



Expediente Nº: E/01215/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A** en virtud de una denuncia presentada por D^a. **B.B.B.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18 de enero de 2013 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escrito de D^a **B.B.B.** (en adelante la denunciante) en el que se pone de manifiesto los siguientes hechos:

En escrito remitido a la OMIC del Ayuntamiento de Valencia, en fecha 11 de julio de 2012, por VODAFONE ESPAÑA, S.A. (en adelante VODAFONE) se indica que la denunciante *"no registra importes pendientes de pago con Vodafone"*.

No obstante, con fecha 3 de enero de 2013, la denunciante ha recibido escrito de requerimiento de pago de INSTRUM JUSTITIA a instancias de VODAFONE.

Adjunto a la denuncia se ha aportado copia del escrito remitido a la OMIC y del escrito de requerimiento de pago.

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:

Tal y como consta en la documentación remitida por VODAFONE en fechas de registro de entrada a esta Agencia 30 de abril de 2013 y 26 de julio de 2013:

1. VODAFONE manifiesta que la denunciante tenía una deuda por valor de 20,99€ derivada del impago de la factura emitida el 15 de julio de 2012 por dicha cantidad y la carta enviada a la OMIC de Valencia es de fecha 11 de julio de 2012. En esta carta VODAFONE expuso la situación real de la denunciante tal y como se encontraba en ese momento, habiendo generado la deuda en un momento posterior a la emisión de dicha carta.

A este respecto, VODAFONE ha aportado copia de la factura de fecha de emisión 15/07/2012 correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 15/06/2012 al 14/07/2012 por un importe de 20,99 € en el que figura consumos para

la línea ***TEL.1 hasta el 28 de junio de 2012.

2. En el escrito a la OMIC remitido por VODAFONE y aportado por la denunciante a esta Agencia figura textualmente: "... podemos confirmar que el servicio ***TEL.1 se encuentra dado de baja sin permanencia desde el 1 de junio de 2012. Asimismo, le comunicamos a D^a **B.B.B.**, que no registra importes pendientes de pago con Vodafone".

A este respecto, VODAFONE manifiesta que tras comprobar el histórico del cliente han detectado que el contenido de la carta enviada a la OMIC no se ajustaba a la realidad ya que no se reflejó en la misma la gestión real que la denunciante llevó a cabo con Vodafone el día 1 de junio de 2012. La gestión que realizó fue la baja de la promoción "Vodafone en tu casa" lo que suponía que en caso de baja no se iba a cobrar una penalización.

En relación con estas declaraciones VODAFONE ha aportado impresión de pantalla de las gestiones realizadas donde consta con fecha 1 de junio de 2012 "Baja de la Promoción de Captación GSM VENTUCASA"

3. VODAFONE manifiesta que la denunciante no había pedido la baja el día 1 de junio de 2012 ya que constan llamadas realizadas desde ese servicio desde el día 1 de junio hasta el día 28 de junio de 2012, fecha en la que se llevó a cabo una migración del servicio de postpago a prepago a petición de la denunciante. A este respecto, en la impresión de pantalla aportada por VODAFONE figura, con fecha 28 de junio de 2012 "Cambio de Plan TJDV en la cuenta **C.C.C.** al Plan PPXSB...".
4. VODAFONE manifiesta que al realizarse la migración de postpago a prepago a solicitud de la denunciante, emitió una última factura por la cantidad de 20,99€ y donde no se incluyó ninguna penalización puesto que la cuestión de penalización se había gestionado el 1 de junio de 2012.
5. VODAFONE manifiesta que tiene constancia de la existencia del pago de 20,99 € y la aplicación del mismo sobre la cuenta de cliente de la denunciante para cancelar la deuda el 11 de febrero de 2013 y aporta impresión de pantalla donde consta con dicha fecha "TRANSFERENCIA DE **B.B.B.**" y un importe de 20,99€.
6. VODAFONE manifiesta que tras el impago de la factura emitida el 15 de julio de 2012 se comenzó a gestionar el recobro de la misma desde el 28 de julio de 2012, hasta que la denunciante procedió al abono en febrero de 2013.

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 Ley Orgánica 15/1999, referente a la “calidad de los datos”, dispone:

“1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

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

4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16. (...).” (El subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos)

III

En el supuesto que nos ocupa, la denunciante manifiesta que la entidad Vodafone España S.A.U le reclama el pago de una deuda inexistente, en la medida en que, en fecha 11 de junio de 2012 (y por tanto anterior al requerimiento de pago efectuado por la entidad denunciada en fecha de enero de 2013) fue reconocido por la propia entidad en escrito enviado a la OMIC del Ayuntamiento de Valencia que la denunciante no registraba importes pendientes de pago.

No obstante, de las actuaciones de inspección practicadas por esta Agencia, se ha podido comprobar que con posterioridad a la reclamación planteada por la denunciante ante la OMIC, se genera una nueva factura con consumo que es la que le reclama Vodafone y a la que se hace referencia en el caso presente.

Así, si bien Vodafone reconoce en fecha 11 de julio de 2012 en escrito enviado a la OMIC del Ayuntamiento de Valencia que la denunciante no tenía importe pendiente de pago, con posterioridad se genera una factura, con fecha 15 de julio de 2012, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 15 de junio de 2012 al 14 de julio de 2012, con consumo hasta el 28 de junio de 2012, fecha en la que se llevó a cabo una migración del servicio de pospago a prepago a petición de la denunciante.

Tras el impago de la factura emitida el 15 de julio de 2012, la entidad denunciada procedió a gestionar el cobro de la misma, motivo por el que la denunciante recibió

escrito de requerimiento de pago de Intrium Justitia a instancias de Vodafone, hasta que la denunciante procedió al abono en febrero de 2013.

A la vista de las consideraciones precedentes debe concluirse que no existe en la actuación de Vodafone vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 **D^a. B.B.B..**

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.