



Expediente N°: E/06959/2015

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **JAZZ TELECOM SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha de 13 de octubre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara:

*<<He sido incluido en el registro de morosos EQUIFAX y tras remitir justificante de pago de la cantidad reclamada. La compañía de telecomunicaciones JAZZTEL emitió una factura de 124'93, pago satisfecho el día 14/05/2015 por telefónico con cargo a mi tarjeta de crédito, cuyos datos facilité vía telefónica. El pago satisfecho incluyó el importe de la factura más 9 euros de gastos adicionales. El día 15/05/2015 me realizan un cargo en mi cuenta por importe de 124'93, recibo que devuelvo. Lo mismo ocurrió el día 13/06/2015 en un nuevo intento de cobrar la citada factura por parte de la citada compañía. Después de acreditar estos pagos con documentos a EQUIFAX, me deniegan la baja del citado registro de morosos a pesar de haber acreditado el pago, con los perjuicios que tal actuación puede depararme en un futuro. >>*

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Extracto de operaciones de la cuenta bancaria del denunciante –aparentemente obtenida de un acceso de banca electrónica-, según la cual se han producido las siguientes operaciones:

Con fecha 14/5/2015, cargo de JAZZTEL por importe de 133,93 €.

Con fecha 15/5/2015, cargo de un recibo de JAZZTEL por importe de 133,93 € y retrocesión por el mismo importe.

Con fecha 13/6/2015, cargo de un recibo de JAZZTEL por importe de 124,93 € y retrocesión de dicha operación.

- Escrito de fecha 24/9/2015 por el que se informa al denunciante de su inclusión en el fichero ASNEF a instancias de JAZZTEL por una deuda de 124,93 €.
- Escrito de fecha 29/9/2015 por el que la entidad responsable del fichero ASNEF responde a una solicitud de acceso del denunciante informándole que consta en sus ficheros una deuda a nombre del denunciante informada por JAZZTEL por importe de 124,93 €.
- Escrito de fecha 6/10/2015 por el que la entidad responsable del fichero ASNEF responde a una solicitud de cancelación del denunciante informándole que no puede atender dicha petición pues la deuda ha sido confirmada por JAZZTEL.



**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**

Solicitada información a EQUIFAX IBERICA, SL relativa a **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

Consta una incidencia informada por JAZZTEL con fecha de alta 23/09/2015, fecha de última actualización 19/11/2015, por vencimientos impagados primero y último de fechas JUN/2015 - JUN/2015 y por un importe de 124,93 €.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación emitida a nombre de **A.A.A.**, con fecha de emisión 23/09/2015, por un producto de TELECOMUNICACIONES, por un importe de 124,93 € y siendo la entidad informante JAZZTEL.

- Respecto del fichero de BAJAS:

No consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior.

Solicita información a JAZZTEL relativa a **A.A.A.**, de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Respecto al justificante de operaciones aportado por el denunciante, manifiesta la entidad que no es un justificante de pago válido, sino una fotocopia de lo que parecen ser numerosos movimientos bancarios, entre los que se encuentra el cargo y la posterior devolución del recibo de 124,93€ (-124,93€ y 124,93€ efectuados el día 13/06/2015), por tanto, fue un recibo devuelto y no abonado a JAZZTEL, lo que motivó que los datos del abonado se incluyeron en ficheros de solvencia patrimonial.

Aporta la entidad captura de pantalla en la que aparece el detalle de los importes facturados al denunciante, según los cuales fueron emitidas en fechas 02/05/2015 y 02/06/2015 dos facturas por importes de 133.93 y 124.93 €.

Aporta igualmente una copia de la factura **\*\*\*FACTURA.1** por importe de 124.93€, que consta a la entidad como pendiente de pago.

Informa que los datos del denunciante han permanecido incluidos en ficheros de solvencia patrimonial como consecuencia de la deuda existente, hasta la recepción de la solicitud de información de la Agencia, tras el que, de forma preventiva, se ha procedido a excluir provisionalmente los datos del afectado de ficheros de solvencia patrimonial. Aporta captura de pantalla acreditativa, según la cual fue excluido en fecha 10/12/2015.

### **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 la entidad JAZZTEL ha incluido sus datos en ficheros de morosidad por una deuda que fue saldada.

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.

### III

En el supuesto examinado el denunciante manifiesta que Jazztel el día 14 de mayo de 2015 procedió, mediante tarjeta bancaria facilitada por el denunciante, al abono de la factura de 133,93 euros (124,93 más 9 euros de gastos de gestión) correspondientes al mes de mayo, y que al día siguiente, el 15 de mayo de 2015, le cargan en su cuenta el importe de dicha factura, motivo por el que procede a la devolución. Pese a ello, Jazztel incluye sus datos en ficheros de morosidad, no estando de acuerdo puesto que no debe cantidad alguna a la entidad denunciada, Además, en fecha 13 de junio de 2015, en un intento de cobrar nuevamente la factura, le realizan un cargo en su cuenta de 124,93 euros, motivo por el que procede nuevamente a su devolución.

Cabe señalar, en cuanto a lo observado en los movimientos bancarios aportados por el denunciante y las manifestaciones emitidas por Jazztel, que efectivamente existen dos cargos de 133,93 euros en el mes de mayo (concretamente el 14 y el 15 de mayo), pero también es cierto que existe una devolución el 15 de mayo de 2015 por ese mismo importe. Por lo que en cuanto a este mes (mayo) quedaría satisfecha la deuda y no se debería ninguna cantidad.

No obstante, los datos del denunciante fueron incluidos en ficheros de morosidad no por la facturación del mes de mayo, sino por la de junio. En concreto, Jazztel hace el cargo de la factura correspondiente a junio el 13/06/2015, recibo que es devuelto por el denunciante ese mismo día. Queda por tanto pendiente de pago dicha factura y Jazztel, por esta deuda generada, incluye los datos del denunciante en el fichero Asnef.

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.

### IV

Por último cabe señalar que si el denunciante no está de acuerdo con la facturación del mes de junio 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.



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 **JAZZ TELECOM SAU** 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