

Expediente Nº: E/00930/2017

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **VODAFONE ONO, S.A.U.** y **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 12 de enero de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **VODAFONE ONO, S.A.U.**, por inclusión de sus datos en el fichero BADEXCUG, sin esperar la resolución de la reclamación interpuesta en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), lo que le ha ocasionado “un perjuicio que debe ser compensado con una indemnización”.

Aporta los siguientes documentos:

- Resolución estimatoria de 10/10/2016 de la SETSI de la reclamación presentada el 17/04/2016 contra **VODAFONE ONO, S.A.U.** por el cargo de 108,90 euros en concepto de gastos ocasionados por la cancelación de servicio de fibra óptica.
- Carta de 20/09/2016 de **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.** informando de la inclusión de sus datos en el fichero BADEXCUG el 18/09/2016, siendo el informante **VODAFONE ESPAÑA S.A.** por un importe de 108,90 € en el tipo de operación “Telecomunicaciones”.

**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:

- **VODAFONE ONO, S.A.U.** informa el 28/02/2017 que el denunciante no ha tenido ninguna deuda con esa entidad y que no se ha efectuado ninguna inclusión en ficheros de solvencia, por lo que debe tratarse de una confusión por parte de esta persona.
- El 21/03/2017 **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.** comunica que la deuda relativa a la operación nº **B.B.B.** se dio de alta en el fichero Badexcug el día 18/09/2016 y de baja el 23/10/2016 por proceso automático semanal de actualización de datos, siendo el informante “**VODAFONE**” (sic), sin especificar si es **VODAFONE ONO S.A.U.** ó **VODAFONE ESPAÑA S.A.**
- **VODAFONE ESPAÑA S.A.** el 17/05/2017 ha remitido la siguiente información: imágenes extraídas de los sistemas internos donde constan los datos asociados al denunciante y los servicios contratados el 26/01/2016 por televenta, a tenor de una portabilidad de otra compañía, y la factura que genera la deuda de 108,90 € por gestión de alta de instalación del servicio de

fibra.

Aporta además copia de la Resolución de la SETSI DE 10/10/2016 dirigida a VODAFONE ONO S.A. y carta de 17/10/2016 dirigida al denunciante dando cumplimiento a dicha resolución estimatoria, comunicándole la elaboración de factura rectificativa correspondiente a los cargos reclamados y la exclusión del fichero de solvencia en que había sido incluido.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

El artículo 126.1, apartado segundo, del 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 establece:

*Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.*

### **II**

El artículo 4.3 de la LOPD dispone 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 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.

### **III**

El artículo 29.2 de la LOPD establece que *“Podrán tratarse también datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.”*

En desarrollo de este precepto el artículo 40 de RLOPD dispone que

*“1. El responsable del fichero común deberá notificar a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.*

*2. Se efectuará una notificación por cada deuda concreta y determinada con independencia de que ésta se tenga con el mismo o con distintos acreedores.*

*3. La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.*

*4. En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.*

*No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.*

*5. Si la notificación de inclusión fuera devuelta, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato.”*

#### IV

En el presente caso, el denunciante se dirige contra VODAFONE ONO, S.A.U. tanto en su reclamación a la SETSI como en la denuncia presentada ante la Agencia de Protección de Datos, posiblemente por error originado por la defectuosa información facilitada por Experian, lo que ha ocasionado que hasta la resolución estimatoria, ya que no constan reclamaciones efectuadas directamente a VODAFONE ESPAÑA S.A.U., ésta no haya tenido conocimiento de la misma.

#### V

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se constata la inclusión de los datos personales del denunciante en el fichero BADEXCUG, a solicitud de **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**, de 1/09/2016 a 23/10/2016, por impago de 108,90 € por producto de “Telecomunicaciones”, si bien se debe señalar que la documentación recibida el 21/03/2017 de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. puede inducir al error antes señalado, toda vez que no identifica inequívocamente quien es el informante.

En este sentido, se requiere a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. que en el plazo de 1 mes regularice la información que facilita, completando la razón social de la

informante sin que origine ninguna duda.

## VI

En cuanto al derecho a la indemnización solicitado por el denunciante, en virtud de lo establecido en el art. 19 de la LOPD deberá ejercitarse ante los órganos de la jurisdicción ordinaria.

## VII

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se considera que en el presente caso haya habido vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,**

### SE ACUERDA:

**PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

**REQUERIR** a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.** para que en el plazo de 1 mes regularice y comunique a la AGPD la información recogida en sus sistemas, completando la razón social de la empresa informante, y que permita su inequívoca identificación.

**NOTIFICAR** la presente Resolución a **VODAFONE ONO, S.A.U., VODAFONE ESPAÑA S.A., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.** y **D. A.A.A..**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en



el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

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