

Expediente Nº: E/03075/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y VODAFONE ESPAÑA SAU** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29 de abril de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) frente a la Entidad **VODAFONE ESPAÑA SAU** en lo sucesivo (la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“La compañía **Vodafone** me ha tenido en una lista de morosidad durante tres años, por una cuantía de 744,12€. Dicha cantidad no corresponde a mi persona (...) por todo lo explicado reclamo a Vodafone una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados”—folio nº 1--.*

La reclamante aporta la siguiente documentación:

Resolución de la Junta Arbitral de Consumo de fecha 13/02/2014 en la que consta que en fecha 25/01/2013 se inició el procedimiento arbitral.

Documento emitido por Vodafone que detalla que en fecha 16/03/2013 se emitió un abono por el importe de la deuda y en fecha 06/05/2013 se realizaron las gestiones para excluir los datos de la afectada de ficheros de solvencia

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:

En el fichero **Asnef** consta que a nombre de la afectada se ha informado una incidencia por Vodafone con fecha de alta 26/12/2011 y baja 26/03/2013 y saldo impagado de **672.36 €**

1. Los representantes de Vodafone indican que la entidad tuvo conocimiento de la interposición de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo el 09/02/2013 y procedió a la exclusión de los datos personales en ficheros de solvencia en fecha 24/03/2013.

Debido al volumen de reclamaciones que se reciben en Vodafone en ocasiones la revisión de las mismas lleva su tiempo y de ahí que la exclusión no fuera inmediata. Sin embargo, sí actuó en consecuencia gestionando la exclusión no habiendo problemas en el procedimiento.

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

Los hechos expuestos podrían suponer, en su caso, la presunta comisión de una infracción del art. 4.3 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre—LOPD--, según el cual: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*; tipificada como **infracción grave** en el art. 44.3 c) de la referida norma, en su redacción vigente en el momento de cometerse los hechos denunciados.

La obligación establecida en el artículo 4 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.

En relación con este último precepto, prevé el **artículo 29.4 LOPD** lo siguiente: *“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento. 2. 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. 3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos. 4. 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”.*

También prevé el citado reglamento en su artículo 38.1 los requisitos para la inclusión de datos en los ficheros de carácter personal, determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, entre los que prevé los siguientes: a) la existencia de una deuda cierta, vencida y 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 aquella fuera de vencimiento periódico, y c) requerimiento previo al pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, tal y como exige el artículo 38.3 del reglamento, 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 39.

Por otro lado, el artículo 39 del reglamento de la LOPD , establece en relación con la información previa a la inclusión de datos personales en los ficheros de solvencia que *"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"*.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia—**29/04/14**—en dónde la epigrafiada pone de manifiesto los siguientes "hechos" en orden a su adecuación al marco normativo vigente en materia de protección de datos:

*"La compañía **Vodafone** me ha tenido en una lista de morosidad durante tres años, por una cuantía de 744,12€. Dicha cantidad no corresponde a mi persona (...) por todo lo explicado reclamo a Vodafone una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados"*—folio nº 1--.

Con fecha **09/01/15** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la Entidad denunciada—**Vodafone**—sobre los "hechos" anteriormente expuestos, manifestando lo siguiente:

*"Cabe indicar que Vodafone tuvo conocimiento de la interposición de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo el **09/02/13** y procedió a la exclusión de los datos del afectado del fichero de solvencia patrimonial y crédito (Badexcug) de manera definitiva el 24 de marzo de 2013, esto es, un mes después de tener conocimiento de la situación"*.

En el caso, que nos ocupa la Entidad denunciada—Vodafone—aporta copia de facturas asociadas a la afectada—Doña **A.A.A.**—vinculadas al nº de cuenta Vodafone: *****CUENTA.1**, cuyo impago dieron origen a la existencia de una presunta deuda, con la consiguiente inscripción de los datos de la misma en los ficheros coloquialmente denominados de "morosidad".

No parece por tanto, a tenor de la documentación aportada, que se cuestione la condición de "cliente" en un momento dado de la afectada, lo que legitima el tratamiento de los datos de la misma por la Entidad—Vodafone—(art. 6.2 LOPD).

Manifestado lo anterior, la cuestión se centra en la inclusión de los datos de la afectada en un fichero de solvencia patrimonial incumpliendo los requisitos establecidos legalmente de que se trate de una *"deuda cierta, vencida y exigible"*.

Entre la documentación aportada consta interposición de reclamación de la afectada ante la Junta Arbitral de Consumo—Diputación de Cádiz—con nº de referencia *****/12** que fue objeto de presentación en fecha: **09/05/12**—mayo 12--.

Consta, igualmente, acreditado que se citó a las partes en legal forma para que formularan las alegaciones procedentes en Derecho, en la audiencia oral del día **27/03/14**—marzo 14--; contestando por escrito la representación legal de la Entidad—**Vodafone**—en los siguientes extremos en fecha **07/03/14**:

*"...queremos informarle que el servicio asociado a la línea *****TEL.1** se encuentra*

desactivado en nuestros sistemas.

Asimismo le informamos que con fecha **6 de mayo de 2013** se realizaron gestiones pertinentes para que los datos personales de Doña **A.A.A.** no consten en ningún fichero de solvencia patrimonial con motivo de la citada deuda”.

Por tanto, es un hecho incuestionable que desde al menos la siguiente fecha **22/03/13** la deuda era inexistente, por así determinarlo, la propia Entidad denunciada—Vodafone--.

“...en cuenta cliente Vodafone *****CUENTA.1** en concepto de la cuota mensual... **después de dicho abono queda sin importe pendiente de pago**”.

En fase de instrucción-art. 78 Ley 30/92—se procede por el Servicio de Inspección de la Subdirección General de Inspección de Datos a constatar la fecha de exclusión de los datos de la afectada de los ficheros de “morosidad” constando asociado al DNI de la afectada como fecha de baja en el fichero “Asnef (Equifax)—la siguiente: **26/03/13**, esto es, cuatro días después de la comunicación de inexistencia de la deuda.

En este caso, es preciso tener en cuenta el art. 47 LOPD—LO 15/99- relativo a la “**prescripción**” que dispone: “Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los **dos años** y las leves al año”

Por tanto, aunque se detecta una infracción administrativa cometida por la entidad-**Vodafone**—dado que desde que tiene conocimiento de la reclamación de la afectada— en torno a mediados de febrero 2014--, hasta que excluye los datos de la misma—26/03/14—marzo 14— (*anotación de baja en Asnef) los datos de ésta deberían estar al menos dados de baja **cauteladamente**, sin embargo, cabe indicar que han transcurrido los dos años establecidos legalmente para poder sancionar a la Entidad denunciada.

Finalmente, en cuanto a la solicitud de la denunciante de “**indemnización económica de daños y perjuicios**”, el derecho de indemnización se encuentra regulado en el art. 19 de la LOPD.

El **derecho a la indemnización** es uno de los derechos que la LOPD—LO 15/99—reconoce a los ciudadanos para que puedan controlar por sí mismos el uso que se hace de sus datos personales.

A través de este derecho, regulado en el art. 19 LOPD, la Ley faculta al titular de los datos para reclamar al responsable del fichero o encargado del tratamiento el resarcimiento de los daños y perjuicios que le hayan podido ocasionar como consecuencia de un tratamiento inadecuado de sus datos de carácter personal.

Tal y como establece el art. 19 LOPD—LO 15/99—en la reclamación del derecho a la indemnización no interviene la Agencia Española de Protección de Datos por lo que el ciudadano afectado deberá, en su caso, acudir a la jurisdicción que corresponda en función de la indemnización se reclama ante el responsable de un fichero de titularidad pública o ante el responsable de un fichero de titularidad privada.

En base, a lo anteriormente argumentado cabe concluir que no procede la apertura de procedimiento sancionador a la Entidad-**Vodafone**—por prescripción de la conducta infractora.

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 la Entidad--**VODAFONE ESPAÑA SAU--** 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