

Expediente N°: E/06448/2013

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 Doña **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de septiembre de 2013, se recibe en esta Agencia escrito de **B.B.B.**, en el que denuncia que, la entidad Telefónica Móviles de España, S.A.U., ha procedido a la inclusión de sus datos en los ficheros de Solvencia ASNEF y BADEXCUG, en fecha 6 de septiembre de 2012 y 13 de septiembre de 2012, respectivamente, con relación a una deuda relacionada con la devolución de un recibo en la entidad bancaria y un importe de **63,45€**, produciendo dicho impago el corte de la línea telefónica. No obstante la denunciante manifiesta que la entidad no había devuelto ningún recibo motivo por el que el recibo no fue abonado.

Tras ponerse en contacto con la entidad a través del servicio de Reclamaciones, con fecha 7 de mayo de 2013, recibió una factura de abono por el citado importe.

Con fecha 28, 30 de mayo y 10 y 16 de junio de 2013, la denunciante consultó los ficheros de Solvencia, comprobando que los datos habían sido cancelados.

Asimismo, manifiesta haber recibido varios correos electrónicos desde la dirección@ficherodemorosos...., el último de fecha 16 de junio de 2013, el cual se adjunta, donde le informan de que su DNI puede estar incluido al menos en dos ficheros de morosos.

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 28 de febrero de 2013, se recibe en esta Agencia escrito de la entidad **COORDINADORA FINANCIERA E HIPOTECARIA, S.L.U.**, con el que se adjunta la siguiente información:

1. En los días: 05/04/2013, 13/05/2013, 18/05/2013, 28/05/2013, 29/05/2013, 26/10/2013 y 23/12/2013, la reclamante introdujo sus datos a través de sus webs de contacto con el objeto de iniciar sendas consultas sobre la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia. El acceso se realizó siempre desde la misma dirección IP.
2. En todos los casos la parte reclamante acepta el tratamiento de sus datos personales que aparecen en la pantalla antes de dar a "ENVIAR" el formulario requerido.
3. Visto lo anterior, hacen constar que parecía que la reclamante deseaba contratar los servicios de gestoría de dicha entidad. El motivo del envío del email, no es otro que una misiva puramente comercial que busca consumación de sus iniciales de contacto con la compañía. Ella ha demostrado en varias ocasiones que quiere usar los servicios, ha autorizado

a disponer de sus datos y realizar prospección comercial, no obstante no ha utilizado el servicio de tarificación adicional, donde también se puede utilizar dichos servicios.

4. Se adjunta impresión de todos los accesos realizados a través de la página web, donde consta la siguiente información:

Remitente: E.E.E.

Nombre: B.B.B.

DNI: F.F.F.

Fecha de Nacimiento: G.G.G.

D. F.F.F.

Teléfono y fijo y Teléfono móvil: I.I.I.

Dirección: C.C.C.

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

El artículo 6 de la LOPD, determina:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el **consentimiento inequívoco del afectado**, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo) señala que:

“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha **17/09/13** en dónde la epigrafiada pone de manifiesto lo siguiente en orden a su adecuación a la LOPD.

“Mi inclusión como morosa en los antedichos ficheros supone una gravísima infracción de la normativa vigente sobre protección de datos”—folio nº 3--.

La cuestión se centra en el presente caso en la inclusión de los datos de la afectada en los denominados ficheros de **“morosidad”**, dado que la misma reconoce la *“existencia de relación contractual asociada a la línea de su titularidad **H.H.H.**”*.

Item, conviene reseñar el siguiente párrafo del escrito de la denunciante ante esta AEP *“El pago de dicha factura estaba domiciliado en una cuenta corriente en la que por*

D.D.D. nunca llegó, de mi titularidad en la Entidad Bilbao Bizkaia Kutxa (Kutxabank) tal y como se desprende del contenido de la propia factura”.

Por tanto los datos de la afectada son tratados por la Entidad denunciada—**Telefónica**—en base a la relación contractual existente entre las partes; no siendo esta AEPD competente para tratar cuestiones ajenas al marco de la LOPD, como sería el caso de un “error” en la devolución del abono en cuenta de la afectada.

A mayor abundamiento, los datos de la misma fueron incluidos en los denominados ficheros de solvencia patrimonial y crédito en base a la existencia de una deuda “cierta, vencida y exigible” sin que ello suponga vulneración alguna en materia de LOPD.

Por tanto, de las argumentaciones expuestas por la denunciante no se infiere vulneración de la normativa vigente en materia de LOPD, dado que los datos de la misma fueron incluidos en ficheros de “morosidad” por una deuda de la afecta por importe de **63,45€** que no fue abonada en tiempo y forma.

Entre la documentación aportada por la propia afectada consta carta de respuesta de la Entidad—**Telefónica**—en dónde se le explican los motivos de la inclusión:

“En este caso, la factura nos llegó rechazada por su Entidad bancaria, hasta ese momento la Entidad no había pagado facturas de la citada línea, dado que la que se emitió en fecha 1 de mayo de 2012 tenía importe 0€”.

De conformidad con lo argumentado cabe señalar que no se aprecia vulneración alguna de la LOPD por parte de la Entidad—**TME**—los datos son tratados en base a la relación contractual existente e incluidos en ficheros de morosidad por el impago de una deuda asociada a un servicio consumido por la afectada, sin que el “error” producido pueda imputarse a la compañía de telefonía cuya “factura fue devuelta constando como pendiente de pago”.

En su propio escrito de alegaciones la afectada no cuestiona la numeración asociada al nº de cuenta corriente aportado a la Entidad—**TME**-- al manifestar “...cuando paradójicamente no tuvo ningún reparo en incluirla injustificadamente, al menos en dos listados de morosos”. (* el subrayado pertenece a la AEPD).

Dado que ambas partes reconocen el importe exacto de la deuda—**63,45€**-- y el motivo de la misma—servicios prestados durante el mes de mayo 2012-- cabe señalar que en este supuesto, el acreedor,--**Telefónica**-- es el responsable de que los datos cumplan los requisitos de veracidad y exactitud que la LOPD establece, puesto que, como tal, es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito y de instar la cancelación de los mismos cuando la deuda sea inexistente o haya sido saldada.

De estimarlo oportuno puede la afectada ejercitar derecho de **rectificación** ante la Entidad responsable del fichero—**Telefónica**—que es uno de los derechos que la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (LOPD) reconoce a los ciudadanos para que puedan defender su privacidad controlando por sí mismo el uso que se hace de sus datos personales, y en particular, el derecho a que éstos se modifiquen cuando resulten inexactos o incompletos.

Finalmente, cuando la “deuda sea satisfecha” puede ejercitar derecho de **cancelación** frente a la Entidad—**TME**—o frente al fichero común (Asnef/Badexug)

concretando la solicitud, aportando la documentación acreditativa del pago, mediante un medio que acredite en Derecho el envío y la recepción (vgr. Acuse de recibo del Servicio Oficial de Correos, etc); pudiendo en caso de no recibir contestación al respecto o en caso de considerarla insatisfactoria presentar reclamación ante esta AEPD por presunta infracción del art. 4.3 LOPD.

Por todo ello se procede a ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento frente a la Entidad denunciada—**Telefónica**--.

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 la Entidad **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU** y a Doña **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