



Expediente Nº: E/05102/2016

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. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de noviembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U ha incluido sus datos en los ficheros ASNEF y BADEXCUG sin requerimiento previo de pago.

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:

La empresa TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en adelante TELEFONICA, en su escrito de fecha 28/04/2016 ha remitido la siguiente información respuesta registrada con número 158030/2016.

Como documento 1 de la respuesta, copia de 6 cartas de fechas 09/09/14 (2 cartas), 09/10/14, 05/11/2014, 03/12/2014 y 14/01/15 referenciadas e individualizadas a nombre del denunciante a la dirección **A.A.A.**, con detalle de la deuda (Cada requerimiento se refiere al impago un recibo distinto con importe también distinto) y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde constan dos domicilios:

La **B.B.B.**, vinculada a un contrato en vigor entre el 20 de diciembre de 2011 y el 18 de marzo de 2014.

Esta dirección no coincide con la facilitada por el denunciante a la Agencia o la que figura en su D.N.I.

La **A.A.A.**, vinculada a un contrato en vigor entre el 16 de febrero de 2012 y el 14 de diciembre de 2014.

Esta dirección coincide con la que figura en su D.N.I.

La deuda sobre la que se reclama el pago está vinculada al segundo contrato. TELEFONICA elabora y pone en el servicio de correos los requerimientos de pago.

TELEFONICA dispone de un conjunto de ficheros donde incluye las referencias individualizadas de cada requerimiento de pago junto con la fecha del mismo. Cada fichero tiene asociado un código que incluye la fecha del aviso y, unos datos asociados entre los que consta el número de albarán.

Aportan como documento 2 impresiones de pantalla de los sistemas de TELEFONICA que muestran los 5 datos asociados a los ficheros creados para las fechas 09/09/14, 09/10/14, 05/11/2014, 03/12/2014 y 14/01/15.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 48.608 documentos con fecha 12/09/2014 en nombre de TELEFONICA, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 27.181 documentos con fecha 14/10/2014 en nombre de TELEFONICA, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 11.940 documentos con fecha 07/11/2014 en nombre de TELEFONICA, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 64.301 documentos con fecha 12/12/14 en nombre de TELEFONICA, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 121.040 documentos con fecha 16/01/15 en nombre de TELEFONICA, y validado por el gestor postal.

La referencia que consta en cada uno de los documentos emitidos por correos coincide con el número de albarán que figura en las capturas de pantalla del documento 2.

Como control de la posible devolución de dicho requerimiento previo de pago, se presenta como documento 4 de la respuesta un certificado emitido por EMFASIS MARKETING & BILLING SERVICES SL en el que se identifica como la encargada de recoger semanalmente todas las devoluciones y sobre las cuales se envía a TELEFONICA un fichero semanal.

TELEFONICA manifiesta que 12 de las 35 facturas emitidas al nombre del denunciante fueron remitidas a la dirección utilizada para requerir el pago.

A 28 de diciembre de 2015 figura en el fichero de solvencia ASNEF el alta con fecha 14 de septiembre de 2015 de una incidencia asociada al denunciante e informada por la entidad TELEFONICA por importe 583,57 euros, por un producto de telecomunicaciones como acredita el escrito con número de registro de entrada 007841/2016, incluido en el expediente E/07366/2015.

En el fichero de solvencia ASNEF figura la baja el 11 de agosto de 2015 de una deuda por importe de 583,57 euros incluida el 29 de diciembre de 2014. La baja se

produjo por solicitud de la entidad informante (TELEFONICA) en el fichero semanal de actualizaciones.

A 15 de enero de 2016 figura en el fichero de actualizaciones de BADEXCUG el alta con fecha 31 de diciembre de 2014, con fecha de baja 12 de agosto de 2015, de una incidencia asociada al denunciante e informada por la entidad TELEFONICA por importe 451,55 euros, por un producto de telecomunicaciones como acredita el escrito con número de registro de entrada 062507/2016, incluido en el expediente E/07366/2015.

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).

II

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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.

III

El artículo 38.1 Real Decreto 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 (...).*
- 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.”*

IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. ha remitido seis cartas de requerimiento previo de pago, de fechas 09/09/14 (2 cartas), 09/10/14, 05/11/2014, 03/12/2014 y 14/01/15 referenciadas e individualizadas a nombre del denunciante a la dirección **A.A.A.**, con detalle de la

deuda (Cada requerimiento se refiere al impago de un recibo distinto con importe también distinto) y advertencia de que su impago puede ocasionarle la inclusión en ficheros de morosidad.

Es de significar que Telefónica elabora y pone en el servicio de correos los requerimientos de pago, dispone de un conjunto de ficheros donde incluye las referencias individualizadas de cada requerimiento de pago junto con la fecha del mismo. Cada fichero tiene asociado un código que incluye la fecha del aviso y, unos datos asociados entre los que consta el número de albarán.

Por otra parte, figuran validados por el operador postal Correos los cinco albaranes de entrega de Telefónica, en los cuales figura la remisión de 48.608 envíos con fecha 12/09/2014, de 27.181 documentos el 14/10/2014, de 11.940 documentos el 07/11/2014, de 64.301 documentos el 12/12/14, y de 121.040 documentos el 16/01/15.

Habría que añadir que el control de la posible devolución de dichos requerimientos previos de pago, se realiza por la empresa EMFASIS MARKETING & BILLING SERVICES SL, la cual manifiesta, en su escrito de fecha 16 de octubre de 2015 que es la encargada de recoger semanalmente todas las devoluciones y sobre las cuales se envía a Telefónica un fichero semanal. Las cartas que han sido devueltas se procesan a través de la solución Agorjet, remitiendo a Telefónica para su gestión los requerimientos de pago que hayan sido devueltos.

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 la entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. y a D. C.C.C..

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 el artículo 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