

Expediente N°: E/00102/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012 S.L., y VODAFONE ESPAÑA, S.A., en virtud de las 18 denuncias presentadas por las personas referenciadas en los Anexos que acompañan esta Resolución, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 1, con NIF *****NIF.1** con domicilio en (C/.....) MADRID (Madrid), en el que manifiesta que, en fecha 8/11/2012 ha recibido una carta de SIERRA en la que le comunican que ha adquirido la deuda de 177.35 € que mantiene con VODAFONE, informando que si no regulariza su situación incluirán sus datos en Asnef.

Con fecha 10/01/2013 recibe una notificación de inclusión en Asnef a instancias de SIERRA por importe de 177.35 €

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 1, NIF *****NIF.1** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE, se ha verificado que ha sido cliente de la entidad habiendo contratado una única línea con número *****TEL.1** y fijo asociado *****TEL.2** sobre la que se ha prestado el servicio ADSL de acceso a Internet. Esta línea ha sido desactivada de forma permanente en fecha 25/06/2011.

Según consta en el sistema de información de Vodafone, se han realizado dos entregas de equipos de telecomunicaciones en el domicilio del cliente, el correspondiente a la línea ADSL en fecha 10/06/2011.

En fecha 22/06/2011 figura un contacto en el que se refleja que el cliente ha decidido mantener la línea con el operador anterior porque tiene permanencia.

Al realizar la baja se genera una factura por importe de 177.35 € correspondiente al cargo de permanencia de los equipos de telecomunicaciones entregados que no figuran como devueltos.

Ante una reclamación presentada ante la OMIC se le realiza un abono en fecha 14/05/2013 cancelando la deuda que mantiene con la entidad.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 177.35 €. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012 y ha sido recomprada en fecha 19/04/2013.

En el sistema de información de SIERRA se verifica que asociados al NIE *****NIF.1** aparecen los datos de denunciante 1. El expediente se encuentra actualmente cerrado, por una recompra producida con fecha 17/04/2013. Constan varios contactos con el afectado.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por

SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 11/04/2013. Posteriormente han sido dados de alta con fecha 24/04/2013 y baja 09/05/2013.

SEGUNDO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 2, con NIF *****NIF.2**, Y domicilio en **(C/.....2)** (Madrid), en el que manifiesta que SIERRA le reclama una deuda contraída con VODAFONE por el número de línea *****TEL.3** de la que nunca ha sido cliente.

En relación a la cesión de la deuda de Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 2, NIF *****NIF.2**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 11/07/2008.

Con fecha 15/06/2011 está registrada una llamada del cliente en que solicita la baja de la línea pero acepta el cambio a prepago.

La última factura impagada de 7.88 € corresponde al periodo de facturación comprendido entre 12/06/2011 y 15/06/2011.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 7.88 € Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012.

Esta deuda está recomprada el 14 de junio de 2013.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 30/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 20/05/2013 y baja 13/06/2013.

TERCERO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 3, con NIF *****NIF.3**, y domicilio en **(C/.....3)** (Las Palmas), en el que manifiesta que SIERRA le reclama una deuda de VODAFONE que nunca ha tenido. Además han incorporado sus datos al fichero Asnef

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 3, NIF *****NIF.3** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que a su nombre se ha contratado la línea de Datos con número *****TEL.3-1** y fecha de alta 06/01/2010

Según indican los representantes de la entidad, la contratación se ha realizado por Internet, al figurar **"T/ONLINE"** en el campo de fuerza de ventas.

En fecha 08/01/2010 se remitió al domicilio del cliente: **(C/.....3)** Las Palmas, el dispositivo necesario para realizar la conexión.

En el fichero de contactos se verifica que en fecha 22/07/2011 se recupera al cliente tras una solicitud de baja migrando la línea a prepago.

Según consta en el fichero de facturación, todas las facturas han sido abonadas con tarjeta por la cliente, salvo la última que comprende los consumos y cuotas en el periodo 12/07/2011 al 11/08/2011 por importe de 19,84 €.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 19.84 €. Esta deuda está recomprada el 14 de junio de 2013.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 26/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 20/05/2013 y baja 13/06/2013.

CUARTO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 4, con NIF ***NIF.4, y domicilio en la calle (C/.....4) (Madrid), en el que manifiesta que en una vivienda de su propiedad que no es su domicilio habitual ha recibido un comunicado de SIERRA fechado el 08/11/2012 en el que se le comunica que SIERRA ha adquirido una deuda que mantiene con VODAFONE por un contrato realizado el 27/02/2010.

Este contrato corresponde a un servicio de acceso a Internet y lo canceló telefónicamente unos meses después de darlo de alta, le comunicaron que le daban un año gratuito y después le llamarían para confirmar su permanencia.

Sin recibir llamada alguna comenzaron a cobrar mensualidades por lo que dio a su banco orden de no atender estos pagos.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 4, DNI ***NIF.4 se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 04/03/2001.

En los ficheros de la entidad figura que la línea ***TEL.4 fue dada de alta en fecha 27/02/2010 y baja por impago el 20/02/2012 (sin generar cargos en factura a partir de esa fecha). La desactivación definitiva en sistemas el 17-8-2012.

Según consta en el fichero de reclamaciones presentadas por el cliente se ha recibido una solicitud de arbitraje de consumo firmada en fecha 27 de febrero de 2013 y recibida en Vodafone por parte del Organismo a través de correo electrónico el 25/03/2013.

En la respuesta emitida por la entidad en fecha 26 de marzo de 2013 indican que han procedido al abono de la facturación pendiente de pago del cliente, correspondiente a las facturas de fecha de emisión 1/02/2012 y 1/03/2012. Además se ha recomprado la deuda vendida en su día a SIERRA.

Según indican los representantes de la entidad el abono se ha realizado, a pesar de existir facturas pendientes de pago, como atención comercial. Se comprueba que las facturas origen de la deuda son en concepto de cuotas (no consumos).

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 55.11 € Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012 y se ha recomprado en fecha 27/03/2013

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 17/04/2013.

QUINTO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 5, con NIF ***NIF.5, con domicilio en (C/.....5) (Pontevedra), en el que manifiesta que ha interpuesto una reclamación ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones en cuya resolución de fecha

30/01/2013 se hace constar que con fecha 05/12/2011 tuvo entrada la reclamación del afectado por el cobro indebido de VODAFONE de un compromiso de permanencia.

Con fechas 09/12/2011 y 04/05/2012 se ha requerido a la entidad que no ha emitido respuesta, resolviendo estimar la reclamación declarando improcedente el cargo por baja anticipada así como el cobro de cualquier cantidad devengada con posterioridad a dos días de la solicitud de baja.

Según indica el reclamante ha comunicado estos hechos a la entidad en numerosas ocasiones que le han estado excluyendo en incluyendo en ficheros de solvencia continuamente.

El reclamante, junto con la resolución de la SETSI, aporta copia de:

Notificación de inclusión en Badexcug a instancias de VODAFONE con fecha de alta 18/12/2011 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Asnef a instancias de VODAFONE con fecha de alta 12/01/2012 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Badexcug a instancias de VODAFONE con fecha de alta 29/01/2012 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Badexcug a instancias de VODAFONE con fecha de alta 04/03/2012 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Asnef a instancias de VODAFONE con fecha de alta 12/04/2012 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Asnef a instancias de VODAFONE con fecha de alta 10/08/2012 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Badexcug a instancias de VODAFONE con fecha de alta 16/09/2012 e importe de 177€.

Notificación de inclusión en Asnef a instancias de SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 por importe de 177 €.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 5, **DNI ***NIF.5** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Según consta en el fichero de la entidad, se ha dado de alta una línea con número *****TEL.5** y fecha de activación 14/07/2011. No obstante se comprueba que, con anterioridad, 18/09/2009, ya fue cliente de la Compañía con el servicio *****TEL.6**. Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 14/07/2011.

Según figura en el sistema de facturación, el cliente presentaba una deuda de importe 177€ , correspondiente a las factura impagada de fecha de emisión 22/08/2011, descontando un pago realizado por el cliente de importe 11.75€ en

fecha 7/12/2011

Con fecha 01/12/2012 consta un abono por importe de 177 €.

En el fichero de contactos y reclamaciones figura la recepción de un escrito procedente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Para la Sociedad de la Información con fecha 30/01/2013.

Según informan los representantes de la entidad no les consta la recepción de ninguna otra reclamación de organismo oficial relacionada con este cliente.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 177 €. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012 y ha sido recomprada en fecha 29/11/2012 a petición del comprador con motivo de una reclamación oficial).

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 10/08/2012, fecha de visualización 18/11/2012 y baja 29/11/2012, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 09/01/2013 y baja 09/05/2013.

SEXTO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 6, con NIF *****NIF.6** y domicilio en (C/.....6) (Tarragona), en el que manifiesta que VODAFONE ha cedido a SIERRA una deuda sin justificar, y esta segunda entidad ha incorporado sus datos en Asnef sin que ninguna resolución judicial se lo permita.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 6, DNI *****NIF.6** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Se accede al fichero de clientes de VODAFONE verificándose que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 27/10/2010.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 203.34 € y no ha sido recomprada.

En el sistema de información de SIERRA Se verifica que asociados al NIF *****NIF.6** aparecen los datos de M.M.M.. El expediente se encuentra actualmente abierto, por importe de 203,34 €. Existen numerosos contactos.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 30/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 10/09/2012, visualización 18/11/2012 y baja 19/09/2013.

SÉPTIMO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 7, con NIF *****NIF.7**, en el que manifiesta que sus datos han sido incluidos en el fichero Asnef a instancias de SIERRA por la existencia de una supuesta deuda de 463,29 € que, según comunicación recibida por el reclamante, ha sido adquirida por esta entidad a VODAFONE en fecha 20/09/2012.

A raíz de una reclamación presentada a través de FACUA Málaga, VODAFONE emitió un escrito en fecha 26/10/2012 acordando la disminución de la deuda a 177 €, realizando una devolución de 259.60 €.

Al no estar conforme con esta cantidad el reclamante manifiesta que presentó solicitud de arbitraje, si bien no indica la fecha ni adjunta copia de la misma a su denuncia.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 7, DNI *****NIF.7**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 27/05/2004.

Según consta en los sistemas de información de la entidad, constan tres líneas telefónicas contratadas en la cuenta ***CTA.1 que fueron dadas de baja a finales del mes de Enero de 2012.

La venta de la deuda a SIERRA se realizó en fecha 28/09/2012 por importe de 463.29 €.

Constan 3 abonos de importes 259.60€, 177€ y 26.69€ en fechas 26/10/2012, 7/05/2013, y 7/05/2013 respectivamente, que anulan la deuda. Consta Comprada el 22/2/2013.

Los representantes de la entidad aportan la documentación aportada por SIERRA en la compra de la deuda de este cliente en fecha 15/02/2013 motivado por una reclamación presentada por el interesado.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 463.29 € y que ha sido comprada a petición de SIERRA en fecha 22/02/2013 debido a que el importe indicado en una carta de VODAFONE no cuadra con la deuda vendida (hubo un abono después de la venta).

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 22/02/2013.

OCTAVO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 8, con NIF *****NIF.8** con domicilio en (C/.....**8**) (Cádiz), en el que manifiesta que presentó una solicitud de arbitraje ante la Junta Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz contra VODAFONE.

Con fecha 04/11/2010 se emite un laudo estimatorio a las pretensiones de la reclamante, debiendo esta entidad dar de baja el servicio de ADSL y no realizar ningún cargo más, reintegrar 219.69 € y retirar del domicilio del cliente, en el plazo de un mes, los equipos de telecomunicaciones.

Con fecha 8/11/2012 recibe una comunicación de SIERRA informando que ha adquirido a VODAFONE una deuda de 33.51 €

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 8, con NIF *****NIF.8**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la

entidad habiendo contratado la línea *****TEL.7** con fijo asociado *****TEL.8** sobre la que se ha prestado el servicio ADSL de acceso a Internet, desactivada de forma permanente en fecha 27/01/2012.

El fichero que contiene las reclamaciones presentadas por el cliente refleja que con fecha 27/09/2010 se ha recibido una reclamación de una Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz en la que la afectada solicita que no se le penalice la baja por no darle servicio y que se recojan los equipos.

Según manifiestan los representantes de la entidad no les consta el laudo de la Junta Arbitral de Consumo ni figura en sus sistemas que la afectada haya devuelto los equipos.

En los apuntes contables de la entidad figura que como consecuencia de las facturas impagadas y los abonos la cliente mantenía una deuda de 33.51 €.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 33.51 €. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012. Esta deuda está recomprada el 14 de junio de 2013.

En el sistema de información de SIERRA se verifica que asociados al NIF *****NIF.8** aparecen los datos de denunciante 8. El expediente se encuentra actualmente abierto, por una deuda de 33,51 €. No consta ningún contacto.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 30/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 20/05/2013 y baja 13/06/2013.

NOVENO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 9, con NIF *****TEL.9**, y con domicilio en (C/.....9) (Córdoba), en el que manifiesta que SIERRA le reclama una deuda contraída con VODAFONE que no es veraz.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 9, con NIF *****TEL.9**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 24/11/2004.

Según consta en el fichero de la entidad, se han dado de alta tres líneas con números *****TEL.10**, *****TEL.11** y *****TEL.12**.

Según figura en el sistema de facturación, la cliente mantenía una deuda de 466.56 €, correspondiente a las facturas impagadas de fecha de emisión 5/03/2011 a 5/08/2011, descontando dos pagos realizados por el cliente de importes 89.77€ y 151.11€

En el fichero de contactos y reclamaciones figura una queja presentada ante Consejería de Salud de la Junta de Andalucía en fecha 03/12/2012 en el que la cliente reclama una facturación excesiva por parte de la entidad, aportando copia de dos ingresos efectuados en fecha 31/08/2011 por importes de 89.77 € y 151.11 €.

Estos ingresos están reflejados en el sistema de facturación de Vodafone en fecha 01/09/2011.

Con fecha 08/01/2013 Vodafone remite un escrito al Ayuntamiento de Córdoba

informando que a pesar de los ingresos, no se ha satisfecho de forma completa las facturas emitidas.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 466.56 €. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012 y ha sido recomprada en fecha 10/12/2012 como consecuencia de la reclamación de consumo referida.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 26/12/2011, visualización 18/11/2012 y baja 13/12/2012.

DÉCIMO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 10, con NIF *****NIF.10**, con domicilio en **(C/.....10)** (Madrid), en el que manifiesta que tras cancelar el contrato con VODAFONE y saldar la última factura en 2010, recibió una carta en que se le informaba de la cesión de la deuda de VODAFONE a SIERRA.

Nunca anteriormente le había requerido VODAFONE el pago de cantidad alguna. Al no abonar la deuda, sus datos han sido incluidos en Asnef.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 10, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Se ha comprobado en fichero de clientes de VODAFONE que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 12/09/2006.

Se accede a la factura impagada que ha dado lugar a la deuda cedida a Sierra verificándose que corresponde al periodo 15/03/2011 al 17/03/2011 en la que se refleja la utilización de los servicios: mensajes SMS, llamadas a móviles y conexiones a Internet.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 15.85 € y no ha sido recomprada.

Se verifica que en el sistema de información de SIERRA asociados al NIF *****NIF.10** aparecen los datos denunciante 10. El expediente se encuentra actualmente cerrado por pago de la deuda con fecha 28/01/2013.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 07/02/2013.

DECIMOPRIMERO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 11, con NIF *****NIF.11**, con domicilio en **(C/.....11)** (Illes Balears), en el que manifiesta que desde enero de 2011 intentó darse de baja del servicio de la línea de ADSL de Vodafone.

El número de fax que le facilitaron en Vodafone es imposible enviar ningún documento ya que siempre comunica.

En fecha 22/12/2011 presentó una reclamación ante la SETSI y ante la falta de

respuesta de VODAFONE se resolvió en fecha 24/01/2013 a favor de la afectada, debiendo la operadora dar de baja a la reclamante y anular toda facturación con posterioridad a la fecha en que solicitó la baja

Con fecha 28 de septiembre de 2012 SIERRA compró la deuda a Vodafone y el pasado mes de febrero de 2013 me ha incluido en Asnef.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 11, con NIF *****NIF.11** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad habiendo contratado la línea de voz ***TEL.11-3 con fijo asignado ***TEL.11-1, y servicio de datos ***TEL.11-2 desactivados de forma permanente en fecha 20/04/2012.

El fichero que contiene las interacciones y contactos realizados por el cliente refleja que no consta la recepción de ningún fax ni de ninguna reclamación presentada ante organismos oficiales.

En el sistema de facturación figuran 4 facturas impagadas relativas a la línea de telefonía móvil ***TEL.11-3, con fechas de emisión 26/08/2011, 26/09/2011, 26/10/2011 y 26/11/2011, por importes de 70.87 €, 56.84 € y 46.43 € y 23.94 € respectivamente.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 198.08€. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012. Esta deuda está recomprada el 14 de junio de 2013.

Sobre el sistema de información de SIERRA se verifica que asociados al NIF *****NIF.11** aparecen los datos de denunciante 11,. El expediente se encuentra actualmente abierto, por una deuda de 198,08 €. Constan varios contactos en los que aparece reflejado que la documentación remitida por fax es ilegible, instando a la afectada a que lo remita por otra vía.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 21/06/2013.

DECIMOSEGUNDO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 12, con NIF *****NIF.12**, con domicilio en **(C/.....12)** (Toledo), en el que manifiesta que haber presentado una reclamación ante la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla-La Mancha contra VODAFONE que resolvió en fecha 12/11/2012 imponer una sanción al haber detectado irregularidades en la facturación y contratación y haber desentendido los requerimientos de información.

A pesar de ello ha cedido sus datos a SIERRA y esta entidad a Asnef.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 12, con NIF *****NIF.12** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Según consta en el fichero de la entidad, se ha dado de alta una línea con número ***TEL.12 con fecha 15/06/2011. No obstante se comprueba que, con anterioridad, 7/03/2002, ya fue cliente de la Compañía.

Según figura en el sistema de facturación, debido a las facturas impagadas, con fecha de emisión 22/08/2011 y 22/09/2011 el cliente mantenía una deuda de 49,29 €.

Con fecha 17/04/2013 Vodafone ha emitido un abono de 49,29 € al cliente

En el fichero de contactos y reclamaciones figura un acuerdo de inicio de procedimiento sancionador de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla La Mancha de fecha 26 de junio de 2012, que engloba a varios clientes, así como las alegaciones presentadas en fecha 16/07/2012 por el representante legal de Vodafone en la que pone de manifiesto que debido a no haber aportado el DNI del cliente no encuentran datos, para poder analizar su incidencia,-

La resolución del expediente sancionador, con fecha de registro de salida 21/11/2012, contiene copia de la reclamación presentada por el cliente y su DNI. La sanción fue abonada en Diciembre-2012

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 49.29 € Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012 y ha sido recomprada en fecha 12/04/2013 como consecuencia de una reclamación presentada ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en fecha 11/4/2013.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 04/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 16/04/2013 y baja 30/04/2013.

DECIMOTERCERO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 13, con NIF *****NIF.13** con domicilio en (C/.....13) (Huelva), en el que manifiesta que el 08/02/2012 comunicó a VODAFONE la baja en el servicio ADSL por fax, aportando copia del envío al número ***TEL.13-1.

Con fecha 07/08/2012 recibió requerimiento de pago de 268.52 € sin haber recibido ninguna factura previamente.

En noviembre de 2012 recibe un comunicado en que le informan que SIERRA ha adquirido la deuda.

Con fecha 17/01/2013 recibe una notificación de inclusión en Asnef a instancias de SIERRA por un importe de 268.52 €

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 13, con NIF *****NIF.13** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 26/08/1996

La contratación de los servicios sobre la línea de telefonía móvil ***TEL.13 se realizó por medio de Internet, realizándose el alta del servicio ADSL en fecha 10 de agosto



de 2011.

La baja en el servicio se realizó el 18/10/2012.

En el sistema de facturación consta que se han impagado las facturas emitidas entre 15/01/2012 al 15/06/2012.

En relación al procedimiento para solicitar las bajas, los representantes de la entidad manifiestan que el cliente debía enviar un fax con una solicitud formal. El número ***TEL.13-1 fue un fax para recibir solicitudes de baja pero dejó de estar operativo en junio de 2011.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 268.52 € y ha sido recomprada a petición de Vodafone con fecha 26/04/2013 con motivo de una reclamación Oficial.

En el sistema de información de SIERRA se verifica que asociados al NIF ***NIF.13 aparecen los datos de denunciante 13,. El expediente se encuentra actualmente cerrado. Con fecha 30/04/2013 se recibe orden de SIERRA de cerrar el expediente.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 26/04/2013.

DECIMOCUARTO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 14, con NIF ***NIF.14, con domicilio en (C/.....14) (Madrid), en el que manifiesta que 29 de abril de 2011 dio de baja su contrato con VODAFONE remitiendo un fax al número ***FAX.14, del que aporta copia del resultado positivo de la transmisión.

VODAFONE le facturó el consumo mínimo de los meses de mayo y junio. En fecha 7 de julio de 2011 envió un nuevo fax solicitando la baja al número ***TEL.14 del que aporta copia del resultado positivo de la transmisión. Ese mismo mes dio orden al banco de no atender a los cargos presentados por VODAFONE.

El reclamante recibió un escrito de fecha 08/11/2012 comunicándole la cesión de una deuda de 20.51 € de VODAFONE a SIERRA.

Con fecha 10/01/2013 recibió una notificación de inclusión en Asnef a instancias de SIERRA por un importe de 20.51 €

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 14, con NIF ***NIF.14 se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 22/04/2008.

Se accede a los contactos realizados por el cliente, verificándose que en fecha 29/04/2011 figura una llamada entrante en que el cliente solicita la baja. En relación con el proceso de baja, los representantes de la entidad manifiestan que cuando un cliente llama a la entidad se le informa que debe remitir un fax con una solicitud formal firmada, a la vista de la información contenida en el sistema los representantes de Vodafone indican que no consta la recepción de ninguna solicitud

formal de baja.

Los faxes número *****TEL.14-1** y *****TEL.14** estaban habilitados en el año 2011 para recibir las solicitudes de baja de los clientes.

Con fecha 06/07/2011 figura que el cliente contacta con la entidad para solicitar información sobre el estado de la línea, que continúa activa, se oferta el cambio a prepago y acepta.

Sobre el sistema de facturación se comprueba la existencia de una última factura correspondiente al periodo 26/06/2011 al 25/07/2011 en la que además de la cuota del servicio de voz se le aplica una recarga por cambio de tarjeta. Esta factura contiene un saldo pendiente de la factura anterior de importe 10.62 €.

Los representantes de la entidad aportan la documentación aportada por SIERRA en la recompra de la deuda de este cliente en fecha 01/02/2013 motivado por una reclamación presentada por el interesado.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 20.51 € y que ha sido recomprada a petición de SIERRA en fecha 08/02/2013 por una reclamación presentada ante la Junta Arbitral de Consumo y la Agencia Española de Protección de Datos.

Se verifica que asociados al NIF *****NIF.14** aparecen los datos de denunciante 14. El expediente se encuentra actualmente cerrado. Con fecha 07/02/2013 se recibe información de que esta deuda ha sido recomprada por parte de VODAFONE y, por lo tanto, se cierra el expediente.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 06/02/2013.

DECIMOQUINTO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 15, con NIF *****NIF.15**, con domicilio en **(C/.....15)** (Málaga), en el que manifiesta que ha recibido una notificación de inclusión en Asnef a instancias de SIERRA por una deuda de telecomunicaciones de 29.13 €.

Según indica en su reclamación no ha mantenido ninguna relación contractual con la entidad ni tiene ninguna deuda con ninguna empresa de telecomunicaciones

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 15, con NIF *****NIF.15**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 19/07/2003.

Con fecha 09/03/2011 consta una llamada de baja en la que se le realiza una oferta y se recupera al cliente.

Debido a los impagos de las facturas se dio de baja el 6-2-2012 sin generar cargos a partir de esa fecha.

Posteriormente, el 09/02/2012 consta la recepción de una solicitud de baja de los

números ***TEL.15-1, ***TEL.15-2 y ***TEL.15-2.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 29.13 €. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012. Esta deuda está recomprada el 14 de junio de 2013.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 30/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 20/05/2013 y baja 13/06/2013.

DECIMOSEXTO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 16, con NIF *****NIF.16**, con domicilio en **(C/.....16)** (Cáceres), en el que manifiesta que ha recibido un escrito de fecha 08/11/2012 en que se le informa que SIERRA ha adquirido a VODAFONE el saldo pendiente de pago derivado de un contrato de telefonía. Informando que en caso de no regularizar su situación en 10 días, sus datos podrán ser aportados a ficheros de solvencia patrimonial.

Posteriormente SIERRA ha incluido sus datos en el fichero Asnef en fecha 09/01/2013.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 16, con NIF *****NIF.16**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se verifica que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 07/12/2000.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 26.01 €. Esta deuda ha sido recomprada el 14 de junio de 2013.

En el sistema de información de SIERRA se verifica que asociados al NIF *****NIF.16** aparecen los datos de denunciante 16. El expediente se encuentra actualmente cerrado por orden de SIERRA.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 26/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 20/05/2013 y baja 13/06/2013.

DECIMOSÉPTIMO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 17, con NIF *****NIF.17**, con domicilio en **(C/.....17-1)**(Madrid), en el que manifiesta que en el domicilio **(C/.....17-2)de Madrid**, donde reside de un amigo suyo, se ha recibido una notificación de inclusión en Asnef a instancias de SIERRA, por una deuda de telecomunicaciones.

Según indica la afectada no tiene ninguna deuda con esa empresa ni con ninguna otra operadora de telecomunicaciones

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 17, con NIF *****NIF.17**, se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 18/02/2010

Los representantes de la entidad aportan copia del contrato de la línea *****TEL.17** suscrito por la reclamante en fecha 19 de febrero de 2010 en el que figura como dirección (C/.....17-3) Madrid.

Entre los contactos mantenidos con el cliente, los representantes de la entidad aportan copia de una reclamación de fecha 30/10/2012 presentada ante el servicio de atención al cliente, en la que figura como dirección de contacto Calle (C/.....17-2) Madrid.

En el fichero de clientes figura como dirección principal (C/.....17-2). A esta dirección se han remitido las facturas.

Se accede al sistema de facturación y se recaba copia de las facturas que han resultado impagadas por la cliente. En estas facturas se verifica que como dirección figura:

(C/.....17-3) hasta la emitida en fecha 31/03/2010

(C/.....17-4) desde la factura emitida en fecha 29/04/2010 hasta la factura emitida en fecha 04/10/2011

(C/.....17-2) desde la emitida en fecha 03/11/2011 hasta la emitida en fecha 04/12/2011

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 27.33 € facilitando como dirección de contacto (C/.....17-2) Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012.

Esta deuda ha sido recomprada en fecha 31/01/2013 como consecuencia de una reclamación presentada ante SIERRA. La deuda ha sido abonada por la entidad en fecha 02/02/2013

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 29/01/2013.

DECIMOCTAVO: Con fecha 2 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por denunciante 18, con NIF *****NIF.18**, con domicilio en (C/.....18)(Valencia), en el que manifiesta que SIERRA ha adquirido una deuda de VODAFONE con más de 6 años de antigüedad y ha incluido sus datos en Asnef.

En relación a la cesión de la deuda de denunciante 18, con NIF *****NIF.18** se han realizado las siguientes comprobaciones:

Sobre el fichero de clientes de VODAFONE se ha verificado que ha sido cliente de la entidad con antigüedad 18/05/2006.

Según consta en el fichero de la entidad, se ha dado de alta una línea con número *****TEL.18**.

Según figura en el sistema de facturación la deuda contraída por este cliente se debe al impago de la factura de fecha de emisión 22/04/2011 por importe de 11,61 €.

En el fichero de cesión de cartera figura que se ha cedido una deuda de 11.61 €. Esta cesión se ha realizado en fecha 28/09/2012. Esta deuda está recomprada el 14 de junio de 2013.

Según consta en el fichero Asnef los datos del afectado han sido dados de alta por SIERRA con fecha de alta 09/01/2013 y baja 30/04/2013, posteriormente han sido nuevamente dados de alta en fecha 20/05/2013 y baja 13/06/2013.

DECIMONOVENO: 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

SOBRE LA CESIÓN DE CARTERA DE DEUDA SE HAN REALIZADO LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

Los representantes de Vodafone manifiestan que las condiciones, características y marco en que se produjeron las citadas cesiones de crédito son las siguientes:

1. En 2012 VODAFONE adoptó la decisión de vender un porcentaje de su cartera de créditos pendientes de cobro. A tales efectos se puso en contacto con varias entidades dedicadas a la gestión de créditos fallidos, entre ellas SIERRA y SALUS, con las que suscribió sendos contratos de cesión de créditos de fecha 28 de septiembre de 2012.
2. Se cedieron a SALUS un total de 325.000 cuentas, y a SIERRA un total de 424.000 cuentas. Las características de los créditos cedidos fueron las siguientes:
 - 2.1. Datos cedidos a SALUS: deudas con una antigüedad superior a 570 días desde la fecha del primer impago y procedente de la cartera de clientes de particulares y autónomos, debiendo presentar las facturas impagadas un importe mínimo de 10 €.
 - 2.2. Datos cedidos a SIERRA: deudas con una antigüedad superior a 180 días desde la fecha del primer impago y procedente de la cartera de clientes de particulares, debiendo presentar las facturas impagadas un importe mínimo de 6 € y máximo de 350 €.
3. Se definieron una serie de supuestos en los cuales deudas que cumplieran lo expuesto anteriormente no serían objeto de cesión. Algunos de esos supuestos fueron:
 - Que se hubiera abierto algún tipo de reclamación oficial ante cualquier organismo competente (SETSI, OMIC, JAC, etc.) o que en los 6 meses anteriores a la fecha de cesión el cliente se hubiera dirigido ante VODAFONE interponiendo alguna reclamación.
 - Que la cuenta objeto de cesión no estuviera catalogada como fraude por VODAFONE, o hubiera sido objeto de incidencias.

- Que la cuenta ya hubiera sido dada de baja.
 - Que no existieran otras cuentas activas a nombre del mismo titular.
4. Con carácter previo a la firma del contrato de cesión, y en el marco de un “proceso de diligencia debida” (*due diligence*), VODAFONE puso a disposición de las entidades compradoras información relativa a la cartera de créditos objeto del contrato, a los efectos de que las entidades compradoras pudieran realizar su propio análisis y valoración independiente.
5. Con fecha 28 de septiembre de 2012 fueron firmados los contratos de cesión de créditos con SIERRA y SALUS. VODAFONE entregó a las entidades compradoras la siguiente documentación:
- A la firma, CD con la fecha de origen de cada uno de los créditos, su importe y los datos identificativos y de cuenta de los deudores. Una copia de este CD fue depositada ante notario.
 - Con posterioridad a la firma, discos duros conteniendo todos los contratos y facturas (seis anteriores a la fecha de impago y todas las posteriores) en formato PDF.

Los representantes de VODAFONE manifiestan que no se entregan los datos que se encuentran en sus bases de datos asociados a los contactos (incidencias) con los clientes, sino que sólo se usan a efectos de filtrado para no ceder aquellos créditos que cumplen alguno de los supuestos expuestos *ut supra*.

6. En el marco del proceso de cesión de las carteras de crédito se previó un sistema específico de comunicación, basado en el envío de un escrito a las personas afectadas para informarles de que sus créditos con VODAFONE habían sido cedidos a SIERRA/SALUS que, por lo tanto, se convertían en los nuevos acreedores de la cantidad adeudada. Las principales características del citado sistema eran:
- 6.1. El responsable de realizar la comunicación de cesión de cartera de créditos era SIERRA/SALUS, respectivamente.
 - 6.2. Tal comunicación consistía en un escrito en el que aparecían los logotipos de VODAFONE y SIERRA/SALUS. Se informaba de la cesión del crédito, de la cesión de sus datos al comprador y de la posibilidad de ejercicio de sus derechos ARCO ante el comprador.
 - 6.3. La comunicación era remitida al deudor de conformidad con los estándares propios de un requerimiento previo de pago. A tales efectos VODAFONE y las entidades compradoras de las carteras de crédito suscribieron sendos contratos para la prestación de servicios para la notificación de crédito con la entidad EQUIFAX IBÉRICA S.L., encargada de la impresión, ensobrado, puesta en Correos y, en su caso, gestión de la devolución de las notificaciones.
 - 6.4. Se diseñaron dos modelos de carta a enviar, en función de si la deuda ya había sido informada en ASNEF/BADEXCUG por VODAFONE o no. En el caso de que existiera tal inclusión, con carácter previo al traspaso de los créditos VODAFONE se encargaría de gestionar su baja y sería el comprador el encargado de realizar la inclusión.

7. Una vez formalizada la cesión de las carteras de crédito, se definió un proceso de recompra de expedientes cedidos, mediante el cual VODAFONE tenía la posibilidad de recuperar aquellos créditos incluidos en la cartera objeto de cesión siempre y cuando se produjeran alguna de las circunstancias definidas a tal efecto:
 - 7.1. Se produce una reclamación, de cualquier tipo, por parte del cliente (ante VODAFONE o ante el comprador).
 - 7.2. Si el afectado realiza una reclamación oficial (SETSI, JAC, etc)
 - 7.3. Peticiones de recompra por interés comercial

Los representantes de la entidad manifiestan que a día en que se efectuaron las actuaciones de inspección se ha realizado la recompra de, aproximadamente, el 0,5% del total de cuentas objeto de cesión (en concreto, 1.370 recompras a SALUS y 3.600 recompras a SIERRA).

8. Los representantes de VODAFONE manifiestan que todas las cuentas de cliente que fueron objeto de cesión se encuentran dadas de baja y las deudas a cero en los sistemas de VODAFONE.
9. En relación a la información que se puede encontrar en los sistemas de VODAFONE, los representantes de la entidad indican que la información se puede consultar en dos ficheros:

El fichero con los datos del CD que en su día se cedió a SIERRA, actualizado con los datos de las recompras efectuadas.

El fichero de clientes donde residen los productos contratados, las fechas de alta y baja, las facturas emitidas, contactos y reclamaciones presentadas por el cliente.

10. Los representantes de INTRUM JUSTITIA IBERICA, SAU (en adelante INTRUM) exponen que prestan a SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012 SL (SIERRA) el servicio de gestión, reclamación y cobro de expedientes de recuperación de activos, en el marco del contrato suscrito entre ambas entidades con fecha 08/11/2012. Los representantes de la entidad manifiestan que entre tales expedientes se incluyen los relativos a una cartera de deudas adquirida por SIERRA a VODAFONE.

Respecto a las condiciones en que se produjo la citada cesión de cartera y, en particular, en relación a la comunicación de dicha cesión a las personas afectadas, los representantes de la entidad manifiestan:

- 10.1. SIERRA adquirió de VODAFONE una cartera integrada por diversas deudas. Tal cesión de cartera se realizó sobre la base de un contrato marco del cual cuelgan paquetes de deuda cedidos de forma sucesiva. En este contexto, SIERRA ha encargado a INTRUM la gestión del cobro de las deudas integrantes del primer paquete, del que se hizo cargo en noviembre de 2012.

- 10.2. INTRUM manifiesta que recibió de SIERRA un fichero en el que se encontraban los siguientes datos relativos a las deudas adquiridas de VODAFONE: datos de la deuda (con desglose de la cantidad procedente de consumos y la referida a derechos de cobro); número de la cuenta de cliente de la que trae causa la deuda; copia de las facturas de las que procede la deuda; y datos de contacto del cliente.

INTRUM expone que no recibieron copia de los contratos del servicio suscritos por los clientes en su momento con

10.3. En relación al envío de comunicaciones enviadas a los deudores informando de la cesión de su deuda, los representantes de INTRUM manifiestan que tales envíos fueron realizados a través de la empresa EQUIFAX IBÉRICA SL (en adelante EQUIFAX) mediante el envío de una comunicación conjunta realizada por VODAFONE y SIERRA, en la que también se informaba de la posibilidad de inclusión en ASNEF.

En este sentido, INTRUM expone que la gestión de las altas y bajas en ASNEF la realiza el encargado de fichero, SIERRA, limitándose el papel de INTRUM a la reclamación y cobro de expedientes de recuperación de activos.

En relación a la recepción de reclamaciones de los afectados, INTRUM manifiesta que si están documentadas da traslado de las mismas a SIERRA, que es quien decide si se continúan o no las gestiones de recobro.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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

Las denuncias se resumen en la inexistencia de deuda y discrepancias en las cuantías reclamadas, así como el desconocimiento de la entidad que reclama el pago.

En primer lugar, es preciso analizar la cesión de las deudas de Vodafone a Sierra, que es la entidad que en muchas ocasiones requiere el pago de las deudas.

El artículo 11 de la LOPD, establece como regla general el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. Así dispone en su apartado 1 lo siguiente: *“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

El artículo 3. i) de la citada norma define la *“cesión o comunicación de datos”* como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*.

Ahora bien, añade el artículo 11, en su apartado 2.a) que el consentimiento para la cesión de datos no será preciso *“cuando la cesión está autorizada en una ley”*

El Código de Comercio habilita la cesión de datos sin consentimiento del afectado en los supuestos de cesión de créditos al disponer en su artículo 347 que *“Los créditos mercantiles no endosables ni al portador, se podrán transferir por el acreedor*

sin necesidad del consentimiento del deudor, bastando poner en su conocimiento la transferencia.

El deudor quedará obligado para con el nuevo acreedor en virtud de la notificación, y desde que tenga lugar no se reputará pago legítimo sino el que se hiciere a éste".

Añade el artículo 348 del citado Código de Comercio que *"el cedente responderá de la legitimidad del crédito y de la personalidad con que hizo la cesión; pero no de la solvencia del deudor, a no mediar pacto expreso que así lo declare"*

En el presente caso, de la información aportada se desprende que se ha producido una cesión de crédito a favor de Sierra para lo cual no resulta necesario el consentimiento del afectado como se recoge en el aludido artículo 347 del Código de Comercio.

III

En relación con el requerimiento de pago previo a la inclusión de los datos en un fichero de solvencia patrimonial y crédito, el artículo 4.3 de la LOPD señala que *"Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado"*.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero de datos sean exactos y respondan en todo momento a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

El artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999 regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan 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. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2: *"Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el creador 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"*.

Es, por tanto, el acreedor el responsable de que los datos cumplan con los requisitos que el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999 establece, puesto que como acreedor es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es él quien conoce si la deuda realmente existe o si ha sido saldada o no. Así se desprende del mencionado artículo 29 y se recoge expresamente en el artículo 38 1.a) y c) del Real Decreto 1720/2007, de 21/12, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD, (RLOPD):

"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 concurran los siguientes requisitos:

Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación.”

Dadas las funciones que realizan estos ficheros en su contribución a la salvaguarda del sistema financiero y de la economía en general, por cuanto permiten a las entidades financieras, principalmente, conocer la solvencia de sus presentes o futuros clientes. Consciente de esta importante función, la Ley ha establecido un sistema de acceso al fichero más ágil, que visto se hace a instancias del acreedor y sin consentimiento del afectado, aunque con notificación posterior al mismo, pero la función que cumplen estos ficheros no puede imponerse por encima de la salvaguarda de los derechos fundamentales y de las previsiones plasmadas en la Ley en forma de tipos sancionadores

En conclusión debe considerarse, que aquel que utiliza un medio extraordinario de cobro como es el de la anotación de la deuda en un registro de morosos, debe garantizar el cumplimiento de todos los requisitos materiales (exactitud del dato) y formales (requerimiento previo) que permitan el empleo de este modo accesorio para conseguir el cobro de la deuda. No aplicar esta exigencia supondría, por el contrario, utilizar este medio de presión al recurrente sin el suficiente aseguramiento de las mínimas garantías para los titulares de los datos que son anotados en los registros de morosos.

Corresponde acreditar el cumplimiento de los requisitos al denunciado. En tal sentido, Sierra ha aportado copia de las cartas enviadas a los domicilios de los denunciantes requiriéndole el pago; envío de cartas a los domicilios que los denunciantes proporcionaron para la suscripción del contrato. Asimismo, los denunciantes admiten la recepción de la carta que informaba de la cesión de deuda y que incluía un requerimiento de pago advirtiendo de las consecuencias que derivarían en el caso de no hacer efectivo el pago de la deuda.

Por tanto, se acredita que la empresa denunciada, Sierra, ha cumplido con su obligación de poner en conocimiento del deudor el comunicado del requerimiento previo de pago.

En todo caso, aquí se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada por la entidad denunciada a los denunciantes era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo y efectos frente a terceros, para eso están los tribunales de justicia o los órganos administrativos competentes en la materia; le compete determinar a esta Agencia si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos sobre protección de datos personales.

IV

En cada uno de los supuestos concretos denunciados, tras la realización de las Actuaciones de Investigación efectuadas y que han sido pormenorizadas en los Antecedentes, se ha concluido lo siguiente:

Denunciante 1: Se ha verificado que los datos se cedieron correctamente porque había deuda. Consta reclamación ante la OMIC lo que motiva que Vodafone recompre la deuda

Denunciante 2: Dice que se le reclama deuda por línea de la que no ha sido cliente. Se verifica que era cliente de postpago de esa línea, la pasó a prepago y dejó la deuda de la última factura.

Denunciante 3: Se le reclama por una deuda que nunca ha tenido y se han cedido sus datos a Sierra y luego a Asnef. Se comprueba que tiene una deuda por una línea, hay muchas facturas pagadas excepto la última cuando migro la línea a prepago

Denunciante 4: Reconoce que no paga por no adecuarse el servicio a lo contratado. Hay arbitraje pero se ha comprobado que es posterior a la cesión de la deuda, cuando Vodafone tiene conocimiento del arbitraje recompra la deuda

Denunciante 5: Reclama ante la SETSI y resolución de 30/1/2013. Se comprueba que Vodafone no tiene conocimiento de la reclamación de la SETSI hasta que no les llega la resolución. Se recompra la deuda a Sierra antes de tener conocimiento de la resolución de la SETSI

Denunciante 6: Vodafone vende a sierra deuda no justificada y que le incluyen en Asnef. Se ha comprobado que tiene deuda con Vodafone

Denunciante 7: No está conforme con la deuda y manifiesta que ha reclamado ante la JAC aunque no lo acredita. Se ha comprobado que tiene tres líneas con Vodafone aunque tiene deuda y se cedió a Sierra, cuando reclama el denunciante (no a través de la JAC), se recompra la misma y dan de baja en Asnef

Denunciante 8: Tiene Laudo estimatorio de 4/11/2010, le tienen que reingresar una cantidad y el 8/11/2011 recibe notificación de cesión de la deuda, ha estado en Asnef cuando manifiesta que no tiene deuda. Se ha comprobado que al aplicar el Laudo queda una deuda pendiente que por falta de pago motiva que se cedan los datos a Sierra.

Denunciante 9: No reconoce la deuda que le reclama Sierra. Se ha comprobado que tiene deuda en Vodafone por tres líneas contratadas.

Denunciante 10: No está conforme la deuda ya que saldo todas sus deudas cuando se dio de baja. Se ha verificado que no pago la última factura cuando hay uso del servicio.

Denunciante 11: El 22/12/2011 presentó reclamación ante la SETSI y el 24/1/2013 se resuelve a favor de la afectada porque Vodafone no responde. Vodafone no tiene constancia de la reclamación ante la SETSI ni de la resolución por eso se cede la deuda a Sierra.

Denunciante 12: Presenta una reclamación ante la Consejería de Sanidad de Castilla la Mancha que se resuelve el 12/11/2012, sancionando a Vodafone por no responder al requerimiento de información pero global por no responder a lo solicitado respecto de varios clientes no sólo por el denunciante. Vodafone acredita que este cliente tiene una deuda.

Denunciante 13: Solicitó la baja por fax el 8/2/2012, le requieren pago en agosto de 2012 y 17/1/2013 recibe notificación de inclusión en Asnef por parte de Sierra. Se

acredita en Vodafone que la baja se realiza el 18/10/2012 y que se han impagado facturas hasta junio de 2012 y no consta el fax solicitando la baja.

Denunciante 14: Solicita baja por fax, continúa facturación, vuelve a solicitar la baja otra vez y deja de pagar. Vodafone tiene una llamada entrante del 29/4/2011 solicitando la baja, aquí se le informa que debe solicitar la baja por fax. No les consta ninguna solicitud de baja por fax. El 6/7/2011 consta información solicitando estado de la línea que continúa activa y le pasan a prepago. No ha pagado la última factura que incluye recarga de la tarjeta

Denunciante 15: Recibe notificación de Asnef y que no tiene relación con sierra y no tiene deuda con empresa alguna de telecomunicaciones. Se verifica que tiene deuda con Vodafone

Denunciante 16: Recibe notificación de cesión de cartera e inclusión en Asnef y se ha comprobado que tiene deuda con Vodafone

Denunciante 17: No tiene deuda con ninguna empresa de telecomunicaciones y ha recibido la notificación de sierra. Vodafone acredita que tiene deuda.

Denunciante 18: Manifiesta que la deuda reclamada es superior a seis años. Se ha comprobado que es del año 2011.

-

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012 S.L., y a VODAFONE ESPAÑA, S.A., con todos sus Anexos y a cada denunciante la Resolución y el Anexo que le corresponde.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos