



Expediente N°: E/06004/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** (En adelante TELEFÓNICA) en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 01/07/2015 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de denuncia remitido por D. **C.C.C.** en el que ponía de manifiesto, entre otros extremos, que sus datos personales fueron incluidos en el fichero ASNEF por parte de TELEFÓNICA sin que se le hubiera requerido previamente el pago de la deuda.

La denuncia fue tramitada en el marco del E/05598/2014, que concluyó mediante Resolución de 24/10/2014 del Director de la AEPD, por la que se acordaba no incoar actuaciones inspectoras y no iniciar procedimiento sancionador. Frente a la citada resolución se interpuso recurso de reposición, el cual fue resuelto estimativamente en Resolución RR/00901/2014, de 26/03/2015, del Director de la AEPD, por la que se ordenaba a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de actuaciones de investigación en el marco del E/01377/2015. Con fecha 21/10/2015 se dictó Resolución por la Directora de la AEPD por la que se ordenaba el archivo de las actuaciones precedentes y el inicio de una nueva fase de actuaciones previas en el marco del presente E/06004/2015.

En el expediente obra la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de escrito de 24/06/2014 remitido por EQUIFAX en el que se informa de que sus datos han sido incluidos en ASNEF a instancia de TELEFÓNICA, con fecha de alta 23/06/2014 y baja 8/07/2014 en relación a una deuda por valor de 241,32 €..

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:

Con fecha 31/03/2015 se solicitó a EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante EQUIFAX) información relativa a D. **C.C.C.**, NIF **D.D.D.**, en relación a la inclusión de sus datos personales en ASNEF por parte de TELEFÓNICA. De la respuesta recibida (fechada a 29/03/2015) se desprende la siguiente información de relevancia:

- Los datos del denunciante estuvieron incluidos en ASNEF entre el 23/06/2014 y el 08/07/2014 como consecuencia de una deuda por valor de 241,32 €. Como motivo de la baja consta "F. Pura".
- EQUIFAX manifiesta que en su Servicio de Atención al Cliente consta un expediente asociado a esta persona. Se trata del expediente 2014/*****, relativo a un ejercicio del derecho de cancelación recibido el 07/07/2014. Se respondió

mediante escrito de 11/07/2014, en el que se informaba de que no constaba ninguna inclusión de sus datos en ASNEF.

Con fecha 31/03/2015 se solicitó a TELEFÓNICA información relativa a D. **C.C.C.**, NIF **D.D.D.**, en relación a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida, registrada de entrada en la AEPD el 24/04/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- TELEFÓNICA expone que la dirección de contacto del afectado que figura en sus sistemas (como domicilio y como dirección de correspondencia) es **B.B.B.**. Se aporta impresión de pantalla al respecto. TELEFÓNICA manifiesta que el cliente modificó su dirección en varias ocasiones durante la vigencia del contrato, constando la última modificación en fecha 02/04/2009, fijándose como domicilio el citado anteriormente. Es a esa dirección a la que se dirigían las facturas.
- TELEFÓNICA expone que tiene suscrito un contrato con la empresa KEY S.A. para la remisión de su correspondencia.
- TELEFÓNICA aporta copia de un aviso de pago de 12/10/2013 identificado con un código de barras y relativo a la devolución de la factura *****FACTURA.1**, de octubre de 2013, y cuyo importe asciende a 241,32 €. En el documento se advierte expresamente que en caso de impago MOVISTAR podrá incluir sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito.
- TELEFÓNICA aporta copia de certificado de 21/04/2015 emitido por KEY S.A. en el que se señala que *"con fecha 14/10/2013 se entregó en la Oficina de Correos Centro de masivos en Valencia, cuyo número de entrega es el *****", el aviso de pago de la factura ***FACTURA.1, del que se adjunta al presente certificado, contenido en el fichero EDIC.NAVMSAVISOS.F***** y cuyo destinatario es C.C.C."*.

Adjunta copia de una nota de entrega a Correos por cuenta de TELEFÓNICA ESPAÑA S.A., fechada a 14/10/2013 e identificada con el nº 1685, de un total de 13.857 cartas (191+5798+7868), procedentes del fichero **EDIC.NAVMSAVISOS.F*******. La nota de entrega se encuentra sellada por KEY S.A.

Aportan, asimismo, copia de un albarán de entrega en Correos de fecha 14/10/2013, validado mecánicamente por esta entidad, identificado con la referencia 1685 y relativo al envío de 191+5798+7868 cartas por cuenta de TELEFÓNICA S.A.

- En relación al control de devoluciones, en el certificado de KEY S.A. de 21/04/2015 se señala que *"el mencionado aviso de pago no ha sido devuelto"*.

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 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

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 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

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 39 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

En el presente caso, con respecto a este requisito, TELEFÓNICA expone que para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago se vale de los servicios de KEY SA empresa encargada de los servicios de gestión completa de todo el proceso de facturación, en concreto, de la edición, impresión y envío de las facturas de los clientes de TELEFÓNICA, y aporta copia de la factura dirigida al denunciante de fecha 12 de octubre de 2013, en la que se le informa de la existencia de una deuda y de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad en caso de impago.

TELEFÓNICA aporta también certificado emitido por KEY SA en el que se establece que el requerimiento referido en el apartado anterior fue generado, impreso y puesto en Correos el día 14 de octubre abril de 2013, y adjunta al respecto copia del albarán de Correos sellado y validado mecánicamente por esta entidad.

Ya por último, reseñar que ha aportado igualmente un certificado emitido por KEY SA en el que se señala que no han tenido constancia de que la comunicación del denunciante haya sido devuelta.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos, sin que TELEFÓNICA tuviera que contar con el consentimiento de la denunciante para la inclusión de sus datos en el fichero Asnef.

V

De acuerdo a todo lo anterior, se considera que hay indicios suficientes como para apreciar un principio de prueba de la efectiva realización del requerimiento previo de pago exigido por la LOPD y disposiciones de desarrollo, y que dicha entidad actúa con la diligencia exigida por la normativa en materia de protección de datos, por lo que no se puede apreciar vulneración alguna de la LOPD que pudiera activar el correspondiente procedimiento sancionador.

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 MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** y a **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 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