



Expediente N°: E/05336/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad JAZZ TELECOM SAU en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30 de julio de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que Jazztel le incluyó en un registro de morosos a pesar de haber saldado la deuda de 111,54 € el 16/09/2014 por su madre y haberlo comunicado por fax a la entidad en fecha 22/09/2014.

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:

En el fichero Asnef consta una incidencia a nombre de la reclamante informada por Jazztel con fecha de alta 09/06/2015 y baja 30/09/2015 e importe 111,54 €.

Los representantes de Jazztel manifiestan que Dña. **A.A.A.** contrató los servicios de la entidad en la modalidad ADSL hasta 20 Megas + llamadas con mantenimiento línea asociado a la línea *****TEL.1** con fecha 24/02/2009, evolucionando a la modalidad Pack Ahorro ADSL Max.Vel.+móvil (*****TEL.2**) en fecha 27/04/2013, con la adquisición de una Tablet y un terminal Samsung Galaxy Ace + Tab2 7.0 WIFI Bco, hasta el 22/05/2015, fecha de baja por impago.

Las facturas impagadas por Dña. **A.A.A.** fueron las siguientes:

*****FACTURA.1** por importe de **36,29**, *****FACTURA.2** por importe de **30,24**, *****FACTURA.3** por importe de **116,46** y *****FACTURA.4** por importe de **111,55**.

El 29 de abril de 2015 Dña. **A.A.A.** efectúa un pago de **182.99€** mediante transferencia bancaria:

El pago de dicho importe anuló las facturas *****FACTURA.4** (por importe de **111.556**) y parcialmente la factura *****FACTURA.3** (por importe de **71,44**).

De este modo, continúa existiendo en la actualidad un importe pendiente de pago de **111.55€**, que corresponde a la suma de las facturas *****FACTURA.1 (36,296)**, *****FACTURA.2 (30.246)** y la cantidad pendiente de pago de la factura *****FACTURA.3 (45,026)**.

El 21 de septiembre de 2015 se recibe la notificación de la reclamación interpuesta por Dña. **A.A.A.** ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. Como consecuencia de dicha reclamación, se ha procedido a la baja de los

datos del cliente en los ficheros de morosidad con fecha 23 de septiembre de 2015, mientras se resuelve dicha reclamación por parte del organismo competente, de acuerdo con la doctrina de la Audiencia Nacional.

El pago efectuado el 16/09/2014 por importe de **111.55€** no fue realizado por Dña. **A.A.A.**, sino por Dña. **B.B.B.**, con DNI *****DNI.1**. antigua cliente de JAZZTEL que también mantenía una deuda con esta entidad por importe de 101,10€.

Tras el pago realizado por Dña. **B.B.B.** el 16/09/14, se canceló íntegramente la deuda a nombre de esta cliente, resultando un saldo a su favor de **10,44€**, correspondiente a la diferencia entre los **111,556€** abonados y la deuda de **101,10€**.

En el justificante aportado por la reclamante, los datos del ordenante son:

Dña. **B.B.B.**.

Nº CUENTA ORIGEN: *****CCC.1** (que coincide con el número de cuenta de Dña. **B.B.B.** registrado en los sistemas de JAZZTEL, tal y como puede constatarse más arriba).

Los datos de Dña. **A.A.A.** aparecen escritos manualmente sobre el comprobante automatizado de la transferencia, por lo que, a juicio de los representantes de Jazztel, carecen de la más mínima autenticidad e integridad.

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 cuanto a la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de morosidad por el impago de una deuda generada por la contratación de un servicio de telefonía con Jazztel, se ha tener en cuenta lo siguiente:

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD, *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

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”*.

Por su parte el artículo el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), señala en el apartado 1.a) lo siguiente: *“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.”*

En este caso concreto de las investigaciones llevadas a cabo por esta Agencia, consta que la denunciante contrató los servicios de Jazztel en la modalidad ADSL hasta 20 Megas + llamadas con mantenimiento línea asociado a la línea *****TEL.1** con fecha 24 de febrero de 2009, evolucionando a la modalidad Pack Ahorro ADSL Max.Vel.+móvil (*****TEL.2**) en fecha 27 de abril de 2013, con la adquisición de una Tablet y un terminal Samsung Galaxy Ace + Tab2 7.0 WIFI Bco, hasta el 22 de mayo de 2015, fecha de baja por impago.

Por otra parte reseñar que de las facturas emitidas constan impagadas dos de ellas, siendo sus importes de **36,29€ (***FACTURA.1)**, de **30,24€ (***FACTURA.2)**, y otra de ellas pagada parcialmente la factura *****FACTURA.3** por importe de **71,44€**.

Finalmente reseñar que respecto a lo alegado por la denunciante que la deuda correspondiente al período del 15 de junio al 14 de julio de 2014, por un importe de 111,55€, fue pagada el 16 de septiembre de 2014 mediante transferencia bancaria por parte de Dña. **B.B.B.**, es de señalar que dicho pago efectuado el 16 de septiembre de 2014 por importe de 111,55€ no fue realizado por Dña. **A.A.A.**, sino por Dña. **B.B.B.**, CON DNI *****DNI.1**, antigua cliente de JAZZTEL que también mantenía una deuda con esta entidad por importe de 101,10€. En el justificante aportado por la denunciante, sus datos aparecen escritos manualmente sobre el comprobante automatizado de la transferencia, cuyos datos corresponden a Dña. **B.B.B.** por lo que carecen de autenticidad. Es por ello que la denunciante fue incluida en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, dado que tiene una deuda pendiente de pago de 111,55€.

A mayor abundamiento indicar ante la reclamación interpuesta por la denunciante ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. Jazztel ha procedido a la baja cautelar de los datos de la misma en los ficheros de morosidad con fecha 23 de septiembre de 2015, mientras se resuelve dicha reclamación por parte del organismo competente.

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, SETSI u organismo judicial) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor Jazztel para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. 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 JAZZ TELECOM SAU una vulneración 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 JAZZ TELECOM SAU 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 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 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 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