



Expediente Nº: E/02067/2017

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU (TME), en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.**, y teniendo como base los siguientes:

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 26/01/16, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **B.B.B.**, donde se denuncia que: *"TME ha incluido sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y también los ha cedido a firmas de recobro de morosos existiendo sentencia de la SETSI a su favor"*.

**SEGUNDO:** Con fecha 19/01/17, se dictó resolución de inadmisión a trámite de la denuncia argumentando que: a).- La Agencia no es competente para dirimir cuestiones relativas a la validez civil o mercantil del contrato y la exactitud de la cuantía de las facturas; b).- Las entidades que le reclaman el pago prestan un servicio legal de gestión de cobro a TME y c).- En relación con la inclusión de los datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, cumple con lo estipulado en el art. 4.3 de la LOPD.

**TERCERO:** Con fecha 09/02/17, **B.B.B.**, presenta recurso de reposición argumentándolo en: a).- la existencia de facturas irregulares y resolución de la SETSI a su favor en el del recurso de reposición; b).- La inclusión de los datos en los ficheros de solvencia fue realizada sin que se dieran los requisitos exigidos para ello y c).- TME ha incluido sus datos personales en los ficheros de solvencia un año antes de la primera sentencia de la SETSI.

**CUARTO:** Con fecha 07/04/17, se dicta resolución estimatoria al recurso de reposición en base a que, los hechos analizados tuvieron su origen en el alta realizada por TME de unos servicios que, según denuncia, no estaba de acuerdo, dando lugar a la facturación de cantidades indebidas y su inclusión por tanto en los ficheros de solvencia cuando las facturas fueron devueltas.

**SEXTO:** A la vista de los hechos expuestos, en fase actuaciones previas, la entidad TME, remite la siguiente información respecto del primer requerimiento previo de pago:

- Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección del denunciante: **A.A.A..**
- Aporta copia de la carta, referenciada con número \*\*\*REF.1 y fechada el 23/02/13, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección arriba indicada, en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 55,71 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago.
- Aporta certificado expedido por EMFASIS BILLING que acredita la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales de la carta de requerimiento de pago con el número de referencia \*\*\*REF.1 dirigida a la denunciante a su dirección. Certifica que con fecha 25/02/13, se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución por parte de dicho servicio el fichero \*\*\*FICH.1, dentro del cual se encontraba la carta referenciada, no existiendo constancia de que se haya devuelto esta comunicación en el tratamiento de devoluciones que gestiona.
- Albarán de entrega, con nº 351 y fechado el 25/02/13 sellado por la empresa, donde se especifica la presentación del fichero \*\*\*FICH.1 en el servicio postal Correos.
- Copia del documento acreditativo del gestor postal Correos en el que figura la recepción del nº de entrega 351, fechado el 25/02/13, a nombre de TME, sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante y debidamente validado por el gestor postal.

También, la entidad TME, ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación, respecto del 2º requerimiento previo de pago:

- Aporta copia de la carta, referenciada con número \*\*\*REF.2 y fechada el 15/03/13, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección arriba indicada, en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 53,02 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago.
- Aporta certificado expedido por EMFASIS BILLING que acredita la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales de la carta de requerimiento de pago con el número de referencia \*\*\*REF.2 dirigida a la denunciante a su dirección. Certifica que con fecha 20/03/13, se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución por parte de dicho servicio el fichero \*\*\*FICH.2, dentro del cual se encontraba la carta referenciada, no existiendo constancia de que se haya devuelto esta comunicación en el tratamiento de devoluciones que gestiona.
- Albarán de entrega, con nº 481 y fechado el 20/03/13 sellado por la empresa, donde se especifica la presentación del fichero \*\*\*FICH.2 en el servicio postal Correos.
- Copia del documento acreditativo del gestor postal Correos en el que figura la recepción de, nº de entrega 481, fechado el 20/03/13, a nombre de TME, sin

individualizar una referencia a la carta de la denunciante y debidamente validado por el gestor postal.

**SEPTIMO:** La empresa **EQUIFAX** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Consulta del fichero ASNEF, en la que figura inscrita una deuda asociada a la denunciante, informada por TME. El importe asociado a la deuda es de 108,73 euros y las fechas de alta y baja son:

Alta: 06/05/13 → Baja: 04/02/14.

Alta: 28/04/14 → Baja: 01/12/15.

**OCTAVO:** La empresa **EXPERIAN** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Consulta del fichero BADEXCUG, en la que figura inscrita una deuda asociada a la denunciante, informada por TME. El importe asociado a la deuda es de 108,73 euros y las fechas de alta y baja son:

Alta: 08/05/13 → Baja: 05/02/14.

Alta: 30/04/14 → Baja: 02/12/15.

**NOVENO:** La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de investigación:

- Fecha 18/02/13, la denunciante interpone reclamación donde manifiesta su disconformidad con las facturas y su desacuerdo con la suspensión del servicio por parte de TME y solicita la eliminación de sus datos de cualquier fichero de solvencia.
- Fecha 28/11/13, resolución desestimatoria contra la solicitud de la denunciante. En el punto 4º, referido a la solicitud de exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero de solvencia, la SETSI se inhibe del asunto indicando que puede dirigirse para ello a la AEPD.
- Fecha 11/12/13. Se notifica a TME la resolución de la reclamación desestimando los argumentos de la denunciante y dando la razón a TME.
- Fecha (no consta) Presentación de recurso de reposición ante la SETSI.
- Fecha 29/11/15, audiencia a TME para informarle del recurso de reposición interpuesto y la posibilidad de presentación de alegaciones al mismo.
- Fecha 23/12/15, Resolución del recurso de reposición con la estimación parcial, relativa a la reclamación del importe del servicio reconociendo el derecho a que la operadora le reintegre las cantidades cobradas indebidamente.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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).

El artículo 126.1.b), del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, 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.”*

## II

En el presente caso, indicar, en primer lugar que: La Agencia no es competente para dirimir cuestiones relativas a la validez civil o mercantil del contrato y la exactitud de la cuantía de las facturas y segundo, las entidades que le reclaman el pago prestaban un servicio legal de gestión de cobro a TME.

En relación con la inclusión de los datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, se cumplen con lo estipulado en el art. 4.3 de la LOPD ya que: A).- Se aporta carta de requerimiento previo de pago, individualizada y referenciada, dirigida a la denunciante a su domicilio. B).- Se aporta certificado de generación, impresión y puesta en el servicio de envío postales del requerimiento previo de pago. C).- Se aporta albarán del servicio de envíos postales referenciado y validado. D).- Se aporta certificado de NO devolución del requerimiento previo de pago.

Respecto de la interrelación entre la reclamación por parte de la denunciante ante la SETSI y la actuación de TME:

| ACTUACIÓN DE LA DENUNCIANTE ANTE LA SETSI                                                                                                     | ACTUACIÓN DE TME                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1º 18/02/13.- reclamación ante la SETSI                                                                                                       |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                               | 2º 23/02/13 R.P.P. (Ok) 2º AVISO<br>13/03/13 R.P.P. (Ok), factura devuelta<br><br>06/05/13 inclusión en ASNEF<br>08/05/13 inclusión en BADEXCUG |
| 3º 28/11/13.- resolución SETSI desestimatoria para las reclamaciones de la denunciante.<br><br>11/12/13.- notificación a TME de la resolución |                                                                                                                                                 |
| 5º No consta fecha.- Recurso de reposición ante SETSI                                                                                         | 4º 04/02/14 baja en ASNEF<br>05/02/14 baja en BADEXCUG<br><br>28/04/14 alta en ASNEF<br>30/04/14 alta en BADEXCUG                               |

|                                                                                                                  |                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 6º 29/11/15 Notificación a TME del recurso de reposición estimando parcialmente la pretensión de la denunciante. |                                         |
|                                                                                                                  | 7º 01/12/15 baja en ASNEF y en BADEXCUG |

### III

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD en relación con su inclusión en los ficheros de solvencia.

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 MÓVILES ESPAÑA, y a **B.B.B..**

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