



Expediente Nº: E/05130/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18 de julio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **A.A.A.** contra **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** porque en septiembre de 2015 la SETSI resuelve la reclamación número ****RECLA.1** interpuesta por la denunciante contra la operadora MOVISTAR por el cobro de servicios de tarificación adicional no contratados. De acuerdo con dicha resolución, la empresa debía anular las facturas en que aparecieran cargos con estos servicios y en su caso devolver el importe íntegro de las mismas y enviar facturas separadas.

Cumpliendo con dicha resolución la operadora procedió al abono de 50,60 euros a la denunciante correspondiente a la suma de los parciales de cuatro meses en los que se me habían cobrado estos mensajes Premium. También le enviaron las facturas detalladas.

Sin embargo, la entidad ha intentado volver a cobrar estas cantidades inicialmente devueltas. Dado que rechazo los cargos, la entidad ha incluido sus datos en un registro de solvencia patrimonial.

Ha reclamado a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de León.

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

Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) del 1/9/2015 respecto a la reclamación presentada por la denunciante a fecha 24/4/2015 tramitada bajo el número de referencia ****RECLA.1** contra Telefónica Móviles España. S.A.U. en relación con la facturación de acceso a contenidos "Premium" vinculada al número **B.B.B.**. La SETSI, en resumen, resuelve:

- o Inhibirse en el asunto.
- o Ordena a la entidad reclamada:

Anular las facturas en que aparezcan cargos por los servicios a los que se refiere la presente reclamación.

En caso de que el usuario las hubiera abonado ya, devolver el importe íntegro de las mismas.

Remitir al usuario dos facturas separadas: una por el importe relativo al/los servicio/s reclamados y otra por el resto de importes.

El usuario no podrá ser suspendido del servicio de comunicaciones electrónicas si paga la factura correspondiente a dicho servicio.

Cualquier reclamación contra el usuario por el posible impago de los servicios a que se refiere esta reclamación, deberá sustanciarse directamente por la empresa responsable de los contenidos, a través de vías ajenas a la factura del servicio de comunicaciones electrónicas.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "-39,07 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.1.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "36,67 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.1.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "-48,91 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.2.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "36,87 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.2.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "-60,43 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.3.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "36,32 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.3.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "-48,38 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.4.

Factura de "Movistar" a nombre de la denunciante relativa al contrato "Contrato Movistar Veinte" y al número de teléfono **B.B.B.**. De importe "36,33 euros", es, según figura en la misma, rectificativa de la número ***FAC.4.

Justificante de transferencia de fecha de emisión 23/10/2015 de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A. por importe de 50,60 euros en favor de la denunciante.

Escrito que recoge el detalle de las operaciones de cuenta de la denunciante entre el 15/10/2015 y el 24/11/2015 en el que constan los siguientes movimientos:

- o A fecha 26/10/2015 transferencia a favor de la denunciante por importe de 50,60 euros en concepto de "TRANSFERENCIA TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A."
- o A fecha 10/11/2015 cuatro cargos (12,05 euros; 24,10 euros; 12,04 euros; y 2,41 euros) de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.
- o A fecha 23/11/2015 cuatro cargos (12,05 euros; 24,10 euros; 12,04 euros; y 2,41 euros) de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.

Reclamación/solicitud de arbitraje interpuesta por la denunciante en la OMIC del Ayuntamiento de León frente a "MOVISTAR" a fecha 25/11/2015 en la que denuncia que, tras la resolución de la SETSI y posterior abono de los cargos "injustamente cobrados", la entidad ha intentado nuevamente cobrarle dichas cantidades.

Notificación de inclusión en ASNEF de fecha 2/2/2016 individualizada a nombre de la denunciante con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad TELEFONICA MOVILES ESPAÑA SA y detalle de la deuda cuya fecha de alta es 1/2/2016 y cuyo saldo impagado asciende a 50,60 euros.

Ampliación de fecha 2/2/2016 de la reclamación interpuesta por la denunciante ante la OMIC del Ayuntamiento de León frente a "MOVISTAR" bajo el número de expediente 1532/2016 en la que indica que esta entidad ha incluido sus datos en relación con la deuda objeto de reclamación en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF.

Solicita que, además de la anulación de la deuda se cancelen sus datos del mencionado fichero de solvencia.

Escrito del 21/4/2016 dirigido por la OMIC del Ayuntamiento de León en relación con el expediente número ***EXPEDINTE.1 a Telefónica España. S.A. en el que le remite la reclamación de la denunciante en la que solicita anulación de la deuda y eliminación de sus datos del registro de morosidad ASNEF.

Escrito no fechado dirigido por Telefónica Móviles España. S.A.U. a la OMIC del Ayuntamiento de León en relación con el expediente número ***EXPEDINTE.1 en el que, en respuesta a la reclamación presentada por la denunciante manifiesta que considera que debe ser reclamado nuevamente a través de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

Informe del 1/6/2016 sobre el Expediente ***EXPEDINTE.1 de la OMIC del Ayuntamiento de León en el que expone que:

*“La usuaria formuló reclamación contra la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR, por la reclamación de una cantidad que se corresponde con una devolución previa, en cumplimiento de la resolución SETSI nº **RECLA.1, según relato de hechos y documentación que acompañó.*

Según se acredita la empresa no sólo ha intentado cobrar lo inicialmente devuelto, sino que, al no conseguirlo, ha facilitado sus datos a un registro de morosidad. La reclamante solicitó la anulación de la deuda, por improcedente y la eliminación de sus datos de tal registro.

La empresa sin entrar en el fondo del asunto, ha enviado comunicación indicando que considera que quien debe resolver en este asunto es la SETSI.

Tampoco se ha pronunciado sobre la petición de datos del registro de solvencia patrimonial, por lo que disconforme la consumidora, ha presentado escrito de denuncia dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, para que se pronuncie sobre la posible conducta infractora de la Ley de Protección de Datos. Procede traslado a dicho organismo, por ser el competente para su resolución.”

Escrito del 13/6/2016 dirigido por la OMIC del Ayuntamiento de León en relación con el expediente número ***EXPEDINTE.1 a la Agencia Española de Protección de Datos en el que remite la información del expediente “con el objeto de su tramitación y resolución, rogando tenga a bien informarnos de las acciones que se lleven a cabo a los efectos de Estadística y Archivo de nuestra Oficina”.

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, recibiendo de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG, los días 1 y 3 de febrero de 2016 respectivamente. Asimismo informa de que fueron excluidos de dichos ficheros con fecha 22 (ASNEF) y 16 (BADEXCUG) de marzo de 2016.

los datos fueron incluidos en los mencionados ficheros con motivo de una deuda por importe de 50,60 euros que la denunciante mantenía con la entidad denunciada (por el impago de las facturas ***FAC.5, ***FAC.6, ***FAC.7 y ***FAC.8 por importe de 2,41 €, 12,04 €, 24,10 € y 12,05 € respectivamente).

Adjunta (documento anexo 1) los duplicados de las facturas mencionadas. El servicio cargado en las cuatro facturas se define como el “Acceso a Contenidos Teléfono **B.B.B.**; Concepto: Multimedia” correspondiente a los meses de agosto, septiembre, octubre y

noviembre de 2014.

Dicha deuda fue satisfecha por la denunciante a 19/9/2016 (con posterioridad a la exclusión de los datos de los ficheros de solvencia). Añade que, a la fecha del escrito (12/1/2017) la denunciante no tiene deudas con TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.

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

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 concurran 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 concurran 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 los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG, los días 1 y 3 de febrero de 2016 respectivamente, a solicitud de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U.**, como consecuencia del impago de las facturas ***FAC.5, ***FAC.6, ***FAC.7 y ***FAC.8 por importe de 2,41 €, 12,04 €, 24,10 € y 12,05 € respectivamente), correspondientes al servicio de la línea **B.B.B.**; titularidad de la denunciante.

La denunciante, interpuso reclamación ante la SETSI, el 24/04/2015, contra TELEFONICA MÓVILES, en relación a la facturación de acceso a contenidos Premium, dictándose resolución al respecto el 01/09/2015, en la que se establece que dicha entidad

deberá anular las facturas, devolver el importe íntegro de las mismas y remitir nuevamente las facturas pero de forma separada, una por el importe relativo a los servicios reclamados y otra por el resto de los importes.

La denunciante presenta reclamación ante la OMIC del Ayuntamiento de León frente a “MOVISTAR” el 25/11/2015 porque, tras la resolución de la SETSI de 01/09/2015, la entidad ha intentado nuevamente cobrarle dichas cantidades.

En este sentido debe señalarse que de la resolución de la SETSI, tal y como se ha indicado, no se infiere que la denunciante no deba pagar las facturas, sino que TELEFÓNICA debe anular las facturas, devolver el importe íntegro de las mismas a la denunciante y remitírselas nuevamente pero de forma separada, una por el importe relativo a los servicios reclamados y otra por el resto de los importes, para que la denunciante pague el consumo y reclame ante Consumo la facturación Premium objeto de la reclamación, y así no deje de recibir el servicio de la línea

V

TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. señala que los datos de la denunciante fueron excluidos de dichos ficheros con fecha 22 (ASNEF) y 16 (BADEXCUG) de marzo de 2016, y que la deuda objeto del presente caso fue satisfecha por la denunciante a 19/09/2016, afirmando que en la actualidad, la denunciante no tiene deudas pendientes.

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 ha acreditado que la entidad **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**, haya contravenido lo dictado en la resolución de la SETSI, o actuado infringiendo la normativa de protección de datos, ya que la inclusión en ficheros de los datos de la denunciante – de conformidad con el artículo 38.1 a) RLOPD, en desarrollo del art. 29 de la LOPD, en relación con el artículo 4 de la citada ley-, se debe al impago de varias facturas, es decir, a la *existencia de deuda cierta, vencida, exigible, que ha resultado impagada*.

Esto es así ya que del contenido de la resolución de la SETSI, tal y como se ha indicado, no se infiere que la denunciante no deba pagar las facturas, sino que TELEFÓNICA debe anular las facturas, devolver el importe íntegro de las mismas a la denunciante y remitírselas nuevamente pero de forma separada, una por el importe relativo a los servicios reclamados y otra por el resto de los importes, para que la denunciante pague el consumo y reclame ante Consumo la facturación Premium objeto de la reclamación, y así no deje de recibir el servicio de la línea contratada, por lo que no estamos ante un supuesto de 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:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** y **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 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