



Expediente N°: E/06416/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fechas de 22 de junio y 1 de octubre de 2015 tienen entrada en la Agencia Española de Protección de Datos escritos de denuncia, presentados por **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, en los que manifiesta "el cambio de titularidad, sin su consentimiento, de la línea contratada con la operadora **TELEFONICA ESPAÑA S.A.U** y la inclusión indebida de sus datos en ficheros de morosidad, la denuncia fue tramitada en el marco del **E/04689/2015**, finalizando con la resolución dictada por la Directora de la AEPD con fecha 22/09/2015, mediante la cual se acordó: "el archivo de la denuncia".

Frente a dicha resolución el interesado, con fecha 01/10/2015, interpuso Recurso de Reposición que fue resuelto estimativamente a su favor mediante resolución **RR/00776/2015** dictada por la Directora de la AEPD con fecha 21/10/2015 en la que se determinó la apertura de actuaciones previas de investigación en el marco del presente expediente **E/06416/2015**.

SEGUNDO: 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:

1- Con fechas de 18 de noviembre de 2015 y 7 de abril de 2016 se solicita a **TELEFONICA ESPAÑA S.A.U** información relativa a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, 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 dicha entidad, con fecha de entrada en esta Agencia 11 de abril de 2016, se desprende lo siguiente:

TELEFONICA ESPAÑA S.A.U no aporta copia de la documentación relativa al contrato suscrito por la afectada.

En los sistemas de la compañía consta la reclamación (Expte. N° *******/2015**) presentada por la denunciante con fecha 24/03/2015 ante el Instituto Galego de Consumo (en adelante IGC), respecto a la aplicación incorrecta de la oferta ADSL 10MB en la línea *****TEL.1**, de la que es titular con fecha 12/12/2014.

La compañía responde a IGC con fecha 16/04/2015, desestimando las peticiones de la reclamante ya que no tienen constancia de la oferta indicada por el mismo y por tanto consideran que las facturas emitidas son correctas. Por otro lado, en relación a la solicitud de copia del contrato, remiten a la página web

de la compañía para su descarga.

No se aportan impresiones de pantalla del sistema, salvo la referida a los datos de facturación indicándose que, actualmente el cliente adeuda la cantidad de 146,57€ que corresponde a las facturas de enero, febrero y marzo de 2015.

Motivo por el cual, los datos de la afectada se incluyeron en ficheros de solvencia. Los mismos han sido excluidos con fecha 15/12/2015, como medida cautelar tras tener conocimiento la compañía del presente expediente abierto en la Agencia.

No se adjuntan impresiones de pantalla del sistema que acrediten los vencimientos impagados, las fechas de impago, el importe de la deuda y la situación actual.

Tampoco se acompaña documentación en la que consten las fechas de alta y baja en los mencionados ficheros de solvencia.

2-Con fecha de 18 de noviembre de 2015 se solicita a **EQUIFAX IBÉRICA S.A** y a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A** información relativa a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** (en adelante la denunciante) en relación con deudas informadas por **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.**

De la respuesta recibida de **EQUIFAX IBÉRICA S.A** en esta Agencia con fecha 27 de noviembre de 2015, se desprende lo siguiente:

- a fecha 19/11/2015 consta una operación de telecomunicación impagada e informada por **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.**, asociada al NIF indicado, por importe de 61,52€, con fecha de alta 08/06/2015 (primer y último fecha impago FEB/2015 – FEB/2015) y que dicha inclusión le fue notificada, el 09/06/2015 a su dirección: (C/....1).
- el denunciante ha solicitado la cancelación de sus datos a ASNEF el 29/07/2015 y 11/08/2015, respondiendo en ambas ocasiones que no se ha podido realizar la cancelación al ser confirmados los mismos por la entidad informante **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.**

De la respuesta de **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A** recibida en esta Agencia con fecha 23 de febrero de 2016, se desprende que:

- a fecha 26/11/2015 consta una operación de telecomunicación impagada (nº *****NÚM.1**) e informada por **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.**, asociada al NIF indicado, por importe de 61,52€, con fecha de alta 10/06/2015 (primer y último fecha impago 25/02/2015) y que dicha inclusión le fue notificada, el 11/06/2015 a su dirección: (C/....1).
- el denunciante ha solicitado la cancelación de sus datos a **BADEXCUG** el 24/07/2015 y 10/08/2015, respondiendo en ambas ocasiones que no se ha podido realizar la cancelación al ser confirmados los mismos por la entidad informante **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.**



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

En primer lugar, procede aclarar que, tanto la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) en su artículo 15, como su Reglamento de Desarrollo (Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre) RLOPD, en su artículo 27 y siguientes, contemplan el derecho de los afectados a acceder a sus datos personales, entre los que se encuentra la información acústica y la correlativa obligación del responsable del fichero o tratamiento de facilitar a los afectados el acceso solicitado. En este contexto, las Compañías quedan obligadas a facilitar el contenido de las grabaciones realizadas en el curso de las conversaciones telefónicas mantenidas con sus clientes en relación con la contratación, cuando éstos las soliciten en el ejercicio de su derecho de acceso, entregando por tanto, una copia de la grabación realizada. Ahora bien, dicha obligación se circunscribe a los supuestos en que la grabación se conserva por parte de la operadora, toda vez que, en el supuesto de que la misma no se conserve y se haya destruido, el acceso a la información acústica no resulta viable.

En el presente caso el denunciante reconoce la contratación de los servicios, aunque no se le facilita copia de la grabación del contrato por parte de **TELEFÓNICA ESPAÑA S.A.U.**

Sobre este particular debe ponerse de relieve que, el artículo 30 del RLOPD dispone:

“1. El responsable del fichero o tratamiento podrá denegar el acceso a los datos de carácter personal cuando el derecho ya se haya ejercitado en los doce meses anteriores a la solicitud, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto.

2. Podrá también denegarse el acceso en los supuestos en que así lo prevea una Ley o una norma de derecho comunitario de aplicación directa o cuando éstas impidan al responsable del tratamiento revelar a los afectados el tratamiento de los datos a los que se refiera el acceso.

3. En todo caso, el responsable del fichero informará al afectado de su derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.”

Por tanto, sobre la base de lo expuesto y dado que **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.**, no ha dado a su solicitud la respuesta legalmente exigible, le informamos que, si lo desea, puede presentar una reclamación ante esta Agencia para la tutela de su

derecho de acceso.

En segundo lugar, respecto a la imputación de una deuda con la cual no está conforme e incluir sus datos en ficheros de morosidad por la falta de pago de la citada deuda, debe señalarse lo siguiente:

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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 –al tratarse de una deuda en relación a una línea telefónica-) y se pone en conocimiento del acreedor (**TELEFONICA ESPAÑA S.A.U**) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito.

Debe significarse que esta Agencia no es un órgano competente a tales efectos al no tener competencia para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los 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 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.

En consecuencia, debería activarse la vía reparadora citada anteriormente y comunicar al acreedor la presentación de la correspondiente reclamación.

III

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 **EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y a **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 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 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