

Expediente Nº: E/02822/2013

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.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO Con fecha 3 de abril de 2013 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escrito de **A.A.A.** en el que se pone de manifiesto los siguientes hechos:

Con fecha 21 de marzo de 2013, el denunciante ha recibido escrito de requerimiento de deuda de SEINCO SL a instancia de VODAFONE ESPAÑA, S.A. (en adelante VODAFONE) cuando la propia entidad, en escrito remitido a la SETSI, de fecha 13 de febrero de 2013, reconoce que se ha gestionado un abono de 114,95 € a la cuenta del denunciante en *“concepto de última factura emitida de 05 de enero de 2013, la cual no presenta consumos. A día de hoy, los servicios se encuentran desactivadas y la Cuenta Vodafone al corriente de pagos”*.

Adjunto a la denuncia se ha aportado copia del escrito remitido a la SETSI 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 fecha de registro de entrada a esta Agencia 28 de noviembre de 2013:

1. VODAFONE manifiesta que el denunciante solicitó la portabilidad de sus líneas de servicios fijos a otro operador y además la baja de las líneas móviles asociadas, generándose una última factura emitida el 5 de enero de 2013.

Con motivo de la reclamación que interpuso el denunciante ante la SETSI, VODAFONE realizó el abono de esta última factura porque no tenía consumo con fecha 1 de febrero de 2013 y remitió el escrito de contestación a la SETSI de fecha 13 de febrero de 2013 en el cual indica que ha abonado a la cuenta del denunciante el importe de 114,95 € ya que esta última factura generada no presenta consumo y donde se informa que los servicios se encuentran desactivados y la cuenta

Vodafone al corriente de pago.

A este respecto, VODAFONE ha aportado impresión de pantalla del Sistema donde se registran los contactos con los clientes y las gestiones realizadas. En dichas impresiones figura la entrada de una reclamación del denunciante, de fecha 1 de febrero de 2013, donde se pone de manifiesto que ha solicitado la no renovación de las líneas y la anulación de los servicios móviles asociados a sus numeraciones fijas. En las gestiones realizadas sobre esta reclamación consta:

- Una anotación de deuda de 114,95 € de la última factura devuelta.
 - Se gestiona la baja.
 - Se informa al Organismo de la anulación de importes y de la baja de los servicios con la carta de fecha 13 de febrero de 2013
2. No obstante, VODAFONE manifiesta que con motivo de la gestión de la baja de los servicios se generó otra factura correspondiente a la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia de fecha 19 de febrero de 2013 por un importe de 100,46 € y dado que el procedimiento de facturación es automático, VODAFONE desconocía la emisión de dicha factura.

En el momento en que realizó el escrito de contestación a la SETSI, en fecha 13 de febrero de 2013, donde se señala que no existe deuda, se debe al hecho de que, todavía en esa fecha el denunciante no había devuelto la factura, ya que esto ocurrió el 19 de febrero de 2013. Esta devolución originó la deuda y la gestión de la misma por parte de VODAFONE y el requerimiento de deuda realizado por SEINCO el 21 de marzo de 2013.

VODAFONE manifiesta que una vez que el denunciante contactó el 18 de abril de 2013 para informar de esta situación, se canceló la deuda de manera inmediata quedando resuelta el 20 de abril de 2013.

VODAFONE ha aportado copia de la factura por importe de 100,46 € e impresión de pantalla donde figura que dicha factura fue devuelta con fecha 19 de febrero de 2013 y que se realizó un abono sobre dicha cuenta por el importe de 100,46 € en fecha 20 de abril 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, el 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 13 de febrero de 2013 (y por tanto anterior al requerimiento de pago efectuado por la entidad denunciada en fecha 21 de marzo 2013) fue reconocido por la propia entidad en escrito enviado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) que el 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 el denunciante ante la SETSI, se genera una nueva factura correspondiente a la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia, de fecha 19 de febrero de 2013 que es la que le reclama Vodafone y a la que se hace referencia en el caso presente.

Así, el hecho de que en el momento en que se realizó el escrito de contestación a la SETSI, en fecha 13 de febrero de 2013, se indicara que no existe deuda, se debió a

que todavía en esa fecha el denunciante no había devuelto la factura, ya que esto ocurrió el 19 de febrero de 2013. Esta devolución originó la deuda y la gestión de la misma por parte de VODAFONE y el requerimiento de deuda realizado por SEINCO el 21 de marzo de 2013. Una vez que el denunciante contactó el 18 de abril de 2013 para informar de esta situación, se canceló la deuda de manera inmediata quedando resuelta el 20 de abril 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.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.