

Expediente Nº: E/03713/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **VODAFONE España SAU** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de mayo de 2013, 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 --el/la denunciado/a-- en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

Que la entidad **Vodafone, España, S.A.**, ha procedido a la inclusión de sus datos en ficheros de Solvencia, con relación a una deuda relativa a cantidades con las que la denunciante no estaba de acuerdo, por lo que presentó en su día reclamación ante la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Barcelona, dictando Laudo con fecha 12/12/2011 y Laudo Aclaratorio con fecha 15/02/2012, en el que ESTIMABA parcialmente la reclamación de la denunciante, en el que obliga a la Compañía VODAFONE la devolución de un importe de 123,90€. Los datos de la denunciante que habían sido incluidos en ficheros de Solvencia por una cantidad de 159,69€, fueron dados de Baja Cautelar con fecha de marzo de 2013. No obstante con fecha 04/2013, vuelve a recibir Notificación de inclusión de sus datos en los ficheros ASNEF y BADEXCUG, con referencia a la misma deuda.

Se adjuntan las Notificaciones de inclusión.

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:

Con fecha 19 de julio de 2013, se recibe en esta Agencia escrito de **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, con información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Respecto a las inclusiones realizadas por la entidad:

La denunciante acumuló una deuda a partir de la factura de fecha 15/03/2010 hasta la factura de 15/06/2011, acumulando una deuda total de **159,69€**. Respecto a la deuda, constando un apunte por Servicios Premium de 153,45€, tras la reclamación presentada ante la OMIC, y se le hace un abono de 143,72 (123,90€ + IVA), siguiendo instrucciones de la Resolución, con fecha 24/01/2012.

No se adjunta acreditación de dicho ingreso.

A partir de esa fecha VODADONE continúa con la reclamación del resto de deuda, procediendo la inclusión en ficheros de Solvencia con fechas 25/02/2012 y 06/04/2013, en fechas posteriores a la Resolución de fecha enero de 2012.

No se adjunta acreditación de la deuda que coincida con el importe por el que han sido incluidos los datos: 159,69€.

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 38.1 el Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone 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.”*

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD **13/05/2013** en dónde pone de manifiesto lo siguiente:

“Tras un Laudo dictado por la Junta Arbitral de consumo a mi favor, habiendo enviado éste por correo certificado a las empresas de deudas dinerarias—Asnef (Equifax) y Experian (Badexcug)--, me contestan con certificado que no estoy en sus ficheros y que me dan la baja cautelar, siendo esto falso ya que días más tarde recibo de nuevo las notificaciones de reclamaciones de cantidades dinerarias”—folio nº 1--.

Con fecha **19/07/13** se recibe en esta AEPD las alegaciones de la Entidad denunciada—Vodafone—en las que en relación con los “hechos” denunciados pone de manifiesto lo siguiente:

*“La Sra. **A.A.A.** acumuló una deuda a partir de la factura de fecha 15/03/2010 que devuelve, hasta la factura de 15/06/2011, acumulando una deuda total de **159,69€**. Respecto a la deuda informa lo siguiente existe un problema con la factura de abril de 2010, ya que la factura es físicamente por 24,46€ pero la deuda real de esa factura es 10€, la diferencia de 14,46€ entendemos que pudo venir por que inicialmente se le hace al cliente un apunte estadístico por los servicios Premium (a raíz de una reclamación a la OMIC) de 153,45€ y, posteriormente, se le hace un abono con reembolso de 143,72€ y que por algún error técnico o de gestión de dicha deuda por parte del agente ha supuesto la compensación de parte de esa factura”.*

En fase de instrucción se procede a analizar la documentación presentada por la afectada, en primer término el Laudo Arbitral ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona asociada al Expediente nº 2363/2010 trae fecha de **12/12/2011** con el siguiente pronunciamiento:

*“Se **ESTIMA** la reclamación en el sentido de que Vodafone devolverá a la reclamante los **123,90€** correspondientes a la parte del proveedor y le dará de alta de la línea sin coste alguno”.*

El Laudo arbitral firme produce idénticos efectos de la cosa juzgada y “decidirá la controversia entre las partes”—art. 43 Ley 60/2003--.

Las cartas enviadas a la afectada por parte de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito—Asnef (Equifax)—están fechadas **25/02/12 y 06/04/2013** en donde se le informa de la incorporación al fichero por importe de **159,69€**.

La Entidad-**Vodafone**—procedió a cumplir con lo estipulado en el Laudo Arbitral referenciado, lo que no excluye, ni elimina la presunta “deuda” pendiente de pago de la afectada, lo que legitima el tratamiento de los datos de la misma y la inclusión de los datos de carácter personal en los denominados ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Con relación a la Entidad denunciada—**Vodafone**—cabe señalar que la existencia de una deuda entre las partes, cuyo impago **afecta** a la denunciante, por importe de **159,69€**, distinta de la estipulada en el Laudo referenciado por importe de **123,90€** es lo que ha originado la inclusión de los datos de la afectada en los ficheros de “morosidad”; pudiendo de estimarlo oportuno la afectada dirigir la correspondiente carta de aclaración de la misma a la Entidad acreedora.

Respecto a la eventual responsabilidad de la entidad Asnef (Equifax) debe señalarse que: el acreedor—**VODAFONE**--, es el responsable de que los datos cumplan los requisitos de veracidad y exactitud que la LOPD establece, puesto que, como tal, es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito y de instar la cancelación de los mismos cuando la deuda sea inexistente o haya sido saldada.

Finalmente, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la **exactitud de la cuantía de la deuda**, la correcta prestación de servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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