

Expediente N°: E/02479/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21 de abril de 2016, tuvo entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) manifestando que VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo VODAFONE) ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito **BADEXCUG** sin que se le haya notificado en el plazo de 30 días previsto en la el artículo 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Además presentó una solicitud de cancelación en el mes de marzo de 2016 sin que a 16/04/2016 se le haya contestado.

El denunciante aporta en ese escrito y en un segundo escrito de subsanación que tiene entrada en esta Agencia el 02/06/2016, copia de la siguiente documentación:

Notificación de inclusión en **BADEXCUG** de fecha 23/02/2016, con referencia a una situación de incumplimiento con VODAFONE ESPAÑA SAU (VODAFONE) y detalle de la deuda cuya fecha de alta es 21/02/2016 y cuyo saldo impagado asciende a 124 euros.

Escrito fechado el 03/03/2016 dirigido a la entidad denunciada en el que el denunciante ejerce el derecho de cancelación de los datos personales que ésta ha inscrito en el fichero **BADEXCUG** alegando que VODAFONE no le ha requerido el pago antes de incluir sus datos en el fichero.

Copia del acuse de recibo fechado el 11/03/2016 de un escrito dirigido a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A.**

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, conforme al informe de actuaciones de inspección E/02479/2016, que se transcribe:

“RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

VODAFONE, en su escrito de fecha de registro 29/03/2017 (número de registro 105122/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Como documento 2 del escrito de respuesta, se aporta copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos

consta como dirección del denunciante **A.A.A. B.B.B.**). Esta dirección coincide con la facilitada por el denunciante a la agencia y con la que figura en su DNI.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información VODAFONE expone que contrató a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (EXPERIAN) para la realización de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes.

En el escrito registrado con número 163002/2015 e incluido en las actuaciones previas E/01552/2015 contiene como documento 3 copia del contrato, suscrito a fecha 13/03/2013 entre EXPERIAN y VODAFONE, que regula la prestación del servicio de la gestión y envío y detección de incongruencias de los requerimientos de pago remitidos por VODAFONE.

Como documento 1 del escrito de respuesta, se aporta copia de la carta, DE NÚMERO DE REFERENCIA P*****1 y fechada a 19/01/2016, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **A.A.A.)** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 124 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 30 días.

El escrito de VODAFONE aporta como primer documento no numerado copia del certificado expedido por EXPERIAN de la generación y envío con fecha 17/01/2016 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia P*****1 dirigida al denunciante a la dirección **A.A.A. B.B.B.)**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 14.470 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 19/01/2016.

Copia del documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 14.470 cartas con fecha 19/01/2016 en nombre de CTI TECNOLOGIA Y GESTION SA (uno de las entidades a quien EXPERIAN subcontrata servicios) SIN INDIVIDUALIZAR una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

En el escrito registrado con número 163002/2015 e incluido en las actuaciones previas E/01552/2015 contiene como documento 5 copia del procedimiento de gestión de notificaciones devueltas acordado con EXPERIAN.

En el escrito de VODAFONE se aporta como primer documento no numerado un certificado en cuyo último párrafo se indica que EXPERIAN, encargada de gestionar las devoluciones de los requerimientos de pago, no tiene constancia de que la notificación haya sido devuelta.

EXPERIAN en su escrito de fecha de registro 29/07/2016 (número de registro 2710352/2016) ha remitido información y documentación de la que se desprende que:

Según consta en el documento adjunto número 3, notificación fechada el 23/02/2016 de la inclusión de los datos del denunciante en el fichero ASNEF por una deuda informada por VODAFONE, la situación de esta deuda a la fecha indicada es:

- o FECHA DE ALTA: 21/02/2016
- o TIPO OPERACIÓN: Telecomunicaciones
- o IMPORTE IMPAGADO: 124 euros"

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).

II

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”.

III

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 de la LOPD 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.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos. En los ficheros en los que se tratan datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias los datos son facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2 el citado artículo: *“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”.* Y el punto 4 de este mismo artículo 29 de la LOPD dispone también que: *“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 aquéllos”.*

Por su parte, el artículo 37.1 y 3 del RLOPD establece que:

“1. El tratamiento de datos de carácter personal sobre solvencia patrimonial y crédito, previsto en el apartado 1 del artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, se someterá a lo establecido, con carácter general, en dicha ley orgánica y en el presente reglamento.

(...)

3. De conformidad con el apartado 2 del artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, también podrán tratarse los 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.

Estos datos deberán conservarse en ficheros creados con la exclusiva finalidad de facilitar información crediticia del afectado y su tratamiento se regirá por lo dispuesto en el presente reglamento y, en particular, por las previsiones contenidas en la sección segunda de este capítulo”.

De este modo, el artículo 38 del mismo Reglamento de Desarrollo de la LOPD determina que:

“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 si aquélla fuera de vencimiento periódico.

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

2. (...).

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

Y el artículo 39 del RLOPD, sobre “Información previa a la inclusión”:

“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”.

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la AEPD no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada a la denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad, en el presente caso BADEXCUG. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: “Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”. Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida al fichero contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda

la Ley.

IV

En el presente caso, el denunciante ha manifestado que sus datos de carácter personal han sido objeto de inclusión en el fichero de solvencia BADEXCUG a instancias de VODAFONE, sin que se le hubiera requerido previamente el pago de la deuda.

De los elementos de prueba aportados no se aprecia que se haya vulnerado la LOPD. En cuanto al requerimiento de pago exigible a VODAFONE, como previo a la inscripción de la deuda en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG y que el denunciante invoca, como garantía del cumplimiento del principio de calidad de datos establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, consta acreditado.

La notificación del requerimiento previo de pago debe efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización del envío. En este sentido, la forma más conocida es a través de Correos mediante el envío certificado y con acuse de recibo que utilizan de forma habitual entes públicos y privados.

Ahora bien, nada impide que se realice por otros medios. En ese caso, se ha de certificar por aquella entidad que el escrito de notificación, que la entidad acreedora debe enviar, se ha impreso, ensobrado y enviado de forma que se pueda identificar dicho escrito en todo el trayecto, desde que lo genera la responsable del fichero hasta que lo recibe o lo devuelve el destinatario. Para que los indicios pudieran suplir la prueba indubitada de ese acuse de recibo, debe certificarse por la empresa de servicios que el documento identificable ha sido, sin lugar a dudas, enviado a la dirección correcta y que no ha sido devuelto.

En el caso examinado, VODAFONE ha acreditado la realización de requerimiento de pago previo, preceptivo según la normativa en materia de protección de datos, antes de la inclusión en el fichero BADEXCUG.

Asimismo, VODAFONE ha acreditado que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EXPERIAN, quien a su vez tenía contratados los servicios de empresas encargadas de la generación, impresión y entrega en correos para el envío a su destinatario del correspondiente requerimiento de pago previo a la inclusión de los datos de carácter personal en ficheros de morosidad.

En primer lugar, consta carta individualizada, de fecha 19/01/2016, con referencia **P*****1**, de requerimiento de pago previo que fue generada, impresa y depositada en el gestor postal UNIPOST el 19/01/2016 por CTI TECNOLOGIA Y GESTION SA (uno de las entidades a quien EXPERIAN subcontrata servicios), y posteriormente enviada a nombre del denunciante a la dirección del mismo; comunicación en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente, así como de la posibilidad de inclusión en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de la carta.

También se aporta copia del albarán de entrega en el gestor postal UNIPOST, acreditativo de que la carta fue enviada con fecha 19/01/2016, debidamente validada por la oficina de admisión en dicha fecha.

Asimismo, EXPERIAN cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas; una vez consultados sus ficheros no le consta ninguna carta devuelta a nombre

de la denunciante identificada con el nº de referencia **P*****1**, lo que acreditaría que la carta fue entregada.

Por tanto, de todo lo que antecede se desprende que se han llevado a cabo el requerimiento previo de pago exigido a la entidad informante y su adecuación a la normativa en materia de protección de datos.

V

Por otra parte y respecto a la notificación de inclusión de sus datos en el fichero BADEXCUG, el artículo 40 del RGLOPD, dispone:

“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”.

En este sentido señalar que consta en el expediente carta de fecha 23/02/2016 dirigida por EXPERIAN a la dirección del denunciante en el que se le informa de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG en fecha 21/02/2016 a instancias de VODAFONE, carta que sido aportada por el denunciante lo que acredita que EXPERIAN efectuó la referida notificación cumpliendo en consecuencia lo exigido por el artículo 40 del RGLOPD.

En conclusión, habida cuenta de todo lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere 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.

NOTIFICAR la presente Resolución a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** y **D. C.C.C..**

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