



Expediente N°: E/05284/2013

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 ante la misma por Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17/07/2012 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (en lo sucesivo AEPD) escrito de denuncia interpuesto por Dña. **B.B.B.** (en adelante la denunciante), con NIF **D.D.D.** (en adelante identificador), en el que exponía que **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante TME) incluyó sus datos personales en ficheros de información patrimonial y solvencia como consecuencia de una deuda que considera incierta, al proceder de unas facturas que fueron anuladas y que estaban vinculadas a una línea móvil que había dado de baja por deficiencias en el servicio.

Junto con su denuncia aportaba la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de contrato de servicio móviles MOVISTAR, de fecha 18/06/2011 y relativo al alta de la línea **E.E.E.**.
- Copia de factura ***FACTURA.1, de 04/01/2012, por valor de -17,82 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.6.
- Copia de factura ***FACTURA.2, de 04/01/2012, por valor de -17,70 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.7.
- Copia de factura ***FACTURA.3, de 04/01/2012, por valor de -17,70 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.8.
- Copia de factura ***FACTURA.4, de 04/01/2012, por valor de -17,70 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.9.
- Copia de factura ***FACTURA.5, de 04/01/2012, por valor de -26,55 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.10.
- Copia de escrito de 26/01/2012 dirigido a TME en el que expone las deficiencias de servicio que ha experimentado en el uso de internet a través de un modem usb asociado a la línea **E.E.E.**, solicitando la baja de la citada línea.
- Copia de escrito de EXPERIAN de 12/04/2012, en el que se informa de que sus datos han sido objeto de inclusión en BADEXCUG por parte de TME con fecha de alta 11/04/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 88,50 €.
- Copia de escrito de EQUIFAX de 14/04/2012, en el que se informa de que sus datos han sido objeto de inclusión en ASNEF por parte de TME con fecha de alta 10/04/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 88,50 €.
- Copia de factura ***FACTURA.11, de 16/05/2012, por valor de -35,40 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.12.
- Copia de factura de 16/05/2012, por valor de -35,40 € y rectificativa de una anterior identificada como ***FACTURA.13.
- Copia de factura de 16/05/2012, por valor de -17,70 € y rectificativa de una

anterior identificada como ***FACTURA.14.

- Copia de escrito de 23/05/2012 remitido por TME en el que se expone que no existe deuda tras una anulación de facturas y que los datos han sido excluidos de ficheros, habiendo sido dada de baja la línea el 02/02/2012.
- Copia de reclamación de 05/06/2012 dirigida a TME, en la que señala que sus datos no debían haberse incluido en los ficheros al provenir de una deuda inexistente, en cuanto que las facturas de que trae causa fueron anuladas. Según la propia denunciante, los 88,50 € informados a ficheros se corresponderían con las facturas de 01/01/2012, 01/02/2012 y 01/03/2012 que fueron anuladas mediante las facturas rectificativas de 16/05/2012 cuya copia aporta y que se han descrito *ut supra*.

SEGUNDO: La citada denuncia fue tramitada en el marco del expediente E/05053/2012, que concluyó mediante Resolución del Director de la AEPD de 05/09/2012 por la que se acordaba no iniciar actuaciones inspectoras y no iniciar procedimiento sancionador.

Frente a la citada Resolución fue interpuesto recurso de reposición por la denunciante, que fue resuelto estimativamente mediante la Resolución del Director de la AEPD RR/00750/2012, de fecha 02/11/2012, que determinó la realización de actuaciones de investigación en el marco del expediente E/06799/2012.

Con fecha 18/09/2013 se dictó Resolución del Director de la AEPD que determinaba el Archivo por caducidad de las actuaciones previas de investigación señaladas con el número E/06799/2012, ordenando el inicio de una nueva fase de investigación en el marco del expediente de actuaciones previas de investigación E/05284/2013.

TERCERO: Como resultado de las actuaciones previas de inspección practicadas en el expediente E/05284/2013 se ha tenido conocimiento de los siguientes hechos:

3.1 De la información facilitada por TME en el expediente de actuaciones previas E/06799/2012 se desprenden la siguiente información de relevancia en relación con los hechos objeto de investigación:

- En los sistemas de TME el identificador de la denunciante aparece asociado a Dña. **C.C.C.**, con domicilio en c/ **A.A.A.**, Madrid.

Vinculados a esta cliente aparecen dos servicios, uno de los cuales se corresponde con la línea **E.E.E.**, asociada a un contrato de Internet con acceso umts. Como fecha de alta de esta línea consta el 18/06/2011 y, como fecha de baja, figura el 02/02/2012.

- TME expone que no existe deuda pendiente. Aporta impresiones de pantalla que reflejan la emisión, entre otras, de varias facturas entre el 01/01/2012 y el 01/03/2012, habiendo sido todas ellas anuladas mediante sendas facturas rectificativas de fecha 16/05/2012.
- TME manifiesta que la cliente ha planteado varias reclamaciones en relación a esta línea y su facturación, tanto directamente (se aporta copia de escrito de 26/01/2012) como a través de la OMIC de San Fernando de Henares (se aporta

copia de reclamación presentada el 09/04/2012), habiéndose dado satisfacción a la reclamación mediante la baja de la línea y la anulación de las facturas emitidas. Se adjunta documentación acreditativa al respecto.

- TME manifiesta que procedió a incluir los datos de la denunciante en los ficheros ASNEF (fecha de alta: 10/04/2012) y BADEXCUG (fecha de alta: 11/04/2012), como consecuencia de una deuda por valor de 88,50 € respecto de la cual la entidad informante no detalla las facturas con las que se corresponde el impago que motivó la inclusión.

No obstante, del análisis de la documentación obrante en el expediente y, en concreto, de la documentación aportada por la afectada en su reclamación a TME de 26/01/2012 (y aportada por la propia operadora), la cantidad reclamada procedería de las facturas de 01/01/2012 (35,40 €), 01/02/2012 (35,40 €) y 01/03/2012 (17,70 €), constando copia de los requerimientos previos de pago de las deudas relativas a las facturas de enero y marzo. Estas tres facturas fueron anuladas con fecha 16/05/2012.

- TME manifiesta que en atención a la reclamación presentada por la cliente con fecha 26/01/2012 se procedió a anular las facturas y a solicitar la exclusión de sus datos de ficheros.

3.2 Como consecuencia de lo expuesto, en el marco de las actuaciones previas de inspección E/05284/2013, con fecha 23/09/2013 se solicitó a TME especificación de las causas que motivaron la inclusión de los datos personales de la afectada en los ficheros ASNEF y BADEXCUG, aportando copia de las facturas que justificaban la inclusión así como los motivos que llevaron a solicitar la exclusión. Tal solicitud de información fue reiterada con fecha 12/11/2013. A fecha de hoy, no consta que los requerimientos de información que figuran como recibidos por dicha entidad con fechas 25/09/2013 y 14/11/2013 hayan sido contestados.

3.3 Con fecha 23/09/2013 se solicitó a EQUIFAX IBÉRICA, S.L. información relativa a la denunciante en relación a las inclusiones realizadas en el fichero ASNEF por parte de TME. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Los datos de la denunciante fueron incluidos en ASNEF por parte de TME en una única ocasión, con fecha de alta 10/04/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 88,50 €. La inclusión fue comunicada mediante el envío de una carta el 14/04/2012. La inclusión fue dada de baja con fecha 09/05/2012. Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

3.4 Con fecha 23/09/2013 se solicitó a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. información relativa a la denunciante en relación a las inclusiones realizadas en el fichero BADEXCUG por parte de TME. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Los datos de la denunciante fueron incluidos en BADEXCUG por parte de TME en una única ocasión, con fecha de alta 11/04/2012, como consecuencia de una

deuda por valor de 88,50 €. La inclusión fue comunicada mediante el envío de una carta el 12/04/2012. La inclusión fue dada de baja con fecha 09/05/2012, por proceso automático semanal de actualización de datos. Se aportan impresiones 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

En el presente procedimiento la cuestión a dilucidar radica en establecer si la inclusión de los datos de la denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCUG por parte de TME se realizó conforme determina la normativa de protección de datos.

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.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan 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. Así, dispone en este sentido, en su apartado 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”*. Añadiendo el párrafo 4 del mismo artículo 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 aquellos.”*

Asimismo, el Reglamento por el que se desarrolla la LOPD, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, (en adelante RDLOPD), en vigor desde el 19/04/2008, establece en sus artículos 38, 39 y 43 lo siguiente:

*“**Artículo 38.** Requisitos para la inclusión de los datos.*

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.*

(...)

c) *Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.*

(...)

3. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente.*

Artículo 39. Información previa a la inclusión.

El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. (El subrayado es de la AEPD)

Artículo 43. Responsabilidad.

1. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.*

2. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.*

El acreedor es, por tanto, responsable de que los datos cumplan los requisitos establecidos en el artículo 4.3 de la LOPD, puesto que como acreedor es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es quien conoce si la deuda realmente existe o ha sido saldada.

Además, la obligación establecida en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, implica que los datos que se incorporen a cualquier fichero deberán ser exactos y responder en todo momento a la situación actual de los afectados. La exigencia de que la deuda sea “*cierta*”, (artículo 38.1.a) del R.D. 1720/2007) responde al principio de calidad de los datos plasmado en el artículo 4.3 de la LOPD. Por tanto, el acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, podrá facilitar a ficheros comunes datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, siempre que la información registrada en los ficheros de esta naturaleza respete el principio de veracidad y exactitud de los datos personales.

En el presente caso, de las actuaciones practicadas se desprende que los datos personales del denunciante se incluyeron por una deuda de 88,50 €, a instancias de TME, en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito ASNEF y BADEXCUG con fechas 10 y 11 de abril de 2012, respectivamente, siendo excluidos de los mismos con fecha 9 de mayo de 2012. Dicho saldo se correspondía con el importe total de las facturas emitidas por dicha compañía entre el 1 de enero y el 1 de marzo de 2012 por el servicio de la línea **E.E.E.**, cuya baja había sido solicitada por la afectada mediante escrito de fecha 26 de enero de 2012, y contestada por TME mediante escrito fechado en febrero de 2012 en el que se le indicaba que “Desde el pasado 02/02/2012 ya no está operativa, ni genera gastos la siguiente línea **E.E.E.**”.

Es decir, TME instó el alta de las reseñadas incidencias deudoras en los mencionados ficheros tres meses después de la fecha en que la afectada solicitó la baja del citado servicio y recibió la confirmación de la misma, produciéndose, a su vez, la rectificación de las reseñadas facturas, en las que no figuraba consumo, hasta el 16/05/2012 conforme prueba la documentación aportada por dicha entidad.

Por lo tanto, de los elementos fácticos obrantes en el expediente se evidencia que la inclusión de los datos personales de la denunciante se llevó a cabo de forma automatizada por la entidad informante sin tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible a la afectada, ya que el saldo deudor no resultaba imputable a la misma al asociarse a una facturación correspondiente a un servicio dado de baja. En conclusión, tal tratamiento podría suponer la vulneración del principio de calidad de datos por parte de TME, habida cuenta que dicha compañía resulta responsable de la veracidad y exactitud de los datos existentes en sus ficheros y de los que suministra para que se incluyan en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Estos hechos, supondrían una vulneración por TME de lo dispuesto en el artículo 4.3 de la LOPD en relación con el artículo 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1.a) del RDLOPD, tipificada como infracción grave en el artículo 44.3.c) de la LOPD, el cual dispone como tal “*Tratar los datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en el artículo 4 de la presente Ley y las disposiciones que lo desarrollan, salvo cuando sea constitutivo de infracción muy grave*”.

III

Sin embargo, a la vista de las fechas en que se llevó a cabo el tratamiento de los datos en cuestión, hay que analizar si en el presente supuesto los hechos analizados no estarían prescritos.

Para ello hay que tener en cuenta que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre del Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC), que regula con carácter general el instituto de la prescripción, hace una remisión normativa a las leyes especiales por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido, el artículo 132.1 dispone que “*Las infracciones y sanciones prescribirán según lo dispuesto en las leyes que las establezcan*.”

Por su parte, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), establece en el artículo 47, lo siguiente:

“1. Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos

años y las leves al año.

2. *El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido.*

3. *Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviere paralizado durante más de seis meses por causas no imputables al presunto infractor.*

4. *Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.*

5. *El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.*

6. *La prescripción se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, el procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si el mismo está paralizado durante más de seis meses por causa no imputable al infractor. "*

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del precepto antes citado, así como en el artículo 132.2 de la LRJPAC, el único modo de interrumpir el cómputo del plazo de prescripción es la iniciación, con conocimiento del interesado, del oportuno procedimiento sancionador.

En este caso concreto, ha podido constatarse que el tratamiento irregular de los datos de la afectada finalizó con fecha 9 de mayo de 2015, momento en que a instancias de TME se anotó la baja de las operaciones deudoras registradas en los ficheros ASNEF y BADEXCUG a nombre de la afectada.

De esta forma, y de conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 47.1 de la LOPD, al haber transcurrido más de dos años entre el 9 de mayo de 2012, fecha en que finalizó el tratamiento indebido de los datos de la afectada asociados a una deuda incierta, y la fecha de la adopción de la presente resolución sin que se haya iniciado procedimiento sancionador a TME por la posible vulneración del principio de calidad de datos contemplado en el artículo 4.3 de la LOPD, cabe concluir que la infracción grave que podría imputarse a dicha compañía por los hechos constatados durante las actuaciones practicadas en el expediente de actuaciones previas de inspección nº E/05284/2013 ha prescrito, procediendo, por tanto, declarar la prescripción de la presunta infracción.

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 **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.U.** y a Dña. **B.B.B.**

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