



Expediente Nº: E/03143/2016

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **D.D.D.** y teniendo como base los siguientes

### **HECHOS**

#### **PRIMERO:**

El 18 de mayo de 2016 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos, un escrito de **D.D.D.** donde manifiesta que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito **ASNEF** por el impago de una deuda que no es cierta, vencida o exigible.

El denunciante entiende como ilícito que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (MOVISTAR) le reclame una deuda mientras se está tramitando la reclamación que interpuso el 09/02/2016 ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT) de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información.

Manifiesta además, que dicha entidad, ha comunicado sin su consentimiento sus datos a CORPORACION LEGAL, entidad que le requiere el pago en nombre de MOVISTAR.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Reclamación presentada el por el denunciante ante la Oficina de OAUT de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) frente a la entidad denunciada en la que solicita que no se tengan por extemporáneas dos reclamaciones presentadas previamente una en relación con la facturación de la línea \*\*\*TEL.1 y la otra en relación a la devolución de un equipo.

Correo electrónico de 17/03/2016 remitido por el denunciante y dirigido a una cuenta del dominio coropracionlegal.com. En el mensaje el denunciante manifiesta haber recibido ese mismo día una llamada de CORPORACION LEGAL en el que le requiere el pago de una deuda en nombre de MOVISTAR. El denunciante informa a la entidad de las reclamaciones interpuestas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Orihuela y en la OAUT y alega la no procedencia de la deuda.

Consulta del fichero **ASNEF** fechada el 14/06/2016 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante informada por "OPER.TELEF.FIJA". La fecha de alta de dicha deuda es 23/03/2015, la del primer y último vencimientos impagados son 17/12/2014 y 09/01/2015. El importe asociado a la deuda es 71,55 euros, el domicilio asignado al denunciante **C.C.C.**, y el número de DNI/NIF coincide con el *facilitado por el denunciante a la Agencia*.

**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:

Desde que el denunciante se divorció en AA, reside en una vivienda ubicada en **\*\*\*(Alicante)** que tiene como línea de teléfono la **\*\*\*TEL.2**.

En marzo de 2015 recibe una llamada de TELEFONICA en su línea **\*\*\*TEL.2** en la que se le reclaman tres recibos impagados de la línea **\*\*\*TEL.1**, correspondientes a los meses de

Octubre, noviembre y diciembre de 2014.

Antes de su divorcio era titular del contrato de la línea \*\*\*TEL.1, que tenía asociada la línea \*\*\*TEL.2 como línea “de vacaciones”. La correspondencia de dicho contrato era enviada a su domicilio en Albacete.

**No se ha podido acreditar que el denunciante solicitase a TELEFONICA un cambio de titularidad de la línea \*\*\*TEL.1 o del domicilio de facturación del contrato citado, relativo a ambas líneas.**

Respecto a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en relación con el domicilio que consta en sus sistemas asociados al denunciante, se aporta una imagen de la sección de datos de cliente donde consta como domicilio la **A.A.A.(ALBACETE)**.

En relación con la reclamación presentada por el denunciante ante la SETSI el 19/01/2016, se aporta como documento copia de la resolución desestimatoria de fecha 30/05/2016.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que TELEFONICA *REALIZA DIRECTAMENTE EL ENVÍO DE LOS REQUERIMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A SUS CLIENTES.*

Se aporta copia de las cartas de requerimiento de pago, todas las cuales se remiten al denunciante a la dirección **A.A.A.(ALBACETE)** e informan de que *de mantenerse la situación de impago podrán incluirse los datos en ficheros de solvencia patrimonial sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.*

- o *La de número de referencia \*\*\*REF.3, fechada a 03/12/2014, reclama el pago de la deuda contraída por importe de 25,80 euros correspondiente al recibido con fecha de emisión 10/10/2014.*
- o *La de número de referencia \*\*\*REF.4, fechada a 03/12/2014, reclama el pago de la deuda contraída por importe de 25,30 euros correspondiente al recibido con fecha de emisión 10/11/2014.*
- o *La de número de referencia \*\*\*REF.5, fechada a 12/12/2014, reclama el pago de la deuda contraída por importe de 25,30 euros correspondiente al recibido con fecha de emisión 10/12/2014.*

Se aporta impresión de pantalla de los sistemas de información donde se registran los ficheros que TELEFONICA elabora con los datos de los requerimientos de pago a enviar.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. manifiesta que los datos de los tres requerimientos descritos en el punto anterior están incluidos en dos ficheros de referencias \*\*\*REF.1 y \*\*\*REF.2, donde \*\*\*REF.1 y \*\*\*REF.2 indican las fechas del aviso 03/12/2014 y 12/12/2014.

Se aportan documentos acreditativos del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 64.301 cartas con fecha 12/12/2014 en nombre de TELEFONICA SA SIN INDIVIDUALIZAR una referencia a la carta al denunciante, y VALIDADO por el gestor postal.

Se aporta copia de una nota de entrega de envíos emitida por CORREOS en la que figura un listado con los ficheros incluidos en el albarán y en el que consta el \*\*\*REF.1.

Se adjunta copia de dos documentos acreditativos del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 139.087 cartas con fecha 16/12/2014 en nombre de TELEFONICA SA SIN INDIVIDUALIZAR una referencia a la carta al denunciante, y VALIDADO por el gestor postal.

Se aporta copia de una nota de entrega de envíos emitida por CORREOS en la que figura un listado con los ficheros incluidos en el albarán y en el que consta el \*\*\*REF.2

Se remite copia del certificado expedido por EMFASIS BILLING & MARKETING SERVICES S.L. a fecha 16/10/2016 que acredita que recoge semanalmente todas las devoluciones y las

procesa a través de un sistema que permite su lectura y clasificación y que genera informes con los avisos que han sido devueltos.

**El certificado no incluye informe alguno ni realiza manifestaciones sobre los requerimientos de pago enviados al denunciante.**

En relación a EQUIFAX IBERICA S.L de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por este Organismo, se desprende que:

A fecha 26/08/2016, figura una deuda informada por la entidad denunciada asociada al denunciante inscrita en el fichero asnef. la situación de esta deuda a la fecha indicada es:

- o FECHA DE ALTA: 23/03/2015
- o FECHA DE VISUALIZACIÓN: 23/03/2015
- o PRODUCTO: Telecomunicaciones
- o SALDO IMPAGADO: 46,25 euros

Consta en el documento adjunto copia de la notificación de inclusión dirigida al denunciante a la dirección de contratación- **A.A.A.(ALBACETE)**- en la que se le informa de su inclusión conforme a los datos reflejados en el párrafo superior.

## **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).

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.*

## II

El artículo 29 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.

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 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 concurren los siguientes requisitos:*

*a. Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada*

(...).”

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se desprende que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. remite dos cartas, ambas de fecha 03/12/2014 requiriéndosele el pago de 25,80 €, en una y 25,30 € en la otra. Además hay una tercera carta de fecha 12/12/2014 en la que se le requiere el pago de un importe de 25,30 €.

Las tres cartas requiriendo el pago al denunciante, son remitidas a la dirección de contratación- **A.A.A.(ALBACETE)** así como la emisión de carta de EQUIFAX, de fecha 24/03/2015, notificándole que sus datos han sido dados de alta en el fichero ASNEF, el 23/03/2015, a solicitud de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

A este respecto recordar lo indicado en el art. 4.3 LOPD, precepto que es desarrollado por el artículo 8.5 RLOPD, donde se señala que *“Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.”*

Así las cosas al reconocer el denunciante la existencia de relación contractual con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., lo cual permite el tratamiento de datos del denunciante según el art. 6 LOPD y no poder acreditarse que el denunciante solicitase a TELEFONICA un cambio de titularidad de la línea contratada o del domicilio de facturación indicado en el contrato- **A.A.A.(ALBACETE)** ni tampoco la baja en los servicios contratados, se considera que la actuación de la entidad denunciada ha sido diligente y acorde a derecho.

Por otro lado, en respuesta a la disconformidad manifestada respecto a la cuantía de la deuda requerida por dicha entidad, y con la resolución dictada por la SETSI, desestimando su solicitud de reintegro de 82,88 €, al no quedar acreditada la comunicación previa al operador de su voluntad de extinción del contrato, indicar que esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Respecto de lo anterior, podrá ejercitar su derecho de cancelación o rectificación ante TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., así como su derecho de acceso si desea conocer algún aspecto de la citada deuda, pudiendo utilizar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

En el supuesto de que su solicitud de cancelación o rectificación no fuera contestada en el plazo de diez días, o su solicitud de acceso en el plazo de un mes, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos. Sin embargo si su solicitud de cancelación o rectificación fuera desestimada expresamente, por mantener controversia sobre la deuda que se le reclama, esta Agencia carece de competencia para dirimir la pertinencia de tal desestimación, debiendo ser declarada previamente la inexistencia de la deuda por la instancia administrativa, arbitral o judicial competente.

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, S.A.U.** y **D.D.D.**

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