



Expediente N°: E/06953/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 5 de octubre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** (en adelante el denunciante) en el que declara que la entidad **TELEFÓNICA DE ESPAÑA** (en adelante TE) le ha inscrito en el fichero de morosidad ASNEF a pesar de aportar un escrito de la misma entidad de no tener cobros pendientes.

Aporta escrito de:

TELEFONICA MOVILES ESPAÑA de 15/09/2015 a la OMIC del Ayto. de La Guancha, de respuesta a la reclamación del denunciante donde informan de que no consta deuda pendiente.

EQUIFAX de 23/9/2015 de respuesta a solicitud de cancelación del denunciante donde informan de la confirmación de la deuda por la entidad **TELEFÓNICA DE ESPAÑA**, donde consta a fecha 17/9/2015 una deuda de 50,10€ con fecha de alta 19/01/2015.

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 PREVIAS

Se solicita información a EQUIFAX sobre el NIF *****NIF.1** teniendo entrada en esta Agencia escrito en el que manifiesta:

1. Impresión de consulta al fichero Asnef, constando actualmente información, a instancias de varias entidades y entre ellas **TELEFÓNICA DE ESPAÑA**. En concreto consta DNI del denunciante, nombre y apellidos y un domicilio de Navarra, con una deuda de 50,10€ con fecha de última actualización 26/11/2015.
2. Impresión de consulta al fichero de las notificaciones de inclusión realizadas al titular a instancias de TE, consta una carta enviada el 20/01/2015.
3. Relación de las consultas efectuadas en los últimos seis meses.
4. Impresión de consulta al fichero auxiliar de operaciones canceladas, no constando incidencias informadas en su momento por TE, ya canceladas y bloqueadas.

Se han localizado dos expedientes tramitados en el Servicio de Atención al Cliente de

Equifax en relación al titular de referencia, con una solicitud de cancelación del reclamante denegada por TE y comunicada al mismo en fecha 23/9/2015; y con una solicitud de acceso respondida el 26/06/2015 donde figura a fecha 26/06/2015 la deuda informada por TE.

Con fecha 24/11/2015 se solicita información a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA** sobre el NIF *****NIF.1** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 18/04/2016 escrito en el que manifiesta:

*La entidad informante de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito es **TELEFÓNICA DE ESPAÑA** y no **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA**. Además en la carta adjuntada dirigida a la OMIC se da respuesta de que no existe deuda alguna asociada al reclamante.*

Con fecha 26/04/2016 se solicita información a **BANKIA** sobre el NIF *****NIF.1** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 17/05/2016 escrito en el que manifiesta:

Aporta impresión de pantalla con los datos que figuran en sus sistemas respecto del reclamante: DNI, nombre, apellidos y dirección de Santa Cruz de Tenerife.

No consta en sus sistemas que los datos del reclamante hayan sido informados a ficheros de solvencia.

Con fechas 26/4/2016 y 2/6/2016 se solicita información a **TELEFONICA DE ESPAÑA** sobre el NIF *****NIF.1** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 18/04/2016 escrito en el que manifiesta:

- 1. “<Impresión de pantalla de los datos que obran en sus sistemas: DNI, nombre, apellidos y domicilio de Navarra en relación con una línea fija. No se han producido modificaciones y la dirección es coincidente con las facturas emitidas a nombre del denunciante.*
- 2. Actualmente no consta deuda asociada.*
- 3. Respecto a la notificación del requerimiento previo de pago antes de la inclusión se transcribe el procedimiento establecido para efectuar a los clientes deudores el requerimiento previo de pago y la información previa a la inclusión en los ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito.*

- 1. Elaboración del requerimiento-aviso de pago, en el que constan los mismos datos identificativos del cliente (nombre y apellidos, domicilio) que figuran en nuestro Ficheros de clientes y que han servido para enviar la facturación del servicio, durante el tiempo que ha durado la relación jurídica mantenida con el cliente.*

En los avisos de pago se advierte al cliente, en caso de impago, de la comunicación de sus datos a entidades de ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Asimismo en la parte inferior derecha se consigna una referencia, a modo de ejemplo se relaciona uno de los avisos de pagos con el albarán y justificante de correos:

*Nº Factura ***FACTURA.1 Fecha Factura 16/05/2014 importe 71,92€*



Fecha del Aviso de Pago 07/06/2014

2. *Dicha referencia junto a la fecha del citado aviso se incorpora en un fichero donde se relaciona con un número de albarán. En nuestro caso, en la parte superior derecha de los pantallazos que se adjuntan a cada aviso de pago figura, dentro de un recuadro, lo siguiente.*

******, en el que F***** es la fecha del aviso.*

Al mismo tiempo, en otro recuadro de los pantallazos, situado en la parte intermedia derecha figura el número de albarán. En nuestro caso es: KC1269.

3. *Posteriormente, Correos remite un documento, en el que acredita la fecha y número de recepción de los albaranes entregados por la referida empresa. En estos documentos, figura en la parte superior derecha como números de entrega 1269 con fecha de registro 11/06/2014.*
4. *Se adjunta como Documento Anexo N° 1 copia de los requerimientos de pago efectuados al denunciante.*
 1. *Se comprueba que se aportan ocho cartas. En todas ellas figura la fecha del aviso, en siete de ellas se indica "Factura devuelta por" y se incluye el nombre de la entidad bancaria.*
5. *Se adjunta como Documento Anexo N° 2, copia de la pantalla de sistemas internos donde se referencia en qué albarán de entrega a Correos se incluyen los citados requerimientos de pago.*
 1. *Se comprueba que aportan pantallazos de cuatro requerimientos de pago cuyas referencias y fechas se corresponden.*
6. *Se adjunta como Documento Anexo N° 3 copia de los albaranes de entrega a Correos.*
 1. *Se comprueba que aportan cuatro albaranes cuyas referencias y fechas se corresponden con los datos de los pantallazos.*
7. *La empresa EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L. con CIF B*****, como entidad colaboradora recoge semanalmente todas las devoluciones en la oficina de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S A. y en el complejo Distrito T de TELEFÓNICA ESPAÑA S.A.*
8. *Asimismo, las cartas que hubieran sido devueltas se procesan a través de la solución Argorjet y con la información se genera un fichero con todos los avisos de pago que han sido devueltos, remitiéndolos a mi representada para su gestión.">>*

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 denunciante manifiesta que tras solicitud de cancelación de sus datos personales realizada ante el fichero de morosidad ASNEF aportando declaración de inexistencia de la deuda por la entidad informante (Movistar), el responsable del fichero deniega la misma alegando que esta entidad confirma la existencia de la deuda.

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 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.

En el supuesto examinado, de las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo por la Agencia se ha podido constatar que el motivo por el cual los datos del denunciante se encuentran incluidos en ficheros de morosidad es por el hecho de que estos se encuentran asociados a una deuda asociada a la entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA y no a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, es decir, se trata de dos entidades diferenciadas.

Así, la carta que posee el denunciante y que fue entregada al fichero de morosidad para solicitar la cancelación es de TELEFONICA MÓVILES ESPAÑA. En ella se indicaba que el denunciante efectivamente no posee deuda con esta entidad. Pero los datos del denunciante se encuentran inscritos asociados a una deuda que posee con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, motivo por el cual, tras solicitud de cancelación del denunciante, el fichero ASNEF se la deniega ya que la entidad informante, es decir, TELEFÓNICA DE ESPAÑA confirma la existencia de la deuda.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa 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 **BANKIA, S.A, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., TELEFONICA MOVILES 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