



Expediente N°: E/00179/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 1 de diciembre de 2015 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos escrito remitido por la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DEL AYUNTAMIENTO DE REQUENA en relación a una reclamación presentada por Dña. **C.C.C.** con NIF **F.F.F.**, en la que pone de manifiesto:

*Realizó una portabilidad, junto a su marido D. **D.D.D.**, de una línea fija, ADSL y una línea móvil principal a un contrato fusión con MOVISTAR. La compañía TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U le ofreció una línea fija, línea móvil principal, dos líneas accesorias y 3 terminales, que no cumplió. En su defecto, formalizó dos contratos distintos.*

Con motivo del incumplimiento de los servicios contratados, se generaron una serie de demoras en el pago de facturas y se originaron penalizaciones económicas.

Posteriormente tuvo conocimiento de la inclusión de sus datos en el fichero de morosidad ASNEF.

*Al efecto, formuló reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valencia (expediente ***EXPTE.1), que finalizó con la firma del laudo conciliatorio de fecha 16/10/2015, mediante el cual las partes llegan al siguiente acuerdo:*

- o MOVISTAR procede al abono de los cargos por devolución, además de la anulación de la factura por incumplimiento de permanencia.*
- o Por otro lado, MOVISTAR procederá a efectuar las acciones necesarias para que los datos personales del reclamante sean excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que hubiera incluido a la parte reclamante.*

*Con fecha 26/11/2015 presentó reclamación ante OMIC del Ayuntamiento de Requena en su propio nombre y en el de su marido, en base a la permanencia de sus datos en ficheros de morosidad pese a lo acordado en el laudo dictado por Consumo en el seno del expediente ***EXPTE.1.*

Su marido aparece implicado en la citada contratación y con anterioridad había formulado otra reclamación ante OMIC por incumplimiento contractual.

Adjunta a su denuncia la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia de la documentación referida al expediente ***EXPTE.1, tramitado en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana (*constitución órgano*)



- arbitral, laudo conciliatorio, comunicación a la reclamante).*
- Fotocopia del escrito, de fecha 07/07/2015, remitido por EQUIFAX a D. **D.D.D.** comunicándole la inclusión de sus datos en el fichero ASNEF referentes a una situación de incumplimiento con la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A a fecha de alta 06/07/2015, por un producto de telecomunicación por importe de 78,68€.
 - Solicitud de cancelación de datos de fecha 11/11/2015 remitida por OMIC Requena para sac@equifax.es, en relación a la retirada de los datos personales de D. **D.D.D.**, incluidos en el fichero de morosidad.
 - Solicitud de cancelación de datos remitida con fecha 19/11/2015 por OMIC a petición de la reclamante y su marido, para ISGF jurídico, como representante de MOVISTAR, y en la cual aluden al envío adjunto del laudo positivo dictado a favor de los reclamantes.
 - Fotocopia del escrito de fecha 17/11/2015, remitido por EQUIFAX a la denunciante (dirección: **A.A.A.**) en relación a la solicitud de cancelación de sus datos remitida por OMIC de Requena; informándole que NO EXISTEN DATOS asociados a su identificador en relación a los ficheros: ASNFEF, INCIDENCIAS JUDICIALES Y RECLAMACIONES DE ORGANISMOS PÚBLICOS ni ASNEF EMPRESAS.
 - Fotocopia del escrito de fecha 19/11/2015, remitido por EQUIFAX a D. **D.D.D.** (dirección: **A.A.A.**) en relación a la solicitud de cancelación de sus datos remitida por OMIC de Requena; informándole que la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA ha confirmado la existencia de la deuda y el registro de sus datos en el fichero ASNEF. Adjunta copia del acceso formal al citado fichero con fecha 12/11/2015, pudiendo comprobar que figuran registrados con fecha de alta 06/07/2015 en relación a un saldo impagado de 78,68€.

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:

ACTUACIONES REALIZADAS:

Con fecha 1 de febrero de 2016 se solicita a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U (en adelante TME) información relativa a Dña. **C.C.C.** (en adelante la denunciante) con NIF **F.F.F.**, en relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Del análisis de las manifestaciones y documentación aportada por la entidad, con fecha de entrada 31 de marzo de 2016, se desprende:

- o *A petición de TME, la denunciante no ha estado nunca incluida en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.*

Como documento acreditativo acompaña impresión de pantalla del sistema, referente a la Consulta Histórica de Cuenta en la que aparece la denunciante como abonada en la cuenta de facturación nº **G.G.G.**, y se reflejan los siguientes movimientos:



*Con fecha 05/11/2014: Cta. Factu. Con factura devuelta.
Con fecha 03/12/2014: Cta. Factu. Con factura devuelta.
Con fecha 16/12/2014: Cta. De facturación en EGC.
Con fecha 12/01/2015: Cta. Facturación devuelta por EGC.
Con fecha 20/01/2015: Cta. De facturación litigada.
Con fecha 24/02/2016: Cta. Facturación con litigio anulado.*

Con fecha 1 de febrero de 2016 se solicita a EQUIFAX IBÉRICA S.L (en adelante EQUIFAX) información relativa a Dña. **C.C.C.** (en adelante la denunciante) con NIF **F.F.F.**, en relación con deudas informadas por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U (en adelante TME).

Del análisis de las manifestaciones y documentación aportada por EQUIFAX, con fecha de entrada 16 de febrero de 2016, se desprende:

- o *Respecto al fichero ASNEF, a fecha de consulta 11/02/2016, no consta información asociada al identificador **F.F.F.**.*
- o *Respecto al fichero auxiliar NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN, a través del identificador **F.F.F.** no constan notificaciones de inclusión realizadas a la titular.*
- o *Respecto al fichero auxiliar OPERACIONES CANCELADAS (FOTOCLÍ) no constan información de incidencias informadas en su momento, ya canceladas y bloqueadas.*
- o *En el Servicio de Atención al Cliente de EQUIFAX figura asociado a la titular de referencia el expediente **E.E.E.**, en relación a la solicitud de CANCELACIÓN registrada en las oficinas de Equifax con fecha 11/11/2015, de la cual da traslado la OMIC de Requena. Responden a su escrito con fecha 17/11/2015 comunicándole que no existen datos asociados a su identificador en relación a los siguientes ficheros: ASNEF, INCIDENCIAS JUDICIALES Y RECLAMACIONES DE ORGANISMOS PÚBLICOS, ASNEF EMPRESAS.*

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

La denunciante manifiesta que la entidad Telefónica Móviles ha realizado un



tratamiento de sus datos y los de su marido sin su consentimiento en la medida en la que se encuentran incluidos en fichero común de solvencia patrimonial y crédito, asociados a una deuda, respecto de la cual ha presentado reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat Valenciana, y que ha resuelto a su favor, declarando la inexistencia de la deuda.

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”*.

No obstante, la citada previsión no puede interpretarse en el sentido de que la incorporación de datos a un fichero relativo al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, habiéndose planteado cualquier controversia sobre la deuda, vulnere la LOPD.

Así, la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012 interpreta el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) en el sentido de que no resulta un deuda cierta desde el momento en que se presente la reclamación ante un órgano habilitado para dictar resolución vinculante sobre su procedencia o no (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y se pone en conocimiento del acreedor (Telefónica Móviles España) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito.

En este sentido cabe señalar que la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat Valenciana es un órgano competente para declarar la existencia o inexistencia de la deuda, a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impidiendo que pueda hablarse de una deuda cierta hasta que recaiga resolución firme, y por tanto, la inclusión de la misma en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Señalar asimismo que, tras las actuaciones previas de inspección practicadas por la Agencia, el Laudo arbitral dictado en fecha 16 de octubre de 2015 hace referencia, como “parte reclamante” única y exclusivamente a la denunciante (“parte



reclamante: C.C.C.; parte reclamada: Telefónica Móviles España”), sin hacer mención al marido de la denunciante como reclamante, ni como representado de la reclamante.

En este sentido, el Laudo indica que Movistar <<...” procederá a efectuar las acciones necesarias para que los datos personales del reclamante sean excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que hubiera incluido a la parte reclamante”...>>.

De la información recibida por Equifax Ibérica, como entidad gestora del fichero de morosidad Asnef, se informa de que los datos de la denunciante no constan en este fichero, por lo que no se puede determinar que exista, en la actuación de Telefónica Móviles vulneración de la normativa en materia de protección de datos ya que el Laudo en este sentido debe considerarse cumplido al no figurar datos de la parte reclamante en ficheros de morosidad.

En cuanto al marido de la denunciante, no consta por tanto como parte reclamante en el Laudo. Únicamente existe un documento aportado por la denunciante en el que autoriza a su marido a representarla en la audiencia de la JAC el día 16/10/2015, luego el marido tan solo interviene como representante en este trámite.

Por último, en relación con la deuda del marido de la denunciante en Asnef, cabe señalar que consta en la propia denuncia en diversas ocasiones que dicha deuda trae causa una actividad comercial, por lo que esta Agencia no sería competente para dirimir el asunto de acuerdo con lo expuesto a continuación:

El artículo 1 de la LOPD, en cuanto al objeto de la Ley, establece lo siguiente:

“La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar”.

La LOPD, establece en su artículo 2.1, respecto de su ámbito de aplicación, lo siguiente:

“La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado”.



A estos efectos, la misma ley en su artículo 3 define lo que ha de entenderse por dato de carácter personal: *“cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”*.

Por su parte, el Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, señala en artículo 2, apartados 2 y 3, lo siguiente:

“2) Este reglamento no será aplicable a los tratamientos de datos referidos a personas jurídicas, ni a los ficheros que se limiten a incorporar los datos de las personas físicas que presten sus servicios en aquéllas, consistentes únicamente en su nombre y apellidos, las funciones o puestos desempeñados, así como la dirección postal o electrónica, teléfono y número de fax profesionales”.

“3) Asimismo, los datos relativos a empresarios individuales, cuando hagan referencia a ellos en su calidad de comerciantes, industriales o navieros, también se entenderán excluidos del régimen de aplicación de la protección de datos de carácter personal.”

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 **TELEFONICA MOVILES 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 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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