



Expediente Nº: E/06923/2016

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 25 de noviembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la 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 con relación a una deuda generada por una factura impagada en un contrato de telecomunicaciones, deuda que reclamó ante la Junta Arbitral de Consumo por no estar conforme con las penalizaciones por incumplimiento de permanencia que la empresa denunciada aplicó en la última factura.

Tras resolución de la Junta Arbitral de Consumo, mediante la que se declaran improcedentes las penalizaciones, la denunciante paga el importe corregido y entiende saldada la deuda.

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 02/02/2017 (número de registro 035399/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Que han excluido los datos de la denunciante de los ficheros ASNEF y BADEXCUG de forma cautelar, en virtud de la denuncia presentada por ella con fecha 19/01/2017.

Exponen que la deuda exigida se constituye por el compromiso de permanencia asociado a la adquisición de un terminal Nokia Lumia 530 a coste cero vinculado a una contratación distinta a la de Fusión TV Contigo, la cual se llevó a cabo mediante portabilidad, de la línea *****TEL.1** bajo la modalidad de Contrato Vive 12. Dicho contrato no se encuentra dentro del contrato Fusión suscrito por la denunciante, el cual incluía solamente las líneas *****TEL.2** y *****TEL.3**, y siendo ajeno al mismo devengaba una cuota diferenciada del citado producto Fusión.

Argumentan que la reclamación versa sobre la subida del producto Fusión que tuvo lugar en Mayo 2015, quedando adscrito el derecho a causar baja sin penalización al citado producto, no encontrándose vinculadas el resto de contrataciones ajenas al mismo.



Aportan dos grabaciones con las siguientes características:

- o una con fecha 09/02/2015 por la que la denunciante contrata el producto Fusión TV Contigo para la línea de móvil *****TEL.3** y un número fijo que le adjudiquen.
- o una con fecha 10/02/2015 por la que la denunciante realiza la portabilidad de la línea *****TEL.3** para el contrato de Fusión TV Contigo y la portabilidad de una segunda línea, de número *****TEL.1**, al contrato de Vive 12; también se adquieren 2 terminales gratis Nokia Lumia a coste cero y con un compromiso de permanencia de 18 meses.

La deuda inscrita en ASNEF y BADEXCUG, de **96,49** euros se debe al impago de la factura *****FACT.1**, correspondiente a la línea *****TEL.1**, siendo una deuda cierta, vencida y exigible. Se adjunta duplicado de dicha factura, emitida el 01/06/2015 y dirigida a la denunciante a la dirección **(C/...1)**, aunque en los datos del cliente aparece también la dirección **(C/...2)**.

Aportan copia del aviso de pago asociado a la factura *****FACT.1** y fechado a 16/06/2015, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **(C/...1) (MURCIA)**, en el que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de **96,49** euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Adjuntan copia del certificado expedido con fecha 20/01/2017 por EMFASIS Billing & Marketing S.L. de la puesta en el servicio de envíos postales (oficina de Correos Centro de masivos de Valencia) con fecha 17/06/2015 del aviso de pago asociado a la factura *****FACT.1** contenido en el fichero *****FICHERO.1** y con destinatario la denunciante. Hace constar que el número de entrega es el *****ENTREGA.1**, y certifica que el aviso de pago no ha sido devuelto.

Copia del documento acreditativo del gestor postal Correos con número de entrega *****NUMERO.1** en el que figura la remisión de *****REMISION.1** cartas con fecha 17/06/2015 en nombre de Telefónica España, S.A., y validado por el gestor postal

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 supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que tras resolución de la Junta Arbitral de Consumo, Laudo Arbitral 1249/2015, del 16 de octubre de 2015. En su dictamen se declaran improcedentes las penalizaciones de incumplimiento de permanencia de las facturas pendientes de pago, relativas al producto FUSION.

Pues bien, Movistar manda nueva factura el 17 de febrero de 2016, con las penalizaciones eliminadas. La denunciante abona el nuevo importe, **15,40** euros, el 9 de marzo de 2016, quedando saldada la deuda.



Sin embargo, se produce la inclusión de la denunciante en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. En Asnef el 23 de mayo de 2016 y en Badexcug el día 25 el mismo mes y año, por un importe de **96,49** euros.

No obstante hay que señalar que la deuda de **96,49** euros se deriva de la factura de fecha 1 de junio de 2016 de una portabilidad de una línea móvil no incluida en el paquete Fusión, y por tanto fuera de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo.

A mayor abundamiento, hay que señalar que Dña. **A.A.A.**, quiso reclamar la penalización por incumplimiento de permanencia que Movistar le había cargado en todos sus servicios, figurando la deuda por la cual está incluida en Asnef, pero se da la circunstancia que el referido Laudo sólo ha quedado centrado en Fusion TV (porque la baja se pidió porque se subió el precio unilateralmente cuando se supone era “para siempre”, y porque la posibilidad de resolver el contrato sin penalización la ofrecían solo para Fusion TV). De aquí que las líneas que no están en este paquete, no están incluidas en el referido Laudo.

Asimismo, en la grabación del contrato de Fusión TV, no se menciona la línea *****TEL.1**. Esta se menciona en la segunda grabación, de portabilidad, de la siguiente forma: *“portabilidad de la línea *****TEL.3** para el contrato de Fusión TV Contigo y la portabilidad de una segunda línea, de número *****TEL.1**, al contrato Vive 12”*.

Por otra parte, hay que significar que la línea *****TEL.1** con su tarifa Vive 12 tiene su propia factura, sin constar el texto “Fusión TV Contigo”. De aquí que la factura respecto a esta línea puede ser cierta, vencida y exigible.

Respecto al requerimiento de pago remitido a la denunciante. Consta carta de aviso de pago asociado a la factura *****FACT.1** y con fecha 16 de junio de 2015, enviado a la dirección **(C/...1) (MURCIA)**, en el que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de **96,49** euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial.

Por otra parte en el certificado expedido con fecha 20 de enero de 2017 por EMFASIS Billing & Marketing S.L. consta la puesta en el servicio de envíos postales, con fecha 17 de junio de 2015, del aviso de pago asociado a la factura *****FACT.1** contenido en el fichero *****FICHERO.1** y con destinatario la denunciante. Hace constar que el número de entrega es el *****ENTREGA.1**, y certifica que el aviso de pago no ha sido devuelto.

Asimismo, consta en el albarán de entrega de Correos la remisión de *****REMISION.1** cartas con fecha 17 de junio de 2015 a nombre de Telefónica España, S.A. y validado por el operador postal

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 **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 Dña. **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