



Expediente N°: E/03474/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), contra la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. (en lo sucesivo la denunciada) en el que denuncia, que en los ficheros de MOVISTAR un número de teléfono móvil el **B.B.B.** en la cual no ha sido entregado tarjeta SIM, ni albarán de entrega, ni consta por parte de la demandante de número de teléfono, ha ejercitado contra MOVISTAR los derechos de cancelación y oposición según el art 3,4 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal siendo la contestación ninguna, en la que se reitera la cancelación y devolución de los importes por la línea móvil **B.B.B.** y de los demás móviles vinculado por la poca sensibilidad de movistar al respecto.

Asimismo, expone que los únicos números de teléfonos móviles son **D.D.D.** y **C.C.C.** por parte de dicha operadora no existiendo el número **B.B.B.**.

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:

Con fecha 2/9/2014 se solicita a TME información relativa a Dña. **A.A.A.**. Asimismo, consta acuse de recibió según el cual la entidad recibió dicha solicitud en fecha 4/9/2014, y no ha contestado.

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 4.3 de la LOPD, 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.

III

El artículo 6.1 de la LOPD, dispone que:

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

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 negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

IV

En el presente caso, de la documentación aportada al expediente por la denunciante se desprende que la misma solicitó una nueva línea a Movistar Móviles, la cual no le entregó la tarjeta SIM, generándose una serie de facturas.

En primer lugar, en cuanto a la inscripción de los datos personales de la denunciante en el fichero de solvencia patrimonial, resulta procedente destacar que el hecho de que exista una controversia sobre la cuantía de la deuda, no impide el acceso de los datos del presunto deudor al fichero sobre cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dineraria. En este sentido se ha pronunciado la Audiencia Nacional en la sentencia de 29/02/2002, recurso 1200/2000., ha establecido lo siguiente: *“...entendemos que la conducta de la empresa, no infringe lo establecido en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 5/1992 (hoy LOPD) en la medida en que existía una situación de débito. Ciertamente el débito era discutido, pero de aquí no cabe inferir responsabilidad alguna por parte de la entidad recurrente pues en otro caso, bastaría con que el deudor discutiese la deuda para que no pudiese tener acceso al fichero”.*

A este respecto debemos indicar que la Agencia Española de Protección de Datos 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.

En este caso, ha quedado acreditado que la denunciante contrató la línea telefónica reclamada, de modo que la controversia que pudiera suscitarse entre la denunciante y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A. (en lo sucesivo la denunciada) acerca de la legitimidad de la deuda, el no haber recibido la tarjeta SIM, cuyo pago le requiere en su nombre deberá sustanciarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Adicionalmente debe señalarse que usted puede, en todo caso, presentar reclamación cuestionando la existencia de la deuda o su cuantía ante la denunciada y en el caso de no recibir respuesta o cuando la misma no le satisfaga, podrá someter la cuestión debatida al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo o presentar reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, siguiendo el procedimiento que se detalla en el sitio web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, <http://www.usuarios.....>>>

Finalmente, le informamos que puede ejercer el derecho de cancelación o rectificación de la deuda reclamada ante la entidad acreedora, pudiendo utilizar para ello los modelos e información que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

Si 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 por mantener controversia sobre la deuda, le recordamos de nuevo que esta Agencia carece de competencia para dirimir la pertinencia de tal desestimación debiendo ser declarada previamente su inexistencia por la instancia administrativa, arbitral o judicial competente.

Por tanto, 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 que permitan atribuir a 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 la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. y a Dña. **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