



Expediente N°: E/00768/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L., y VODAFONE ESPAÑA, S.A., en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 8 de noviembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por Doña **A.A.A.** en el que declara que ha recibido facturas de VODAFONE ESPAÑA, SA (en lo sucesivo VODAFONE) de líneas cuya titularidad no le corresponde. Añade que interpuso reclamación ante la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de Información (en adelante SETSI), y en el curso del expediente VODAFONE reconoció que algunos recibos son de facturas de la cliente pero otros, de 23 de febrero, 14 y 23 de marzo y 26 de abril de 2011, correspondían a otro cliente que facilitó erróneamente su cuenta bancaria. No obstante, VODAFONE incluyó sus datos personales en el fichero ASNEF, y tras solicitar la cancelación, ASNEF le indicó que VODAFONE ha confirmado los datos.

Con fecha 17 de enero de 2013, se recibió en esta Agencia otro escrito de la afectada en el que comunica, entre otros aspectos, que la SETSI ha emitido resolución estimando su reclamación con respecto a la disconformidad con la facturación, con respecto a la solicitud de copia de sus facturas, y con respecto a obtener la baja del servicio no solicitado. Se inhibe en cuanto a gestiones de recobro y la solicitud de exclusión de datos de los ficheros de solvencia.

Aporta copia de la resolución de la SETSI, así como del informe emitido por VODAFONE en el marco de la reclamación.

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:

1. En la resolución de la SETSI, de fecha 18/12/2012, se cita que la reclamación, por no conformidad con la facturación y alta sin consentimiento de las líneas *****TEL.1 y ***TEL.2**, tuvo entrada en dicho organismo el 05/08/2011, y que durante el transcurso del procedimiento se trasladó la reclamación al operador, quien emitió el informe correspondiente.

La afectada ha aportado también copia del informe emitido por VODAFONE en el marco de la reclamación, de fecha 31/08/2011, en el que VODAFONE cita que los recibos de 23 de febrero, 14 y 23 de marzo y 26 de abril de 2011 otro cliente que facilitó erróneamente su cuenta bancaria. Indican a la afectada que a la mayor brevedad les mande los justificantes de los recibos para poder realizar su correcto giro a la cuenta del cliente correcto.

2. Solicitada información a EQUIFAX IBERICA, SL de la contestación recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información activa en el momento de realizar las comprobaciones

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan cinco notificaciones de inclusión emitidas a nombre de la afectada, con fechas de emisión 14/01/2012, 14/01/2012, 26/01/2013, 16/02/2013 y 21/02/2013, por un importes de 402,27, 274,36, 274,36, 274,36, 402,27 euros, respectivamente, y siendo la entidad informante VODAFONE.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Constan las bajas asociadas a las notificaciones citadas en el apartado anterior para las operaciones producidas todas ellas entre el 3 enero y el 22 de febrero de 2013.

3. Se requirió a VODAFONE para que aportase acreditación documental sobre los motivos que justificaron la inclusión de los datos personales de la afectada en los ficheros de solvencia, a pesar de la existencia de una reclamación ante la SETSI.

A este respecto VODAFONE ha indicado que las causas de la inclusión fueron el impago de facturas sobre las cuales no versa la reclamación ante la SETSI, correspondiendo dichas facturas las líneas *****TEL.3**, *****TEL.4** y *****TEL.5**, que la denunciante sí reconoce. VODAFONE indicó, no obstante, que había procedido a la exclusión de los datos del afectado de los ficheros de solvencia.

VODAFONE expuso literalmente lo siguiente:

*"Indicar en relación a este punto es importante señalar que la denunciante reconoce tres portabilidades realizadas a Vodafone respecto a las líneas *****TEL.3** y *****TEL.4** (incluidos dentro de la cuenta de cliente *****CTA.1**) y *****TEL.5** (incluida en la cuenta de cliente *****CTA.2**).*

*Ambas cuentas tienen deuda, así la cuenta número *****CTA.1** tiene una deuda de 402,27 € correspondiente a las facturas de 26 de marzo de 2011 y 26 de abril de 2011 menos un abono que se le realizó desde Vodafone de 3,80 € que se realizó el 22 de noviembre de 2011. Adjuntamos [...] copia de dichas facturas en las que se puede comprobar que las líneas asociadas son las que la denunciante reconoce y en dichas facturas se refleja un consumo real y efectivo del servicio por parte de la titular, la Sra. **A.A.A.**.*

*Respecto a la cuenta número *****CTA.2** tiene una deuda de 274,36 € correspondiente a las facturas 26 de marzo de 2011 y 26 de abril de 2011. Adjuntamos [...] copia de dichas facturas en las que se puede comprobar que las líneas asociadas son las que la denunciante reconoce y en dichas facturas se refleja un consumo real y efectivo del servicio por parte de la titular, la Sra. **A.A.A.**.*

Por tanto, en ambos casos, las facturas se corresponden con servicios reconocidos y con usos reales y efectivos realizados por la denunciante. Ahora bien, respecto a los

*recibos que la Sra. A.A.A. se refiere, respecto a unos servicios que no reconoce, Vodafone ha investigado el perfil de cliente de la denunciante sin encontrar asociados a su titularidad ninguna otra factura salvo las que se aportan [...]. Vodafone no conoce cuales son los recibos relativos a las líneas *****TEL.1 y ***TEL.2** a los que la Sra. A.A.A. se refiere, además en la documentación que se dispone relativa a este caso no se aportan más datos ni adeudos por parte de la denunciante para que Vodafone pueda investigar e identificar los hechos y realizar los abonos correspondientes, motivo por el cual Vodafone no ha podido realizar ninguna acción adicional a partir de la resolución de la SETSI.*

*Esto es así porque, insistimos, la reclamación de la Sra. A.A.A. versa sobre los servicios *****TEL.1 y ***TEL.2**, servicios que en su día fueron contratados por la denunciante dentro del "Plan Twin" que permitía tener en una misma cuenta una línea de trabajo y otra personal, sin que tuvieran asociado coste de línea, sólo se cobraba por las llamadas realizadas, esto quiere decir que, si no se usan, no generaban gasto. Estos servicios fueron dados de alta el 12 de febrero y el 22 de septiembre de 1999 respectivamente, y dados de baja el 31 de agosto 2011, estando en ese momento al corriente de pagos, no teniendo ninguna deuda pendiente asociada.*

Posteriormente, dichas líneas están activas a día de hoy a nombre de otros clientes, por este motivo desde Vodafone también se ha investigado el perfil de los actuales titulares de dichos servicios y, en ningún caso, la cuenta bancaria de la Sra. A.A.A. está asociada a esos servicios, y, en cualquier caso, esos servicios no tienen en la actualidad deuda asociada.

*Por tanto, Vodafone en ningún caso está reclamando deuda relacionada con los servicios *****TEL.1 y ***TEL.2**, ni dichos servicios están asociados a la cuenta bancaria titularidad de la Sra. A.A.A.. La única deuda que consta en los sistemas de Vodafone asociada a la titularidad de la Sra. A.A.A. es relativa a los servicios que sí reconoce *****TEL.3, ***TEL.4 y ***TEL.5**, respecto a los cuales no versa la reclamación de la SETSI, tal y como se puede comprobar en el apartado "Resuelve" de la resolución de la SETSI, y de las facturas adjuntas."*

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

El artículo 4 de la LOPD bajo la rúbrica "Calidad de los datos", dispone:

"3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que responsan con veracidad a la situación actual del afectado".

El artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999 establece en sus apartados 2 y 4:

"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 en la presente Ley”.

“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 aquellos”.

Estos preceptos deben integrarse con la definición legal de “dato personal” y “tratamiento de datos” que ofrecen, respectivamente, los artículos 3, a) y 3, c) de la LOPD: *“cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”, “operaciones y procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias”.*

El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (RLOPD), se ocupa en el capítulo I del Título IV de los *“Ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito”* y dispone en su artículo 38 bajo la rúbrica *“Requisitos para la inclusión de los datos”*:

“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 concurren los siguientes requisitos:

a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto sin aquélla fuera de vencimiento periódico.

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”.

III

La disposición del artículo 4.3 de la LOPD implica que los datos que se incorporen a cualquier fichero deberán ser exactos y responder en todo momento a la situación actual de los afectados.

A su vez, el artículo 38.1 del RLOPD determina las condiciones a las que se supedita la comunicación de datos personales de un tercero a un fichero de solvencia patrimonial y crédito para que ésta sea conforme a Derecho, requisitos que son una manifestación del principio de calidad de los datos.

La Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de julio de 2010 anuló el último inciso de la redacción originaria del artículo 38.1.a) del RLOPD, quedando redactado en los siguientes términos: *“Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada”.*

Esta Sentencia (Fundamento Jurídico Decimocuarto) declaró que el texto inicial del artículo 38.1.a) del RLOPD no respondía a la previsión legal del artículo 4.3 de la LOPD debido a la *“defectuosa redacción del precepto reglamentario por una inconcreción en su texto”* y entendió que el conflicto de intereses planteado debía resolverse *“exigiendo una mayor concreción en el precepto reglamentario que pondere los intereses en presencia en atención a las circunstancias concretas”*.

La AEPD, acogiendo el criterio jurisprudencial indicado, habida cuenta de que la razón por la que la STS anuló el último inciso del artículo 38.1.a) del RLOPD fue la *“inconcreción”* de la que adolecía y, dado que el Tribunal consideró que el requisito de la *“certeza de la deuda”* era ajustado a Derecho al ser una exigencia del principio de exactitud y veracidad de los datos que proclama el artículo 4.3 de la LOPD, viene considerando que la impugnación de una deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar la existencia o inexistencia de la misma a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impide calificar la deuda como *“cierta”* hasta que recaiga resolución firme, y, por tanto, impide su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Criterio que sigue la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, pudiendo citar al efecto las SSTAN de 30 de mayo de 2012 (Rec 64/2010) y de 11 de mayo de 2012 (Rec 236/2011).

IV

En el presente caso, del resultado de las actuaciones de investigación practicadas se desprende que la reclamación interpuesta por la denunciante ante la SETSI se refería, tal y como consta en la documentación obrante en el expediente aportada por la propia denunciante, únicamente a la facturación asociada al servicio de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, motivo por el cual VODAFONE no incluyó los datos en el fichero de solvencia patrimonial y crédito.

Asimismo, de lo actuado no ha quedado acreditado que la denunciante hubiera interpuesto en relación con el servicio de las líneas *****TEL.3**, *****TEL.4** y *****TEL.5** reclamación ante la SETSI o ante cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial competente para declarar la existencia o inexistencia de deuda a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes. Esta circunstancia resulta fundamental a los efectos de evaluar la posible vulneración por parte de VODAFONE al principio de calidad de datos recogido en la LOPD, y ello habida cuenta que las deudas a las que se refiere la denunciante tenía su origen en la prestación del servicio asociado a otras líneas de teléfono.

A la vista de lo expuesto, procede, en consecuencia, examinar si la inclusión de la denunciante en el fichero ASNEF a instancia de VODAFONE y su mantenimiento en el, es acorde a la normativa de protección de datos o si, por el contrario, entraña una infracción de estas disposiciones, en particular de los artículos 4.3 LOPD y 38.1.a) del RLOPD.

Para ello conviene recordar que esta Agencia no es competente 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, el hecho de que exista una controversia sobre la deuda, no supone vulneración de la LOPD.

De este modo, partiendo de las consideraciones efectuadas con anterioridad, en especial la referente a la falta de constancia de que la afectada haya impugnado la mencionada deuda ante un órgano con competencia para dirimir la controversia a través de una resolución vinculante para las partes, se concluye que la deuda que VODAFONE informó al mencionado fichero asociada a los datos de la denunciante era “cierta” en el sentido que atribuye a este requisito el artículo 38.1.a) del RLOPD, por lo que el tratamiento de datos efectuado por dicho operador respondió a las condiciones que con arreglo a la LOPD y el RLOPD deben cumplir las comunicaciones de datos personales de un tercero a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Por consiguiente en el presente caso, habida cuenta de que VODAFONE ha ajustado su comportamiento a las disposiciones de la LOPD y normas reglamentarias de desarrollo, en particular a los artículos 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999 y 38.1.a) del RLOPD, se procede a acordar el archivo de las presentes actuaciones.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A., y a Doña 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 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