

## Las compañías de telefonía incluyen a los usuarios en ficheros de morosos indebidamente

**La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) denuncia ante la Agencia de Protección de Datos la inclusión en ficheros de morosos de usuarios que dejan de pagar recibos por los que está en trámite la reclamación de los mismos.**

CECU ha estado observando una práctica frecuente por parte de las compañías operadoras de telefonía: la de incluir los datos de sus clientes en un fichero de impagados cuando estos no abonan algún recibo por su desacuerdo con las facturas.

Hasta ahora, las empresas consideraban que comunicando en los contratos con los usuarios la posibilidad de incluirlos en este tipo de registros en caso de impago (algo que, sin embargo, no hacen todas las operadoras) era suficiente para proceder a su inclusión, pero, por el contrario, CECU ha constatado que existen otros requisitos para que esto pueda llevarse a cabo de forma legal. Tal y como indica el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) no basta simplemente con que exista una deuda, sino que esta debe ser “cierta, vencida, exigible y respecto de la cual no se haya entablado una reclamación judicial, arbitral o administrativa”.

CECU quiere denunciar esta mala práctica que contraviene lo dispuesto en la normativa al incluir a un cliente en un fichero de impagados mientras existe una reclamación por parte del usuario respecto de la deuda que justifica la entrada en el mismo. Una circunstancia que puede ser muy perjudicial para cualquier ciudadano al dificultarle la obtención de créditos y hacerle constar como deudor a pesar de que la deuda pueda ser injustificada, con el atentado al honor que esta inclusión también supone, tal y como muestra la jurisprudencia del Tribunal Supremo.

Además, CECU confirma que aun existiendo una reclamación del cliente por su desacuerdo con las facturas ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o habiendo presentado una solicitud de arbitraje, el cliente que ha sido incluido en un fichero y solicita su salida del mismo ve denegada su petición debido a que la compañía es la responsable del fichero y, por tanto, quien ha de comunicar la salida del mismo.

Ante esta situación, CECU insta a los usuarios que puedan verse afectados por esta inclusión indebida a que soliciten el amparo de la Agencia de Protección de Datos para la defensa de sus intereses y la tutela de sus derechos.

**Área de Comunicación  
CECU**

