas inspecciones en los domicilios de VODAFONE y ATENTO.

1. De las actuaciones de inspección practicadas en VODAFONE se desprende lo siguiente:

En relación a la información que se puede encontrar en los sistemas de información de VODAFONE, los representantes de la entidad indican que la misma se puede consultar en dos ficheros:

- El fichero con los datos del CD que en su día se cedieron al comprador, en los términos expuestos en el primer punto y actualizado con los datos de las recompras efectuadas.
- El fichero de clientes, donde aparecen reflejados los productos contratados, las fechas de alta y baja, las facturas emitidas, los contactos y las reclamaciones presentadas por el cliente.

- 1.1. Se solicita acceso a los sistemas utilizando como criterio de búsqueda el identificador *****DNI.1**, comprobándose que el mismo corresponde a D. **A.A.A.:**

- como parte de la cartera cedida al comprador, se encontraba una deuda con fecha de venta de 28/02/2013, fecha de comunicación al titular de la deuda de 20/03/2013, por valor de 468,72 € correspondiente 318,72 € a consumo y 150 € a permanencia, sin recompra.
- Accediendo al fichero de clientes se verifica que esta persona ha sido cliente de la entidad con antigüedad 26/01/2001, constando como titular de la cuenta de instalación nº *****CUENTA.1**, a la que se encontraban vinculadas tres líneas:

- *****TEL.3** con alta 04/12/2007 y baja 13/12/2008



- *****TEL.1** y *****TEL.2** con alta 30/11/2007 y baja 13/12/2011
- la dirección principal es de *****LOCALIDAD.1Toledo**
- la dirección de facturación es **de (C/.....2), Toledo**
- Consta documentación enviada por el cliente mediante fax con fecha 16/11/2011 reclamando la deuda y que solicitó la portabilidad del servicio *****TEL.3** en diciembre 2008 y la baja de los servicios *****TEL.1** y *****TEL.2**. En sistemas no consta documentación ni llamada por parte del cliente solicitando la desactivación de dichas líneas. Con fecha 23/02/2011 consta interacción en sistemas donde se informa al cliente que tras realizar un pago por deuda, las líneas se reactivaron, se le informa de la permanencia, y el cliente acepta mantener servicios.
- figuran devueltas las facturas 01/01/2011 a 01/07/2011 cuya suma es la deuda de consumo de 318,72 €

Se aportan impresiones de pantalla con las verificaciones realizadas y copia de las facturas de las que trae causa la deuda que fue objeto de cesión.

2. De las actuaciones de inspección practicadas en **ATENTO** se desprende lo siguiente:
 - a. En relación a la información que se puede encontrar en los sistemas de información de ATENTO con los datos facilitados por TDX y se realizan las siguientes verificaciones relacionadas con la prestación de servicios de recobro de la cesión de deuda de VODAFONE a TTI.
 - b. Se solicita acceso a los sistemas utilizando como criterio de búsqueda el identificador NIF, para comprobar los datos del titular con sus registros o cuentas.

En la ficha de datos figuran los siguientes campos, definidos por TDX, entre otros:

- Nombre de la cuenta y NIF: con nombre, apellidos y NIF del titular
- Cartera: de tipo Atento Inbound / Outbound
- Marca: que indica la procedencia de la deuda, TTI-Vodafone
- Es Asnef (No/Si): si la deuda estaba comunicada a esta entidad
- Es Experian: si la deuda estaba comunicada a esta entidad
- Direcciones del cliente

- Descripción: contactos realizados por el cliente con ATENTO
 - Actividades Cerradas: llamadas realizadas al cliente
 - Información de Estados: Incontactable, si el cliente no llamó o no se le ha llamado y Tratado, en caso contrario
 - Documentos de Impago: con Número de contrato; Importe de la deuda: total, pagado y pendiente; Teléfono Deudor y Estado, que indica si la cartera se ha devuelto a TDX por petición propia o del cliente (Devolución-Petición de TDX/A Petición del cliente (no TDX))
- c. Se solicita acceso a los sistemas utilizando como criterio de búsqueda el identificador *****DNI.1**, comprobándose que el mismo no se corresponde con ningún registro, obteniéndose el mismo resultado con la búsqueda por el nombre D. **A.A.A.**.

Se aportan impresiones de pantalla con las verificaciones realizadas.

Con fecha 30 de abril de 2014 se solicita información a TDX teniendo entrada en esta Agencia con fecha 20 de junio de 2014 escrito en el que manifiesta:

1. TDX INDIGO IBERIA, S.L.U. actúa como Encargado del Tratamiento, siendo el Responsable de su Tratamiento la Entidad TTI FINANCE S.A.R.L., Entidad de nacionalidad luxemburguesa, con domicilio en 3a, Val Ste Croix L-1371 - Luxembourg y provista de Número de Identificación Fiscal de Entidad no Residente núm. *****. Esta Entidad actúa, por tanto, como Encargado del Tratamiento en virtud del Contrato de Prestación de Servicios de Recobro suscrito entre TDX INDIGO IBERIA, S.L.U. y TTI FINANCE, S.A.R.L., de fecha 31 de Marzo de 2013.
2. Copia impresa de los datos que figuran en sus ficheros relativos a D. **A.A.A.**, con NIF *****DNI.1**, con domicilio en **(C/.....2) (Toledo)**, alta el 23/04/2013 notificado por TTI.
3. Aportan certificado de envío de carta con generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos, el día 14 de mayo de 2014. El envío no figura en el rango de envíos aportado.
4. Aportan carta de requerimiento de pago de deuda de 468,72 € con membrete de Vodafone y TTI de 10 de abril de 2013 dirigida a la dirección de *****LOCALIDAD.1**, Toledo.
5. Aportan certificado de 13/04/2014 sobre requerimiento de pago, donde ISGF INFORMES COMERCIALES celebró contrato de gestión de cobro con TDX actuando como encargado de las bases de datos y según la información facilitadas por TDX como responsables de las bases de datos, y a petición de TDX consta:
 - a. Fecha de entrada del expediente: 11/05/2013.
 - b. No se envía carta.
 - c. Se contacta con el titular telefónicamente el 23/05, e informa que la deuda esta abonada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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

El artículo 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

"1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurran los siguientes requisitos:

- a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación."*

IV

En el supuesto que nos ocupa, de la documentación obrante en el expediente y de las actuaciones de inspección realizadas, se constata que como parte de la cartera cedida por VODAFONE a TT FINANCE se encuentra deuda a nombre del denunciante, de venta 28/02/2013 y fecha de comunicación al titular de la deuda de 20/03/2013, por valor de 468,72 euros correspondientes a 318,72 euros de consumo y 150 euros de permanencia. El importe de la deuda de 318,72 euros de consumo corresponde a las facturas devueltas de 01/01/2011 a 01/07/2011. Y por otro lado, TT FINANCE procede a incluir sus datos personales con la referida deuda, objeto de controversia, en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG el 15/12/2013 y en el fichero ASNEF EQUIFAX el 19/12/2013.

Con respecto al cumplimiento del requisito de requerimiento previo de pago que debe concurrir para la inclusión de datos personales en ficheros de solvencia, regulado en el artículo 38.1 c) del Reglamento de la LOPD y transcrito ut supra, se debe señalar que obra en el expediente la siguiente documentación:

1. Carta de requerimiento de pago con fecha 10 de abril de 2013 con membrete y por parte de VODAFONE y TT FINANCE dirigido a nombre del denunciante a la dirección **(C/.....2)Toledo**, donde se le informa que TT FINANCE ha adquirido una deuda de la que es titular, de VODAFONE y que asciende a 468,72 euros (318,72 euros de principal y 150,00 euros de derechos de cobro no facturados) y que en caso de no producirse el pago de la deuda en el plazo otorgado para ello, los datos relativos al impago serán comunicados a ficheros de solvencia.
2. Certificación de BB DATA PAPER, como prestador del Servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión de ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO S.L. y de EQUIFAX IBÉRICA



S.L., en la que se pone de manifiesto que el 09 de mayo de 2013 dicha entidad procedió a la generación e impresión del requerimiento de referencia NT***** A.A.A. y con fecha 14 de mayo de 2013 se puso a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución.

A este respecto ha de tenerse en consideración que, al margen de los requisitos que ya se venían exigiendo para acreditar el requerimiento previo del pago a la inclusión en ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, en lo sucesivo y debido a un cambio de criterios de la Administración a este respecto, actualmente se exigirá en los casos que la realización del envío de los requerimientos previos de pago se realicen por una tercera empresa: al margen de carta de requerimiento de pago con referencia y de Certificado de la tercera empresa individualizada de que ha impreso la carta con acreditación identificativa y puesta en Correos con determinación de la fecha, se deben cumplir otros dos requisitos: Certificado de Correos indicando la fecha en que se ha presentado la carta y Certificado de no devoluciones por la empresa pertinente.

Por tanto, se requiere a TTI FINANCE para que adecúe su sistema de realización de los envíos de los requerimientos previos de pago a través de terceras empresas a lo establecido en el párrafo anterior, conforme a los recientes criterios establecidos por la Administración.

V

Por otro lado, se debe señalar que el denunciante puede ejercer el derecho de cancelación previsto en el apartado 2 del artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13/12, de Protección de Datos de Carácter Personal que dispone que *“Serán rectificadas o cancelados, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos”*.

Este derecho de cancelación es personalísimo y debe, por tanto, ser ejercitado directamente por los interesados ante cada uno de los responsables de los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal. Así, podrá dirigirse directamente ante la entidad responsable del tratamiento del fichero TTI FINANCE, S.A.R.L o ante el encargado del tratamiento del fichero ASNEF EQUIFAX y BADEXCUG a través de un medio que acredite tanto el envío como la recepción de la solicitud, y acompañando copia de su D.N.I. o de cualquier otra documentación acreditativa de la identidad del solicitante.

De este modo, los responsables de los ficheros o tratamientos ante los que se ha ejercitado el derecho de cancelación, deberán resolver sobre la solicitud en el plazo de diez días, a contar desde la recepción de la misma, pudiendo denegarla en los casos establecidos en los artículos 33 y 30, ambos del Real Decreto 1720/2007, de 21/12, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

En el caso de que la solicitud no fuera convenientemente atendida por el responsable del tratamiento de los datos del fichero TTI FINANCE, S.A.R.L, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada y de la contestación recibida, en su caso, para que la Agencia analice la procedencia de tutelar el ejercicio de sus derechos reconocidos en la citada LOPD y normativa que la desarrolla.

Finalmente informar que podría ejercitar el citado derecho de cancelación usando los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

VI

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 las entidades ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A., TDX INDIGO IBERIA, S.L.U., TTI FINANCE, S.A.R.L., VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A., TDX INDIGO IBERIA, S.L.U., TTI FINANCE, S.A.R.L., VODAFONE ESPAÑA SAU y a D. **A.A.A.**.

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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos