



Expediente Nº: E/04965/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y JAZZ TELECOM, S.A.U en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de junio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que JAZZ TELECOM, S.A.U (en lo sucesivo, JAZZTEL) tras la portabilidad a otro operador, le ha seguido facturando el servicio generándose una deuda que ha dado de alta en ficheros de morosidad.

Que fue cliente de JAZZTEL, con la que tenía contratado el servicio de telefonía fija a través de la línea número **B.B.B.**.

Que en fecha de 11 de julio de 2013 efectuó la portabilidad de dicha línea a otro operador.

Que durante varios meses y después de efectuada dicha portabilidad, JAZZTEL continuó emitiendo facturas a su nombre exigiendo su pago, a través de empresas dedicadas al cobro de deudas y sin su consentimiento.

Que en reiteradas ocasiones reclamó telefónicamente a JAZZTEL que cesara en sus exigencias de pago, sin que la compañía respondiera a sus reclamaciones limitándose a continuar reclamando el pago de las facturas que supuestamente les adeudaba tanto de forma directa como a través de empresas de recobro.

Que JAZZTEL ha incluido los datos de deuda en el fichero de morosidad BADEXCUG.

Que, finalmente, y tras remitir a JAZZTEL un escrito de reclamación, ésta ha reconocido el error, anulando las facturas.

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. En fecha de 3/2/2015 se solicita información a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA entidad gestora del fichero de morosidad BADEXCUG quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 18/2/2015 del que se desprende lo siguiente:

- 1.1. Con fecha de 6/2/2015 no consta en el fichero BADEXCUG deuda alguna a asociada al NIF **C.C.C.** correspondiente a Dña. **A.A.A.**.



- 1.2. En el histórico de actualizaciones del fichero BADEXCUG figura una deuda por importe de 105,49 € asociada al NIF **C.C.C.** correspondiente a Dña. **A.A.A.** comunicada por JAZZTEL y que fue dada de alta el 29/12/2013 y de baja el 2/3/2014.
2. En fecha de 3/2/2015 se solicita información a JAZZ TELECOM SAU quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 17/2/2015 del que se desprende lo siguiente
 - 2.1. Afirma JAZZTEL que Dña. **A.A.A.** con NIF **C.C.C.** contrató en fecha de 5/10/2012 un servicio ADSL asociado al número **B.B.B.**. Adjuntan copia de la grabación telefónica de dicha contratación.
 - 2.2. Añade JAZZTEL que con fecha de 12/7/2013 recibió solicitud de inhabilitación de la línea **B.B.B.** a favor de otro operador, tramitándose dicha petición en el mismo día. No obstante, señala JAZZTEL que la baja administrativa de los servicios no fue solicitada en JAZZTEL por parte de Dña. **A.A.A. D.D.D.** hasta el 27/9/2013, fecha en la cual se hizo efectiva la baja definitiva del servicio. En sentido, JAZZTEL manifiesta que de acuerdo al artículo 44 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, establece la petición de portabilidad incluya necesariamente *“un escrito del abonado, dirigido al operador del que pretenda darse de baja, en el que comunique su deseo de causar baja y de conservar sus números”*
 - 2.3. Según JAZZTEL, la deuda reclamada por importe de 108,30€ corresponde al impago de la facturación correspondiente emitida en el periodo entre el 12/7/2013, fecha en que se portó la línea de JAZZTEL al nuevo operador y el 27/9/2013, fecha en que según JAZZTEL solicitó la baja del servicio.
 - 2.4. JAZZTEL señala que comunicó la deuda anterior al fichero de morosidad BADEXCUG el día 29/12/2013.
 - 2.5. Finalmente señala JAZZTEL que como consecuencia de una reclamación Dña. **A.A.A.** de fecha 25/2/2014 procedió a cancelar la deuda como deferencia a la cliente ya que considera que dicha deuda era *“procedente y perfectamente exigible”*. La cancelación de la deuda se produjo en fecha de 26/2/2014 procediendo también a su cancelación en el fichero de morosidad BADEXCUG en fecha de 2/3/2014.
 - 2.6. Aporta JAZZTEL copia de la Resolución 13/10/2014 de la SETSI consecuencia de una reclamación ante dicho organismo efectuada por Dña. **A.A.A.** por no haber tramitado **JAZZTEL** su baja y continuar emitiendo recibos en el periodo comprendido entre el 11/7/2013 y el 27/9/2013, resolviendo la Secretaría de Estado de telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el sentido de desestimar dicha reclamación al no constar la existencia de solicitud de baja del servicio contratado hasta el 27/9/2013.

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

En primer lugar, en cuanto a la comunicación de datos a empresas de recobro, la propia LOPD habilita, en su artículo 12, el acceso de terceros a los datos personales cuando el acceso a los datos se realice para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento, al señalar en su apartado 1: *“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”*

El citado artículo 12.1 de la LOPD permite, por tanto, el acceso a datos de carácter personal a la persona o entidad que presta un servicio al responsable del fichero, sin que, por mandato expreso de la ley, pueda considerarse dicho acceso como una cesión o comunicación de datos.

En el presente caso, de la documentación aportada se desprende que la entidad que le reclama el pago presta un servicio de gestión de cobro a JAZZTEL.

Finalmente, debe reseñarse que Despachos de Abogados P&LEx realiza una prestación de servicios de recobro amparada en el artículo 12 de la LOPD.

III

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

Y el apartado 4 de ese mismo artículo añade: *“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.”*

Este principio de exactitud y veracidad de los datos se recoge, asimismo, en el artículo 29 de la LOPD, que establece en su apartado 4, en cuanto a los ficheros que contienen datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, 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 aquéllos”.*

IV

En el presente caso, de la documentación obrante en el expediente se desprende que la denunciante, con fecha 11/07/2013, solicitó la inhabilitación de la línea **B.B.B.** en favor de otro operador distinto a la entidad denunciada. JAZZTEL recibe dicha solicitud el 12/07/2013, si bien, la denunciante no solicita la baja administrativa de los servicios hasta el 27/09/2013; fecha en la cual se hizo efectiva la baja definitiva en el servicio. Por lo tanto, la deuda reclamada e incluida con fecha 29/12/2013 en el fichero de solvencia patrimonial y crédito BADEXCUG se refiere al impago de la facturación correspondiente al periodo entre el 12/07/2013, fecha en que se solicita la portabilidad de la línea **B.B.B.** y el 27/09/2013, fecha en que se solicita la baja administrativa del servicio.

Junto a ello deber resaltarse que JAZZTEL, a pesar de considerar que la deuda es procedente de conformidad con el art. 44 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, y como consecuencia de la reclamación presentada por Dña. **A.A.A.** ante el servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL el 25/02/2014, procede a cancelar la deuda y a anular las facturas del periodo comprendido entre el 12/07/2013 a 27/09/2013 como deferencia a la denunciante y en aplicación de su política de calidad del servicio en fecha 26/02/2014. Asimismo JAZZTEL procede a dar de baja los datos de la denunciante incluidos en el fichero de morosidad BADEXCUG con fecha 02/03/2014.

En consecuencia, no consta la inclusión de los datos de la afectada en ficheros de solvencia; ni en el primer momento en que JAZZTEL conoce de la reclamación interpuesta ante la SETSI, que correspondería con el momento de la presentación de alegaciones ante dicho órgano en fecha 08/05/2014, ni en el periodo en que la resolución por la SETSI se encontraba pendiente.

A mayor abundamiento, la SETSI dicta resolución con fecha 13/10/2014 por la que se desestima la reclamación de la denunciante al no haber constancia de la baja del servicio contratado hasta el 27/09/2013, invocando, para ello, el citado artículo 44 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración. Por lo que, de conformidad con dicha resolución no existe deuda pendiente tras haber procedido JAZZTEL a realizar un ajuste en la facturación, anulando el periodo de facturación reclamado. (12/07/2013 – 27/09/2013)

Finalmente quedaría añadir a este respecto, 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 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.



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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y JAZZ TELECOM, 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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, JAZZ TELECOM, 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