



Expediente N°: E/05321/2016

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de septiembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que la entidad denunciada ha incluido sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG sin requerimiento previo de pago.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Escrito fechado el 10/6/2016 en el que EQUIFAX IBERICA, S.L., en respuesta al ejercicio del derecho de cancelación, informa al denunciante de que su solicitud no puede ser atendida dado que los datos han sido confirmados por la entidad denunciada. Asimismo, adjunta informe de los datos inscritos, que se corresponden con tres deudas por importes de **435,31**; **71,44**; y **517,48** euros, todas ellas con fecha de alta 22/9/2014. La dirección asociada al denunciante es **(C/...1)**.

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:

La empresa TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. en su escrito de fecha de registro 4/11/2016 (número de registro 364634/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección del denunciante **(C/...1)**.

Adjunta (documento anexo número 2) copia del contrato, suscrito a fecha 1/1/2008 entre TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. y KEY S.A., que regula la prestación del servicio de edición, impresión y envío de las facturas a los clientes de "Movistar".

Adjunta (documento anexo número 1) copia de quince comunicaciones dirigidas al denunciante entre el 24/3/2012 y el 7/9/2013 requiriéndole el pago de diversas facturas:

- o Copia de la carta fechada a 24/3/2012, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 45,96 euros en concepto de "segundo aviso de pago" de la factura número *****FACT.1** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.1** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin



indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

- o Copia de la carta fechada a 25/6/2012, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 12,78 euros en concepto de “aviso de pago factura devuelta” de la factura número *****FACT.2** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.1** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 21/11/2012, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 34,86 euros en concepto de “aviso de pago factura devuelta” de la factura número *****FACT.3** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.1** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 15/1/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 30,25 euros en concepto de “segundo aviso de pago” de la factura número *****FACT.4** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.2** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 15/1/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 31,00 euros en concepto de “segundo aviso de pago” de la factura número *****FACT.5** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.3** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 16/2/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 52,03 euros en concepto de “segundo aviso de pago” de la factura número *****FACT.6** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.2** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 12/3/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 30,25 euros en concepto de “segundo aviso de pago” de la factura número *****FACT.7** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.2** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 21/3/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 30,62 euros en concepto de “tercer aviso de pago” asociado al número de teléfono móvil *****TEL.3** y se advierte de que sus datos



podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

- o Copia de la carta fechada a 10/4/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 17,55 euros en concepto de “segundo aviso de pago” de la factura número *****FACT.8** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.2** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 25/4/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 92,03 euros en concepto de “tercer aviso de pago” asociado al número de teléfono móvil *****TEL.2** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 14/05/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 650,38 euros en concepto de “aviso de pago factura devolta” de la factura número *****FACT.9** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.3** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 16/06/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 408,38 euros en concepto de “aviso de pago factura devolta” de la factura número *****FACT.10** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.2** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 07/09/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 8,03 euros en concepto de “aviso de pago factura devolta” de la factura número *****FACT.11** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.3** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 07/09/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de 16,27 euros en concepto de “aviso de pago factura devolta” de la factura número *****FACT.12** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.3** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Copia de la carta fechada a 07/09/2013, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el



pago de 38,72 euros en concepto de “aviso de pago factura devuelta” de la factura número *****FACT.13** asociada al número de teléfono móvil *****TEL.3** y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Adjunta (documento anexo número 3) copia de los siguientes certificados emitidos por EMFASIS BILLING & MARKETING S.L (antes KEY, S.A.):

- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 27/3/2012 del aviso de pago de la factura *****FACT.1** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 14/6/2012 del aviso de pago de la factura *****FACT.2** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 22/11/2012 del aviso de pago de la factura *****FACT.3** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 16/1/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.4** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 16/1/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.5** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 18/2/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.6** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 13/3/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.7** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 24/3/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.14** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 10/4/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.8** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 26/4/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.15** dirigida al



denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.

- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 15/5/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.9** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 17/6/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.10** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 9/9/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.11** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 9/9/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.12** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.
- o Certificado de entrega en el servicio de envíos postales con fecha 9/9/2013 del aviso de pago de la factura *****FACT.13** dirigida al denunciante. Hace constar asimismo que dicho aviso de pago no ha sido devuelto.

Adjunta (documento anexo número 4) copia de los siguientes albaranes de entrega validados por el gestor postal Correos (el primero en orden cronológico de fecha 27/3/2012 y el último de fecha 9/9/2013):

- o Albarán fechado a 27/3/2012 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 11/6/2012 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 14/6/2012 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 22/11/2012 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 16/1/2013 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 18/2/2013 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 13/3/2013 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 15/3/2013 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".
- o Albarán fechado a 22/3/2013 en nombre de "TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB".



- o Albarán fechado a 10/4/2013 en nombre de “TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB”.
- o Albarán fechado a 16/4/2013 en nombre de “TELEFONICA ESPAÑA S.A.”.
- o Albarán fechado a 17/6/2013 en nombre de “TELEFONICA S.A. DE VALENCIA RECIB”.
- o Albarán fechado a 9/9/2013 en nombre de “TELEFONICA ESPAÑA S.A.”.

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

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso”.

III

En relación con la inclusión de sus datos personales 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.

IV

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.*

V

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que, TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U., S.A.U. tiene implementado un sistema de requerimiento previo de pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L., encargada de la notificación del requerimiento previo de pago.

Hay que señalar que en el Sistema de Información de la compañía consta como dirección postal del denunciante calle **C/...1**).

Por otra parte, el Departamento de Cobros de la operadora remitió 15 cartas de aviso de pago requerimiento de pago al denunciante, la primera de fecha 24 de marzo de 2012 y la última de fecha 7 de septiembre de 2013. Todas ellas dirigidas a la dirección calle **C/...1**), en las que se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago.

Asimismo, la compañía EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L. como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U., en virtud de Contrato Marco, celebrado entre KEY S.A., con fecha de 1 de enero de 2008, actualmente denominada EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L certifica la entrega en el servicio de envíos postales de las quince comunicaciones de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U..

Que en dicho proceso se generaron las quince comunicaciones dirigidas a **A.A.A.** con domicilio en calle **C/...1**).

A mayor abundamiento señalar que dichas comunicaciones se generaron, imprimieron y ensobraron sin que se generase incidencia que alterarse el resultado final del procedimiento poniéndose a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución.

Pues bien, según consta en los albaranes de entrega, se pusieron a disposición de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. las 15 comunicaciones, cliente **TELEFÓNICA S.A. DE VALENCIA RECIB.**, en cuyo pie de página se especifica "**Por Correos y Telégrafos SAE: ADMITIDO Oficina: ***OFIC.1.**

Por último indicar que EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L. certifica, como prestador del servicio de gestión de cartas devueltas de Notificación de Requerimiento Previo de Pago de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U., que los quince requerimientos de pago no han sido devueltos.

VI



Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a la entidad TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. y a D. **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 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 los artículos 112 y 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