



Expediente Nº: E/02768/2013

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 15/03/2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que pone de manifiesto que la entidad **Telefónica de España SAU** (en lo sucesivo TELEFONICA), cuenta con todos sus datos personales y ha emitido facturas a su nombre, que le han sido reclamadas desde un despacho de abogados, a pesar de que no mantiene ninguna relación comercial con esta entidad, ya que tenía contratado los servicios de telefonía con la entidad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., la cual fue dada de baja seis meses antes de la fecha de esta denuncia.

Con fecha 21/05/2013, la denunciante remite copia de las facturas emitidas por TELEFONICA y de la inclusión de sus datos en ficheros de Solvencia Patrimonial.

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. Con fecha 25/07/2013, se realiza inspección en los locales de la entidad TELEFÓNICA poniéndose de manifiestos los siguientes hechos durante la inspección:

- 1.1. Se realiza una consulta por número de DNI correspondiente a la denunciante, comprobándose la existencia de datos aportados para la solicitud de alta de línea a través del canal online, comprobándose que existe la siguiente información:

- 1.1.1. Número de pedido
 - 1.1.2. Fecha y hora del pedido: 05/10/2011.
 - 1.1.3. Puerta de entrada
 - 1.1.4. Clase de pedido.
 - 1.1.5. Razón Social: *****APELLIDO.1**
 - 1.1.6. Teléfono de contacto
 - 1.1.7. Número de DNI
 - 1.1.8. E-mail: [...@...](#)
 - 1.1.9. Dirección postal
 - 1.1.10. DATOS DEL PEDIDO:
 - 1.1.10.1. Código QX

- 1.1.10.2.Descripción del producto de navegación: Línea individual STB
- 1.1.10.3.Forma de pago: datos bancarios para el cargo
- 1.1.10.4.Datos de domicilio
- 1.1.11.PRODUCTOS CONTRATABLES (opciones elegidas por el cliente).
 - 1.2. Se realiza una consulta en el fichero de CLIENTES mediante el número de teléfono: ***TEL.1, verificándose los siguientes datos:
 - 1.2.1.Fecha de alta: 10/10/2011
 - 1.2.2.Fecha de Baja: 27/10/2011.
 - 1.2.3.Fecha alta AMLT (momento en el que ORANGE pide el alta): 28/10/2011
 - 1.2.4.Fecha Baja en AMLT (momento en el que ORANGE pide la baja): 27/12/2012
 - 1.2.5.Fecha de alta: 28/12/2012
 - 1.2.6.Fecha de Baja: 16/04/2013.
- 2. A la vista de las comprobaciones realizadas, la representante de la entidad realiza las siguiente manifestaciones:
 - 2.1.1.La Definición de servicio AMLT es: el servicio mayorista que permite a un operador (beneficiario), facturar a los clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija, de Telefónica de España, así como de los servicios asociados
 - 2.1.2.Lo normal es que el cliente bien a través del operador o él mismo, solicite el alta de línea telefónica básica de TELEFÓNICA, condición indispensable para poder disfrutar de la AMLT. En este caso, no coincide la solicitud de alta de la línea con la de AMLT, por lo que se produjo una facturación por parte de TELEFÓNICA, correspondiente a un periodo de 17 días antes de la AMLT y cuatro meses posteriores a la baja de AMLT.
 - 2.1.3.Asimismo, manifiesta que la fecha de alta en AMLT significa fecha efectiva en la que se ejecuta la solicitud de alta del operador beneficiario de fecha (26/10/2011) para el número de teléfono: ***TEL.1 y la fecha de baja en AMLT, es la fecha efectiva que se ejecuta la solicitud de baja del servicio por parte del operador beneficiario (27/12/2012), en este caso France Telecom. No obstante, la línea sigue activa hasta que se solicite la baja de la misma, ya que la línea es propiedad de TELEFÓNICA.
 - 2.2. Se accede al fichero de FACTURACIÓN mediante el número de DNI, correspondiente a la cliente, comprobándose la existencia de seis facturas, de las cuales dos ellas corresponden a devolución de la parte proporcional de la cuota previamente abonada por la cliente y las restantes, correspondientes a:
 - 2.2.1.La primera, perteneciente al periodo anterior a la solicitud de AMLT, se refiere a la Instalación alta y consumo, por un importe de 61,75€.
 - 2.2.2.La segunda factura, corresponde a una devolución de la parte proporcional a los 17 días, de la cuota de alta.
 - 2.2.3.Las otras tres con importes positivos corresponden a la utilización de la

línea de TELEFÓNICA después de la baja con ORANGE, en las cuales existe consumo.

- 2.2.4.Y la última factura, corresponde a una devolución realizada por TELEFÓNICA correspondiente a la parte proporcional de la cuota de línea pagada en las anteriores por la cliente. Todas las facturas emitidas han sido impagadas por la cliente, teniendo en este momento un saldo deudor de 88,94€.
- 2.3. Se accede al fichero de CLIENTES mediante el DNI de la cliente, realizando una consulta de los contactos existentes de la cliente con la entidad, desde el 05/10/2011 hasta 16/07/2013, comprobándose que solo existe una anotación de un contacto con la cliente de fecha 01/03/2013, en la que manifiesta que ella no ha contratado los servicios con Telefónica sino con ORANGE.
- 2.4. Con relación a la inclusión de los datos de la cliente en ficheros de Solvencia, se realizó siguiendo el protocolo establecido por la entidad.
- 2.5. No obstante, hechas las comprobaciones pertinentes, se observa una discrepancia entre la cantidad por la que fueron incluidos los datos (103,63, en abril de 2013) y la deuda pendiente (88,94E), cantidad resultante de realizar la resta de la factura correspondiente al mes de mayo de 2013.
3. Con fecha 28/08/2013, se realiza inspección en los locales de la entidad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.U, poniéndose de manifiesto los siguientes hechos en el transcurso de la misma:
 - 3.1. Cuando un cliente solicita una activación de un servicio de telefonía, existen dos casos, que el cliente tenga línea con TELEFONICA o que solicite una nueva numeración correspondiente a ORANGE.
 - 3.1.1.En el primer caso lo que se solicita desde ORANGE a TELEFONICA es una AMLT, la cual permite al operador beneficiario, en este caso ORANGE, facturar la línea RTB (Red Telefónica Básica), este proceso tarda 15 día a partir del día en que se solicita.
 - 3.1.2.En el caso de que la numeración corresponda a ORANGE, tarda un poco más porque tienen que intervenir instaladores de ORANGE en el domicilio.
 - 3.2. En el caso de que la línea sea de TELEFONICA, ORANGE les comunica mediante los Sistemas de Mensajería existentes entre ellas, la solicitud del alta del cliente así como los códigos de la oferta realizada al mismo y todos los datos correspondientes al alta.
 - 3.3. Cuando el cliente solicita la baja de los servicios contratados, se comunica a TELEFÓNICA, para lo cual comunica la cancelación de la AMLT del cliente. No obstante, cuando esto ocurre, ORANGE contacta con el cliente a través del Departamento de RETENCIÓN, donde se realizan ofertas al cliente para que no se de baja, y en el caso de que no se pueda retener al cliente, éste es informado de los pasos a seguir para la baja, así como de que ha de solicitar la baja de la línea ante TELEFONICA, según consta en el argumentario utilizado por ORANGE.
 - 3.4. Mediante el acceso al Sistema de Información de Clientes se verifica que:

- 3.4.1.1. Se realiza una consulta por número de teléfono ***TEL.1, comprobándose que existen datos asociados a la denunciante, figurando en la actualidad en el apartado ESTADO: BAJA DEFINITIVA.
- 3.4.1.2. La cliente solicitó el alta con fecha 10/10/2011, siendo cliente de TELEFONICA, ese mismo día es comunicado a TELEFONICA, pero pasan 15 días hasta que TELEFONICA actualiza los datos, por este motivo TELEFONICA facturó al cliente estos 15 días, más los días que hayan tardado en activarle su línea, en este caso parece que la cliente solicitó el alta en TELEFONICA y posteriormente en ORANGE, quien empezaría a facturar a la cliente desde el día 28/10/2011.
- 3.4.1.3. Con fecha 26/12/2012, se produce la baja por impago, ya que la cliente tenía pendientes las facturas correspondientes a agosto, septiembre y octubre de 2012, por un importe de 126,12€, que siguen pendientes de cobro, encontrándose en el Departamento de gestión de recobros.
- 3.4.1.4. Con esa misma fecha se comunica a TELEFONICA la baja de la AMLT solicitada para esa cliente. En este caso, al ser una baja por impago no se contacta con el cliente para su RETENCION por lo que, no se pudo informar de lo establecido en el protocolo sobre la gestión de la baja de la línea ante TELEFONICA, ya que a partir de ese momento, sino se solicita la baja de la línea, facturará TELEFONICA. Se realiza una consulta en la página web correspondiente a la CMT con relación al número de teléfono: ***TEL.1, verificándose que el Operador propietario del mismo es TELEFONICA.

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

El artículo 6.1 de la LOPD, determina:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

Por su parte el apartado segundo del citado artículo establece que:

“ 2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando

los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

III

El artículo 4.3 de la LOPD, que dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan 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. Así, dispone en este sentido, en su apartado 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”*. Añadiendo el párrafo 4 del mismo artículo que *“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 aquellos.”*

El artículo 38.1 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, señala 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 concurren 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”.*

De lo señalado hasta el momento, se infiere que se consuma la infracción por la inclusión en el fichero de datos inexactos, y por la inclusión de los datos sin haber observado las precauciones establecidas al objeto de garantizar su exactitud, como sucede en el caso de no haberse realizado el requerimiento de pago previo.

IV

En el presente caso, el denunciante manifiesta que TELEFONICA cuenta con todos sus datos personales, emitiendo facturas a su nombre, siendo reclamado su importe por empresas dedicadas al recobros de deudas e incluyendo sus datos en ficheros de morosos, cuando no mantiene ninguna relación comercial con dicha entidad, ya que el contrato de telefonía lo tenía contratado con FRNCE TELECOM habiendo sido dado de baja.

Sin embargo, de los documentos incorporados al expediente y recabados por los servicios de inspección de este organismo, no parece que se haya vulnerado la LOPD.

Consta que la denunciante era cliente de TELEFONICA como consecuencia de la contratación de la línea de telefónica asociada al número *****TEL.1**. No obstante, la denunciante a través de FRANCE TELECOM solicitó el servicio AMLT (Acceso Mayorista a la Línea Telefónica) portando la línea, servicio prestado por TELEFONICA que permitía a FRANCE TELECOM, como operador beneficiario, facturar a la cliente el servicio de acceso a la red pública de telefonía fija, pero que no supone una oferta de puesta a disposición de la red de propiedad de TELEFONICA y de los equipos que forman parte de ella.

La fecha de alta efectiva en AMLT, es el 26/10/2011, habiendo causado baja por parte del operador beneficiario (FRANCE TELECOM), el 27/12/2012, por falta de pago del cliente en las facturas de agosto, septiembre y octubre de 2012, que al parecer continúan impagadas, comunicándose a TELEFONICA la baja de la AMLT solicitada para dicha cliente.

Ahora bien, a pesar de la baja del operador beneficiario, la línea sigue activa hasta que se solicita la baja de la misma a TELEFONICA, pues esta es la propietaria de la misma. Los inspectores actuantes realizaron una consulta en la página web correspondiente a la CMT con relación al número de teléfono: *****TEL.1**, verificándose que el Operador propietario del mismo era TELEFONICA y, además, comprobaron en los ficheros informatizados de TELEFONICA existían tres facturas impagadas correspondientes a la utilización de la citada línea de telefonía con posterioridad a la baja efectuada por FRANCE TELECOM y en las que existe consumo.

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones previas de investigación al no advertir incumplimiento alguno de la normativa de protección de datos, puesto que los hechos constatados no evidencian conducta subsumible en el catálogo de infracciones previstas y sancionadas en el Título VII de la LOPD.

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 **FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A., Telefónica Móviles España SAU** y a **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