



Expediente N°: E/06923/2013

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 **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha **07/10/2013** tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de denuncia remitido por D^a. **A.A.A.**, del que se desprende que sus datos personales han sido incluidos en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito por parte de MOVISTAR, sin habersele efectuado previo requerimiento de pago.

Junto con su denuncia aporta la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de escrito de 07/02/2013 remitido por EQUIFAX en el que se informa de que sus datos personales han sido incluidos en el fichero ASNEF por parte de MOVISTAR con fecha de alta 04/02/2013, como consecuencia de una deuda por importe de 142,18 €.
- Copia de escrito de 07/02/2013 remitido por EXPERIAN en el que se informa de que sus datos personales han sido incluidos en el fichero BADEXCUG por parte de MOVISTAR con fecha de alta 06/02/2013, como consecuencia de una deuda por importe de 142,18 €.
- Copia de escrito de fecha 22/02/2013 enviado a EQUIFAX por correo certificado, en el que solicita la cancelación de sus datos.
- Copia de escrito de fecha 22/02/2013 enviado a EXPERIAN por correo certificado, en el que solicita la cancelación de sus datos.
- Copia de escrito de respuesta de 25/02/2013, remitido por EXPERIAN, en el que se le informa de que la cancelación ha sido denegada al haber sido confirmada la inclusión por la entidad informante.
- Copia de escrito de respuesta de 06/03/2013, remitido por EQUIFAX, en el que se le informa de que la cancelación ha sido denegada al haber sido confirmada la inclusión por la entidad informante.
- Copia de escrito de 16/09/2013 remitido por correo certificado a MOVISTAR, solicitando la cancelación de las inclusiones en ASNEF y BADEXCUG. Consta la recepción por parte de MOVISTAR el 17/09/2013.
- Copia parcial de escrito de 27/09/2013 remitido por EQUIFAX que acredita que en esa fecha sus datos permanecían incluidos en ASNEF.

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 03/12/2013 se solicita a **MOVISTAR** información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia, así como respecto al procedimiento que tenga implementado la entidad, en su caso, para practicar tal requerimiento previo de pago. De la respuesta recibida se desprende la siguiente información de relevancia a esta investigación:

- En relación a la dirección de contacto de la denunciante que consta en los sistemas de MOVISTAR aquella es Calle **(C/.....1)**, Madrid. Se aporta impresión de pantalla al respecto.
- De la respuesta proporcionada por MOVISTAR se desprende que la realización del envío de los requerimientos de pago los realiza a través de la empresa KEY S.A., encargada de depositar las comunicaciones en Correos.
- MOVISTAR aporta copia de tres comunicaciones personalizadas remitidas a nombre de la denunciante a la dirección señalada en el primer apartado. En las comunicaciones se informa de la existencia de una deuda pendiente (en los tras caso como consecuencia de la devolución de la factura correspondiente) así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago:
 - o Aviso de fecha 10/10/2012, relativo a la factura *****FACTURA.1**, de octubre de 2012, por importe de 37,55 €.
 - o Aviso de fecha 09/11/2012, relativo a la factura *****FACTURA.2**, de noviembre de 2012, por importe de 126,54 €.
 - o Aviso de fecha 06/01/2013, relativo a la factura *****FACTURA.3**, de noviembre de 2012, por importe de 15,64 €.
- MOVISTAR aporta copia de tres certificados de 10/02/2014, emitidos por KEY S.A., en los que se establece que:
 - o Con fecha 11/10/2012 se entregó en la Oficina de Correos Centro de masivos en Valencia, el aviso de pago de la factura *****FACTURA.1**. Se adjunta albarán de entrega en Correos de 11/10/2012.
 - o Con fecha 12/11/2012 se entregó en la Oficina de Correos Centro de masivos en Valencia, el aviso de pago de la factura *****FACTURA.2**. Se adjunta albarán de entrega en Correos de 12/11/2012.
 - o Con fecha 08/01/2013 se entregó en la Oficina de Correos Centro de masivos en Valencia, el aviso de pago de la factura *****FACTURA.3**. Se adjunta albarán de entrega en Correos de 08/01/2013.
- KEY S.A. establece en sus certificados que ninguno de los avisos de pago mencionados ha sido devuelto.

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 38.1 Real Decreto 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 concurren 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.”*

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD—**07/10/13**—en dónde la epigrafiada pone de manifiesto lo siguiente:

*“...me encuentro inscrita en los ficheros de información sobre solvencia **Asnef y Badexcug** por orden de Telefónica Móviles España S.A por una supuesta deuda de 142,18€. No me ha enviado ni reclamado el pago de la/s factura/s en ningún momento”—folio nº 1--.*

Con fecha **30/06/14** se recibe en esta AEPD escrito de alegaciones de la Entidad denunciada—Telefónica—en dónde pone de manifiesto lo siguiente en relación a los hechos objeto de denuncia:

*“A nombre de la Sra. **A.A.A.** consta la línea *****TEL.1**. Las causas por las que se ha incluido los datos de la denunciante en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito es motivada por la deuda cierta, vencida y exigible que mantiene con mi representada (...).”*

La Entidad denunciada—**Telefónica**—aporta documentación (prueba documental) que acredita que a la afectada se le informó en legal forma de las consecuencias legales en caso de impago *“...en caso de continuar el impago de la deuda, TME se reserva el derecho de comunicar esta circunstancia a las entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias (...).”*

Cabe señalar que se acredita la remisión de tres avisos de pago al domicilio que consta asociado a la denunciante: **(C/.....1) (Madrid)**, sin que conste la devolución de alguno/s de ellos.

La **presunción de inocencia** debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendi* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta: *“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.*

La presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o **administrativa** (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propia posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una **actividad probatoria de cargo**, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

De conformidad con la documentación aportada cabe indicar que la afectada mantiene una **“deuda”** con la Entidad acreedora—**Telefónica**—correspondientes a las facturas de fecha 01/11/12 y 10/11/12 en relación a la línea—*****TEL.1**—que se origina por “presunto” incumplimiento del contrato de Compromiso de Permanencia que mantenía con Telefónica.

La Entidad—**Telefónica**—procedió a remitir **Aviso de Pago** hasta en tres ocasiones: 10/10/12, 09/11/12 y 06/01/13 al domicilio de la afectada sin que los mismos consten como devueltos según acredita con el Albarán de entrega del Servicio Oficial de Correos y Telégrafos en el domicilio que consta en sus sistemas que coincide con el aportado en la reclamación ante esta AEPD.

Cabe señalar que la Entidad—**Telefónica**—manifiesta lo siguiente *“como medida cautelar mi representada solicitó la baja en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito con fecha 11/12/13 tras la recepción del Expediente informativo E/06923/2013 remitido por la AEPD (...)”*, siendo la Entidad acreedora (Telefónica) la única que puede excluir los datos de la misma cuando la deuda sea saldada (por inexistente) o proceder a la exclusión cautelar en los supuestos marcados legalmente.

Por tanto, examinada la documentación presentada se acredita **fehacientemente** el envío a la afectada del preceptivo/s requerimiento previo de pago, así como, que se informó a la misma de las consecuencias legales en caso de impago de la “deuda”; motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

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 cuantía de la deuda**, la correcta prestación de 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 el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 **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 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