



Expediente Nº: E/04092/2010

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 04/10/2010 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos un escrito remitido por D. C.C.C. (en lo sucesivo el denunciante), en el que manifiesta que ha pedido a TELEFÓNICA MOVILES DE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo TELEFONICA), una solución técnica al problema de no tener cobertura de Internet ni de telefonía en su domicilio, peticiones a las que la citada prestó atención parcial de forma económica mediante devolución de cuotas. Al proseguir las irregularidades y nuevamente ser los hechos denunciados, la citada entidad no ha realizado ni contestación a las muchas reclamaciones escritas y telefónicas recogidas en las propias facturas de la denunciada, ni ha procedido a solucionar el problema por los medios técnicos que lo permitiesen.

Manifiesta que les comunicó su intención de darse de baja de los servicios contratados por falta de cobertura. Por tanto, se dio de baja de ADSL por cuota de consumo que era la acordada de un euro cada vez que realizase la bajada de datos, y no la del cobro de un mínimo ni querido ni contratado, y la baja de la línea telefónica móvil, por falta de cobertura, cuyo cambio se había producido mediante engaño, apropiándose la denunciada del saldo de la tarjeta.

Indica que la situación actual es que en 2008, 2009, 2010, la compañía forzaba el cobro a través de bancos de servicios no prestados, hasta que en este año, a la vista de que en ningún momento ha contestado expresamente a sus quejas y prosiguiendo en su fraude de forzar el pago enviando a la entidad bancaria recibos de cuotas de servicios falsas, ese ánimo de lucro ha llevado a TELEFÓNICA a forzar el pago de cantidades no debidas a ella y sin atender a las peticiones expresas y verbales de baja, se presentó una denuncia de la situación a la Secretaría de Estado para Telecomunicaciones (SETSI), ante la cual está en trámite la resolución administrativa que corresponda adoptar.

Junto con su escrito se aporta únicamente la siguiente documentación:

- Carta de Oriola Abogados con sede en Barcelona, de **17/08/2010**, enviada al denunciante en la que, en aras a llegar a una solución amistosa, se le ruega que se ponga en contacto con ellos a la mayor brevedad posible para solucionar una deuda de 58,54€.
- Carta de Equifax Ibérica S.L. con sede en Madrid, de **18/09/2010**, en la que se informa al denunciante que sus datos han sido incluidos en el fichero ASNEF por una deuda total de 58,54 euros a solicitud de TELEFÓNICA.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos

denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- Con fecha 14/02/2011 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF: no consta información activa en el momento de las comprobaciones realizadas.
- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES: consta una notificación emitida a nombre del denunciante, con fecha de emisión 18/09/2010, por un producto de telecomunicaciones, por un importe de 58,54 euros y siendo la entidad informante TELEFONICA.
- Respecto del fichero de BAJAS: consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de **13/09/2010 – 12/10/2010**. El motivo consta como saldo, el importe es de 58,54 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 01/05/2010 – 01/07/2010.

- Con fecha 14/02/2011 se solicita a TELEFONICA información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto de los productos que constan a su nombre: el denunciante contrató dos productos de telecomunicaciones: la línea ***TEL.1 (fecha de alta 27/06/2008, fecha de baja 07/09/2010) y la línea ***TEL.2 (fecha de alta 25/09/2009, fecha de baja 07/09/2010).

Domicilio y dirección de contacto: **B.B.B.**, Madrid (28009).

Aportan copia de los contratos de permanencia de fechas 24/11/2008 y 22/09/2009.

Se han emitido facturas desde el 01/01/2010 hasta el 01/10/2010 y no hay ninguna pendiente de pago.

Actualmente, no hay ninguna deuda

- Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, el 28/09/2010 se produce una reclamación SETSI (RC1017553/10). Se anulan facturas por reclamación del cliente por falta de cobertura.

El 20/10/2010 se recibe un correo vía web con fecha 13/10/2010. Indica que no se le ha tramitado la baja y se le está reclamando importes. Asociado a su NIF no consta ningún importe.

- Aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y se observa lo siguiente: se acompaña copia de la reclamación recibida, de fecha 15/06/2010, debiendo indicar que se encuentra pendiente de resolución de la SETSI.

En esta reclamación, el denunciante, por un lado, su disconformidad con lo facturado y, por otro lado, la falta de cobertura de Internet. Con fecha 28/09/2010 se resuelve la bonificación de parte de las facturas emitidas, así como a retrotraer la fecha de baja de las líneas con efectividad económica al 01/02/2010.

- Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del afectado en el fichero ASNEF y del requerimiento de pago de la deuda como paso previo a su inclusión en el fichero citado, la entidad manifiesta que fueron la existencia de una deuda cierta, vencida y exigible, sin bien y debido a la reclamación interpuesta ante la SETSI, se procedió a la anulación de la citada



deuda.

Añaden que los datos del reclamante estuvieron en el fichero ASNEF un período inferior a un mes.

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 el presente caso, de la documentación aportada al expediente se desprende que los hechos denunciados por el afectado, manifestando que TELEFONICA había procedido a la inclusión de sus datos en fichero de morosidad ASNEF como consecuencia del impago de la deuda de una línea telefónica y servicio ADSL, servicios que no habían sido prestados por falta de cobertura por lo que comunico su baja a la entidad, ya fueron objeto investigación en el E/4097/2010, procediéndose a su archivo y cuya fundamentación se transcribe a continuación:

“El artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) regula el principio del consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos, en el que se dispone lo siguiente:

“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 comercial, 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.

3. El consentimiento a que se refiere el artículo podrá ser revocado cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuyan efectos retroactivos.

4. En los casos en los que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una ley no disponga lo contrario, éste podrá oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.”

La Sentencia de la Audiencia Nacional, dictada en Recurso Contencioso Administrativo

nº 425/2007, señala que siempre que exista alta voluntaria en un determinado servicio por parte de una persona, se presupone que la misma otorga su consentimiento para tratar sus datos personales.

Por ello, de acuerdo con el citado criterio jurisprudencial debe considerarse otorgado el consentimiento en este caso

Por otro lado, debe señalarse que dentro de las competencias de esta Agencia, está la de verificar si se cumple con el principio de la calidad de los datos recogido en el artículo 4 de la LOPD, en su punto 3 dispone 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 ejercicio de esta competencia conlleva que el dato (en este caso la deuda) que se analiza sea cierto.

Sin embargo, esta Agencia no es el órgano competente para dirimir cuestiones civiles o mercantiles relativas a las deficiencias en el servicio ofrecido por el prestador del mismo, y que han dado lugar a impugnar la deuda reclamada, pues su competencia se limita en determinar si se han cumplido los requisitos exigidos por la normativa vigente en materia de protección de datos, para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

No obstante, podrá ejercitar, en todo caso, su derecho de cancelación o rectificación ante la entidad denunciada, pudiendo utilizar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

En el supuesto de que su solicitud no fuera contestada en el plazo de diez días, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos, reiterando que si el debate se centra en la cuantía de la deuda y su solicitud fuera desestimada por el acreedor, esta Agencia carece de competencia para dirimir la pertinencia de tal desestimación, debiendo ser declarada previamente la inexistencia de la deuda por la instancia administrativa, arbitral o judicial competente.

En consecuencia no cabe, en principio, inferir de los hechos denunciados vulneración de la LOPD".

No obstante, en el citado escrito también se denunciaba junto a los hechos anteriores, que el número **D.D.D.** titularidad de la esposa del denunciante, fuese eximido de su publicación en la guía telefónica, petición que no fue atendida, por lo que se inician actuaciones en relación con los citados hechos.

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 MOVILES DE 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 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.

Madrid, 26 de septiembre de 2011

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

José Luis Rodríguez Álvarez