

- **Expediente N.º: EXP202317284**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20 de octubre de 2023, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE23e00071038582 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **VODAFONE SERVICIOS, S.L.U.** con NIF **B87539284** (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que sus datos personales figuran inscritos en Experian a instancias del operador de telecomunicaciones reclamado, sin que le haya sido previamente informado ni requerido el pago la deuda. Aporta junto a la reclamación, copia del informe de Experian sobre la inclusión de sus datos personales a instancias de la reclamada.

Junto a la reclamación se aporta, se aporta la siguiente documentación:

-Carta de **Experian** de fecha 20/07/2023 dirigida a la parte reclamante en la que indica lo siguiente:

*“En respuesta a su escrito recibido en nuestras oficinas el día 14/07/2023 en el que nos solicita la cancelación de los datos asociados al identificador *****IDENTIFICADOR.1**, tras realizar las comprobaciones pertinentes le comunicamos lo siguiente,*

- *Se ha procedido a la cancelación en nuestro fichero BADEXCUG de las operaciones indicadas a continuación:*

Número de operación: *****NÚMERO.1** Entidad: TELEFONICA DE ESPAÑA

Número de operación: *****NÚMERO.2** Entidad: VODAFONE SERVICIOS, SLU

Número de operación: *****NÚMERO.3** Entidad: VODAFONE SERVICIOS, SLU

-Carta de la parte reclamante a **Vodafone** de fecha 20/10/2023 solicitando la cancelación de datos personales en la que indica lo siguiente:

“Deseo manifestar mi desacuerdo y desconocimiento de la supuesta deuda asociada a mi nombre. Además, las direcciones y detalles relacionados con esta deuda no corresponden a mi información personal. Esto me ha generado una gran preocupación

y perjuicio, ya que esta situación podría afectar negativamente a mi historial crediticio y reputación financiera. Por lo tanto, solicito de manera inmediata la cancelación y eliminación de mis datos personales de su fichero de morosos. Además, les informo que he presentado una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por esta inclusión indebida. Adjunto a la presente mis documentos de denuncia a la AEPD para su conocimiento.”

-Carta de **Experian** de fecha 20/10/2023 dirigida a la parte reclamante en la que indica lo siguiente:

*“En respuesta a su escrito recibido en nuestras oficinas el día 18/10/2023 en el que nos solicita el acceso a los datos asociados al identificador *****IDENTIFICADOR.1**, tras realizar las comprobaciones pertinentes le comunicamos lo siguiente,*

- Los datos registrados en nuestro fichero **BADEXCUG** son:

Nombre: **A.A.A.**

Dirección: *****DIRECCIÓN.1**

Entidad informante: VODAFONE SERVICIOS SLU

Nº de operación: *****NÚMERO.2**

Importe impagado: (...)

Producto financiado: Telecomunicaciones

Tipo interviniente: Titular

Situación de pago: Mayor de 180 días • Cuotas impagadas: 0

Importe financiado: 0,00

Máximo Importe impagado: (...) • Impagado en alta: (...)

Fecha de alta: 08/10/2023

Fecha máximo importe impagado: 15/10/2023

Fecha primer impago: 25/07/2019

Fecha última actualización: 15/10/2023

Nombre: **A.A.A.**

Dirección: *****DIRECCIÓN.2**

Entidad informante: VODAFONE SERVICIOS SLU

Nº de operación: *****NÚMERO.3**

Importe impagado: (...)

Producto financiado: Telecomunicaciones

Tipo interviniente: Titular • Situación de pago: Mayor de 180 días

Cuotas impagadas: 0 • Importe financiado: 0,00

Máximo Importe impagado: (...)

Impagado en alta: (...)

Fecha de alta: 08/10/2023

Fecha máximo importe impagado: 15/10/2023

Fecha primer impago: 31/01/2020

Fecha última actualización: 15/10/2023”

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las

acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 5/12/2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 17/01/2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta aportando la siguiente documentación:

-Requerimiento previo de pago, aporta las cartas enviadas a la parte reclamante con fecha **21/08/2023** de las dos deudas (...) y (...) y también los albaranes de entrega a correos de los envíos.

-Carta a la parte reclamante de fecha **16/01/2024** en el que indica lo siguiente:

“Nos ponemos en contacto con usted a raíz de su reclamación, la cual nos ha sido trasladada por la Agencia Española de Protección de Datos, en adelante AEPD, en relación con el requerimiento de información con número EXP202317284.

Le informamos de que, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos, hemos confirmado que actualmente tiene asociadas a su ficha de clientes dos deudas, en concreto:

- *Una deuda de (...)euros, asociada a la dirección de facturación de la calle *****DIRECCIÓN.1**, generada como consecuencia de la cuotas y consumos derivados de los servicios asociados de (i) Internet y Fibra, (ii) de las líneas de telefonía móvil *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**, (iii) de la línea de teléfono fijo *****TELÉFONO.3**, y (iv) de la financiación de dos terminales financiados iPhone XS MAX 256Gb Gris y iPhone XS MAX 64Gb Oro. Asimismo, en dicha deuda se incluye la devolución de un recibo bancario de 20 euros.*

- *Una deuda de (...) euros, asociada a la dirección de facturación de la calle *****DIRECCIÓN.2**, generada como consecuencia de la cuotas y consumo de los servicios asociados de (i) Internet y Fibra, (ii) de la línea *****TELÉFONO.4**, y (iii) de la devolución de un recibo bancario de 20 euros.*

Se ha verificado que dichas cantidades no han sido abonados por su parte, tratándose de una deuda dineraria, determinada, líquida, vencida y exigible, y la cual fue el motivo de que sus datos fueran incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial negativa que colaboran con Vodafone.

Sin embargo, de forma preventiva y como muestra del buen hacer y voluntad de Vodafone, sus datos identificativos fueron dados de baja del fichero de solvencia patrimonial desde el 20 de octubre de 2023.

Asimismo, Vodafone pone en su conocimiento que sus datos personales serán tratados durante el periodo de prescripción legal de la deuda, o bien, hasta que la

misma quede debidamente saldada, con la finalidad de cobrar la misma, de conformidad con las obligaciones legales que nos atañen.”

-Carta de la abogada de la parte reclamada de fecha 16/01/2024, en la que manifiesta, entre otras cosas lo siguiente:

*“Tras analizar la reclamación e investigar lo sucedido, Vodafone ha podido comprobar que el **Sr. A.A.A.**, antiguo cliente de Vodafone, tuvo una serie de servicios activos, en concreto, la línea fija *****TELÉFONO.3**, las líneas móviles *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**, así como un servicio de Internet y Fibra, además de dos terminales financiados; iPhone XS MAX 256Gb Gris y iPhone XS MAX 64Gb Oro.*

*Todos estos servicios, en los que se incluye asimismo los gastos generados por la devolución de un recibo bancario, han generado desde abril de 2019 hasta octubre de 2020 una deuda total de (...)€, asociada a la dirección de facturación Calle *****DIRECCIÓN.1**.*

*Asimismo, en la ficha de cliente **del reclamante** consta una segunda deuda de (...)€ generada durante el mes de diciembre de 2019 y enero de 2020 por los servicios activos de Internet y Fibra instalados en la calle *****DIRECCIÓN.2**, la línea *****TELÉFONO.4**, así como por la devolución bancaria de uno de los recibos bancarios. En este sentido se adjunta, como Documento número 2, las facturas correspondientes a dicho periodo, las cuales por limitaciones técnicas se procederán a remitir por correo postal a esta Agencia*

*La existencia de dicha deuda fue el motivo de la inclusión de los datos identificativos del reclamante en los ficheros de solvencia patrimonial negativa con los que colabora Vodafone, después de haber requerido el pago de la misma al **Sr. A.A.A.**. Mi representada ha verificado con Experian que fue enviado un requerimiento de pago para ambas deudas. A este respecto se adjunta, como Documento número 3, los requerimientos previos de pago de ambas deudas, remitidos a las direcciones anteriormente indicadas, así como el albarán de entrega de la empresa de transporte Correos, la cual aporta el documento acreditativo de haber procesado el envío de una serie de requerimientos previos de pago y en cuyo lote se incluyen los que son objeto de la presente reclamación.”*

TERCERO: Con fecha 20 de enero de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: De acuerdo con el informe recogido de la herramienta AXESOR, la entidad VODAFONE SERVICIOS, S.L.U. es una filial de grupo constituida en el año **2016**, con un volumen de negocios de (...) euros y (...) empleados en el año **2.023**.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Cuestiones previas

En el presente caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 del RGPD, consta la realización de un tratamiento de datos personales al incluir los datos personales de la parte reclamante en el fichero de solvencia patrimonial.

Así mismo, la parte reclamada realiza esta actividad en su condición de responsable del tratamiento, dado que es quien determina los fines y medios de tal actividad, en virtud del artículo 4.7 del RGPD: "responsable del tratamiento" o "responsable": la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, sólo junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento.

III

Obligación incumplida. Licitud del tratamiento

En relación con la licitud del tratamiento de datos de carácter personal, el artículo 6.1 del RGPD, establece lo siguiente:

"1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;

b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.”

En el mismo sentido, el artículo 20 de la LOPDGDD indica lo siguiente:

Artículo 20. Sistemas de información crediticia

1. Salvo prueba en contrario, se presumirá lícito el tratamiento de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por sistemas comunes de información crediticia cuando se cumplan los siguientes requisitos:

c) Que el acreedor haya informado al afectado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.

En el presente caso, los datos personales de la parte reclamante habrían sido incluidos en el fichero de solvencia patrimonial a instancia de la parte reclamada sin que se haya podido acreditar la notificación previa reclamando la deuda existente y avisando de su inclusión en dicho fichero, por lo que el tratamiento carecería de la licitud requerida en el artículo transcrito.

La parte reclamante solicitó a la responsable del fichero Experian en fecha 14/07/2023 la cancelación de los datos a lo que Experian responde en fecha 20/07/2023. Tras realizar las comprobaciones pertinentes le comunicó que se había procedido a la cancelación en su fichero BADEXCUG de las operaciones indicadas a continuación: Número de operación: *****NÚMERO.2** Vodafone.

En fecha 20/10/2023 Experian envía carta dirigida a la parte reclamante, indicando que en respuesta a su escrito recibido en sus oficinas el día 18/10/2023 en el que solicita el acceso a los datos asociados al identificador *****IDENTIFICADOR.1**, tras realizar las comprobaciones pertinentes le comunican los datos registrados en su fichero BADEXCUG serían las dos deudas ya indicadas de (...) y (...) euros.

En fecha 20/10/2023 la parte reclamante envió a Vodafone carta solicitando de manera inmediata la cancelación y eliminación de sus datos personales de su fichero de morosos. La parte reclamada ha manifestado que se habría constatado que los datos de la parte reclamante se incluyeron en el sistema de información crediticia **BADEXCUG**, de la empresa **EXPERIAN** a instancia de la parte reclamada. En fecha 16/01/2024 la parte reclamada informa de que los datos de la parte reclamante ya no están inscritos en el fichero de morosos desde 20/10/2023.

En relación con el aviso con la inclusión en el fichero de solvencia patrimonial, la parte reclamada ha respondido que se trata de una deuda lícita, vencida y exigible que fue generada desde abril de 2019 hasta octubre de 2020 por importe de (...)€, y una

segunda deuda de (...)€ generada durante el mes de diciembre de 2019 y enero de 2020 ambas por diferentes servicios, adjuntando las facturas correspondientes a dicho periodo.

La existencia de dicha deuda fue el motivo de la inclusión de los datos identificativos de la parte reclamante en los ficheros de solvencia patrimonial negativa con los que colabora Vodafone, e indican que se requirió el pago de la misma a la parte reclamante.

La parte reclamada manifiesta haber verificado con **Experian** su colaborador, que fue enviado un requerimiento de pago para ambas deudas en fecha 21/08/2023, remitidos a dos direcciones que constan de la parte reclamante, aportando el albarán de entrega a la empresa **Correos**, documento acreditativo de haber procesado el envío de una serie de requerimientos previos de pago y en cuyo lote se incluyen los que son objeto de la presente reclamación, tratándose de comunicaciones masivas, mediante carta ordinaria.

En este sentido, la parte reclamada afirma que dicha comunicación se realizó a través de Correos, aunque no ha acreditado la entrega de la misma, el acuse de recibo, ni tampoco su no devolución mediante un certificado del operador postal.

Por lo tanto, los hechos descritos podrían suponer una infracción del artículo 6.1 del RGPD, por supuesta ilicitud del tratamiento, ya que la notificación de la inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia ha de poder ser acreditada por la entidad reclamada pudiendo aportar los siguientes documentos:

- copia de la carta comunicando la inclusión;
- certificado de empresa externa a la que se haya encargado la generación, ensobrado y puesta a disposición de la carta en correos o empresa de mensajería (trazabilidad), así como el justificante de correos o mensajería de haber recibido la carta;
- y certificado de empresa externa de no devolución de la carta.

En el presente caso, la parte reclamada, en su respuesta a la solicitud de información requerida por la AEPD, no ha podido acreditar estos extremos, ya que el mero envío del requerimiento de pago, por vía postal, no acredita la recepción del mismo, por lo que no se puede entender efectuado el preceptivo requerimiento de pago, previo a la inclusión en el fichero de morosos, sin embargo la parte reclamada manifiesta en su escrito de respuesta al traslado que, de forma preventiva y como muestra del buen hacer y voluntad, los datos identificativos de la parte reclamada fueron dados de baja del fichero de solvencia patrimonial desde el 20 de octubre de 2023.

En base a lo anterior cabría aplicar el art. 65.6 de la LOPDGDD ya que la parte reclamada ha tomado medidas suprimiendo los datos del reclamante de los sistemas de información crediticia, por lo que, si bien no acredita que la carta no fue devuelta, en cualquier caso, que ha procedido a la supresión.

IV Conclusión

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, al no haber sido posible acreditar la infracción de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **VODAFONE SERVICIOS, S.L.U.** y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

940-301023

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos