



Expediente Nº: E/04879/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidad **EQUIFAX IBERICA, S.L.** y **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 13 de junio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta que sus datos personales fueron incluidos en ficheros de morosidad a pesar de que abonó la deuda, que había sido objeto de un laudo arbitral.

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 22/09/2014 se solicitó a EQUIFAX información relativa a D^a. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la inclusión de sus datos personales en ASNEF por parte de MOVISTAR. De la respuesta recibida (fecha a 16/10/2014) se desprende la siguiente información de relevancia:

- Los datos de la denunciante estuvieron incluidos en ASNEF entre el 15/04/2014 y el 07/10/2014 como consecuencia de una deuda por valor de 144,67 €. Como motivo de la baja consta "F. Pura". Se adjuntan impresiones de pantalla al respecto.
- EQUIFAX manifiesta que en su Servicio de Atención al Cliente consta un expediente asociado a esta persona y relacionado con la deuda informada descrita en el apartado anterior. Se trata del expediente 2014/62329, relativo a un ejercicio del derecho de cancelación. La cancelación fue denegada ya que MOVISTAR confirmó la inclusión. En el campo "observaciones de la entidad" consta que "las facturas que presenta el cliente no son las que se están reclamando". Se aporta copia del expediente.

Con fecha 19/09/2014 se solicitó a MOVISTAR información relativa a D^a. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida, fechada a 13/10/2014, se desprende la siguiente información de relevancia:

- MOVISTAR expone que *“la Sra. A.A.A. mantiene una deuda con esta Compañía de 144.67 € como consecuencia del impago de las facturas nº ***FACTURA.1 y ***FACTURA.2 por importe de 72,10 € y 72,57 € respectivamente”*. Se adjunta copia de dichas facturas.

MOVISTAR manifiesta que *“dichas facturas no han sido objeto de reclamación por parte de la denunciante, por tanto nada se acordó sobre ellas en el Laudo Arbitral de fecha 24 de octubre de 2013 no guardando relación alguna los pagos efectuados por la Sra. A.A.A. con dichas facturas”*.

- MOVISTAR expone que, con motivo de su denuncia, los datos de la denunciante han sido excluidos cautelarmente de los ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito con fecha 2/10/2014. Se aporta impresión de pantalla al respecto.

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

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD:

“1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.

4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a

los afectados reconoce el artículo 16.(...)”

III

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación aportada por los agentes intervinientes en este proceso se desprende que el Laudo emitido por la Junta Arbitral de Madrid con fecha 24/10/2013 en relación al procedimiento instado por Dña. **A.A.A.** frente a MOVISTAR es parcialmente estimatorio a las pretensiones de la reclamante. No se estima lo relacionado respecto a unos períodos de permanencia, pero sí se insta a refacturar dos facturas (de 1/8/2012, en relación a la línea *****TEL.1**, que ascendería a 90,14 € tras la refacturación; de 1/7/2012, en relación a la línea *****TEL.2**, que ascendería a 57,36 € tras la refacturación), lo que debería aminorar la deuda de 388,43 reclamada por MOVISTAR y discutida por la afectada.

Por otro lado y tras el dictamen del Laudo, la denunciante realiza el pago a la entidad denunciada de dos facturas de 04/12/2013, por importe de 59,33 € y 90,33 €, rectificativas de otras anteriores (identificadas como *****FACTURA.3** y *****FACTURA.4**), al mismo tiempo que solicita que se cancelen sus datos del fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF. Si bien, MOVISTAR confirma la deuda incluida en dichos ficheros, al referirse al impago de las facturas nº *****FACTURA.1** y *****FACTURA.2** por importe de 72,10 € y 72,57 € respectivamente y por consiguiente, al tratarse de otras facturas que no han sido objeto de reclamación por la denunciante ante la Junta Arbitral en cuestión.

A este respecto, a tenor de lo declarado por el Tribunal Supremo, en Sentencia de 24 de febrero de 2009, dictada en el Recurso de Casación nº 489/2006, no existe vulneración del artículo 4 de la LOPD si la inexactitud del dato tiene como base la cuantía de la deuda, ya que, según se afirma en la referida Sentencia, en estos casos existe efectivamente una deuda, por lo que considera que, en tales supuestos de inexactitud de la cuantía de la deuda reflejada en los ficheros, procede que se ejercite el derecho de rectificación.

IV

Por otra parte, 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 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 su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Por otro lado, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de

2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor (MOVISTAR) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar una deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. En el caso que nos ocupa, la reclamación objeto de interposición sería con respecto a las otras facturas que el recurrente no reconoce y por las que MOVISTAR incluyó sus datos en el fichero de solvencia ASNEF y sobre las que no se han pronunciado el Laudo. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

V

Por todo lo cual, 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 EQUIFAX IBERICA, S.L., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. 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 EQUIFAX IBERICA, S.L., 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