



Expediente Nº: E/06142/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU** en virtud de denuncia presentada por Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 23 de septiembre de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de Dña. **B.B.B.**, en adelante la denunciante, en el que lo manifestado puede resumirse de la siguiente forma:

1. Estando de viaje fuera de España se produjo un corte en su línea **E.E.E.**, contratada con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU, en adelante MOVISTAR.
2. De vuelta a España y puesta en contacto con la entidad le informan de que la línea se encuentra cortada por impago del recibo correspondiente a la factura emitida el 1 de junio de 2012, por importe de 63,45 euros ya que éste había sido devuelto por su entidad financiera.
3. Ante lo que entiende como falta de ética y profesionalidad, ese mismo mes de junio de 2012 da de baja las tres líneas que mantenía con MOVISTAR.
4. A partir de ese momento comienza a recibir escritos y llamadas de la propia MOVISTAR y de terceros en su nombre requiriéndole el pago de una deuda que no reconoce como tal dado que nunca se le ha pasado el recibo al pago en la cuenta corriente que proporcionó para ello y de la que nunca se ha devuelto un recibo.
5. Se le notifica la inclusión de sus datos, en relación con la deuda citada, en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito ASNEF y BADEXCUG a pesar de que a su entender ella no mantiene deuda alguna con MOVISTAR.
6. El 10 de septiembre de 2013 es admitida a trámite la demanda que interpone en el juzgado de primera instancia número 9 de Bilbao en relación con los hechos descritos.
7. Recibió varios correos, el último de ellos el 16 de junio de 2013, remitidos desde [...@...morosos....](#), en los que se le comunicaba que su NIF podría estar incluido en al menos dos ficheros de morosos.

Con motivo de la presentación de la denuncia se procedió a la apertura del expediente E/06448/2013 que se centró en el tratamiento de los datos realizados por COORDINADORA FINANCIERA E HIPOETACARIA SLU, responsable de los envíos realizados desde la cuenta [...@...morosos....](#).

El 27 de agosto de 2014 el Director de la Agencia firmó la resolución de archivo de las actuaciones practicadas.

El 26 de septiembre de 2014 la denunciante interpone recurso potestativo de reposición ante la resolución citada en el párrafo precedente. En el recurso la denunciante, además de alegar los motivos por los que no comparte la resolución anterior, aporta copia de la siguiente documentación:

- a) Sentencia firme notificada el 15 de mayo de 2014 por el juzgado de primera instancia número 9 de Bilbao en relación con los hechos denunciados.
- b) Escrito y documentación presentado por los representantes de MOVISTAR en el ámbito del procedimiento judicial citado.
- c) Certificado emitidos por KUTXABANK SA en relación con la titularidad de terminadas cuentas corrientes.

El Director de la Agencia Española de Protección de Datos firma el 6 de octubre de 2014 la resolución estimatoria del recurso RR/00700/2014 interpuesto por la denunciante y por la que se ordena la apertura de actuaciones previas del presente expediente.

El 23 de octubre de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito remitido por la denunciante con observaciones a la resolución del recurso RR/00700/2014.

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:

De la documentación aportada por la denunciante y la obtenida durante las actuaciones del expediente E/06448/2013 se constatan los siguientes hechos:

1. MOVISTAR emite el 1 de junio de 2012 una factura a nombre de la denunciante por los servicios de telefonía prestados a través de la línea **E.E.E.** entre el 18 de abril y el 17 de mayo de 2012. La factura muestra que la línea en cuestión tuvo consumo.

En relación con la devolución del recibo girado por MOVISTAR

2. En los sistemas informáticos de MOVISTAR consta vinculada a la denunciante la cuenta corriente número **C.C.C. C.C.C.**
3. En los sistemas informáticos de MOVISTAR consta la devolución, el 5 de junio de 2012, del recibo descrito en el punto 1 con causa de devolución “2 – NO DOMICILIADO”.

La cuenta corriente que consta asociada a la devolución es la número **C.C.C. D.D.D.**

4. MOVISTAR aporta el 18 de octubre de 2013 al juzgado de primera instancia número 9 de Bilbao un listado “...los datos obstantes en la base de datos de TELEFONICA sobre el cliente de referencia, en los que consta su nombre, DNI, la dirección indicada, el teléfono fijo del que era titular, y la cuenta corriente en la que inicialmente se domiciliaron los pagos de dicho teléfono, la cuenta **C.C.C.**”.

A pesar de lo manifestado por los representantes de MOVISTAR en el escrito presentado ante el juzgado, el listado que presentan como prueba muestra el nombre y apellidos de la denunciante, el número de línea **E.E.E.** y las letras “JUN” en dos ocasiones pero en ambos casos el número de cuenta corriente **C.C.C. D.D.D.** y no **C.C.C. C.C.C.** como indican en su escrito.

5. KUTXABANK SA emitió el 13 de noviembre de 2013 un certificado en el que consta que ni la denunciante ni su marido con los titulares de la cuenta **C.C.C. D.D.D.** en la que MOVISTAR realizó el cargo el 1 de junio de 2012, sino que lo es otra persona.

Del mismo modo, informa KUTXABANK que la denunciante es la titular de una cuenta

cuya numeración es similar, pero no la utilizada por MOVISTAR, la **C.C.C.**.

Respecto de la gestión de la deuda generada por la devolución

6. La denunciante aporta copia de un requerimiento de pago remitido por MOVISTAR el 12 de junio de 2012 del recibo descrito en el punto 1 y cita numerosas reclamaciones posteriores recibidas por distintos medios (escrito, llamada telefónica, y SMS).
7. No se ha acreditado que la denunciante haya pagado el recibo en cuestión.
8. En los sistemas de información de MOVISTAR consta:
 - 8.1. Un abono de fecha 7 de mayo de 2013 por el importe de la factura pendiente de pago.
 - 8.2. Una solicitud de baja en los ficheros de solvencia patrimonial registrada el 10 de mayo de 2013.

Según manifiestan los representantes de la entidad, desde la fecha que figura en el registro hasta que se produce la efectiva solicitud de cancelación ante los responsables de los ficheros de solvencia (ASNEF y BADEXCUG) pasan un máximo de tres días

Respecto de los datos comunicados a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito

9. Los datos de la denunciante fueron incluidos en el fichero ASNEF de solvencia patrimonial y crédito en relación a dos deudas informadas por MOVISTAR.

La primera de las deudas incluidas, por importe de 0,94 euros, tiene su origen en un impago de fecha 1 de agosto de 2012 con fecha de alta 15 de noviembre de 2012 y 21 de noviembre de 2012.

La segunda de las deudas incluidas, tiene su origen en un impago de fecha 1 de junio de 2012 por importe de 63,45 euros con fecha de alta 12 de septiembre de 2012 y fecha de baja de 22 de mayo de 2013.
10. Los datos de la denunciante fueron incluidos en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG en relación con una deuda informada por MOVISTAR por importe de 63,45 euros el 5 de septiembre de 2012.

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 relación con la inclusión de los datos personales de la denunciante 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

En el supuesto examinado, de la documentación obrante en el expediente se desprende que Telefónica giró la factura de cobro de la denunciante correspondiente a los consumos realizados por la misma entre el 18 de abril y 17 de mayo de 2012, a una cuenta corriente que, conforme a lo señalado por el banco Kutxabank SA, no era de su titularidad.

Tras la devolución del recibo, Telefónica procede a requerir el pago de dicha factura a la denunciante, concretamente en fecha 12 de junio de 2012 mediante un segundo aviso de pago de la factura objeto de disputa, aviso que la denunciante recibió ya que así lo refleja en su escrito de denuncia. Además, Telefónica procede a ponerse en contacto con ella vía telefónica para comunicarle la existencia de la factura impagada, así como para requerirle el pago de la misma a través de diferentes empresas de gestión de cobro de la deuda prestadoras de este servicio a Telefónica.

Por tanto, la deuda de la denunciante incluida en el fichero de solvencia era cierta, vencida y exigible y la misma era conocedora de su existencia, habiendo sido requerida de pago con carácter previo a la inclusión.

Si bien es cierto que Telefónica previamente había girado la factura a una cuenta corriente cuyo titular no era la denunciante, con posterioridad realizó las oportunas gestiones para comunicarle a la denunciante que debía la factura del mes de junio de 2012, correspondiente a los consumos realizados con su línea telefónica **E.E.E.**

Y fue tras dichas gestiones cuando Telefónica, en la medida en la que la denunciante no pagaba la cuantía correspondiente a la factura debida y era perfectamente consciente de dicho impago, procedió a la inclusión de sus datos en los ficheros de morosidad Badexcug y Asnef, en fecha 5 y 12 de septiembre de 2012 respectivamente.

En el mes de mayo de 2013 la denunciante procedió al abono del importe de la factura pendiente de pago, y solicitó la cancelación de sus datos en ficheros de morosidad, cancelación que Telefónica hizo efectiva el 22 de mayo de 2013.

Cabe concluir, por tanto, que tras el análisis de los hechos no se observa en la actuación de Telefónica incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

IV

Por último, cabe señalar, en cuanto a lo mencionado por la denunciante sobre la falta de coincidencia entre la resolución dictada por el juzgado de primera instancia nº 9 de Bilbao y la resolución de archivo de actuaciones de la Agencia, que en fecha 29 de enero de 2015 la Agencia realizó actuaciones de inspección en la sede de Telefónica Móviles y que tras las mismas, quedó acreditado que en fecha 12 de junio de 2012 Telefónica requirió el pago de la deuda a la denunciante, y que esta reclamación fue recibida, así como que tras el impago de la deuda sus datos fueron incorporados en el fichero de morosidad Badexcug y Asnef con posterioridad (concretamente en fechas 5 y 12 de septiembre de 2012 respectivamente).

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 **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU** 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