

Expediente N°: E/03799/2015

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 Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27 de mayo de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que VODAFONE ha informado sus datos en el fichero de morosidad BADEXCUG por una deuda generada por un servicio de ADSL que nunca llegó a prestar tal y como se puso de manifiesto en la Resolución de fecha 9 de abril de 2014 del Laudo Arbitral.

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 relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad BADEXCUG:

Con fecha 29 de junio de 2015, se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF **D.D.D.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 17 de julio de 2015, se desprende:

Respecto del fichero BADEXCUG

Con fecha 14 de julio de 2015, fecha en que se realizó la consulta en el fichero BADEXCUG, consta una incidencia asociada a la denunciante e informada por VODAFONE, con fecha de alta 22/02/2015 e importe 133,17 €

Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad figuran dos expedientes respecto de los derechos del denunciante, cuyas contestaciones coinciden con las aportadas por la denunciante.

Respecto de la solicitud de cancelación EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA ha aportado impresión de pantalla donde consta que VODAFONE denegó la cancelación solicitada (NO Baja).

Respecto de la entidad informante VODAFONE ESPAÑA, S.A.

Con fecha 29 de junio de 2015, se solicita a VODAFONE información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF **D.D.D.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 20 de julio de 2015, se desprende:

1. VODAFONE manifiesta que en el estudio del caso han comprobado que la denunciante se dio de baja con fecha 4 de julio de 2013 de los servicios contratados: telefonía móvil número **C.C.C.** y ADSL asociada al teléfono **B.B.B.**.

VODAFONE aporta copia de la factura emitida con fecha 22 de julio de 2013 por 330,06 + IVA (total 399,37 €), en la que figuran varios conceptos, entre ellos, tres conceptos de cancelación contrato de permanencia, que según manifiesta VODAFONE resultó impagada.

2. VODAFONE manifiesta que el 17 de marzo de 2014 se recibió un primer escrito en relación con el expediente arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, motivo por el cual efectuaron el abono de uno de los conceptos de cancelación contrato de permanencia por importe de 70 € y aportan copia del abono realizado en fecha 18/03/2014.

Posteriormente y con fecha 17 de mayo de 2014 se recibe la resolución de la Junta Arbitral y atendiendo a dicha Resolución, que solo se refiere a la permanencia vinculada al servicio ADSL sin haber ninguna referencia al servicio de telefonía móvil, se realiza un abono de 150 € correspondiente al concepto de cancelación permanencia por el servicio ADSL.

VODAFONE ha aportado copia del abono realizado en fecha 18 de mayo de 2014 y escrito de contestación a la Junta Arbitral, el 19 de mayo de 2014, adjuntando escrito remitido a la denunciante en el que se explica los abonos realizados y que la deuda queda reducida a un importe de 133,17 €.

3. VODAFONE manifiesta que este importe sigue adeudado motivo por el cual los datos de la denunciante se encuentran informados en el fichero BADEXCUG.

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

En cuanto a la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de morosidad por el impago de una deuda generada por la contratación de un servicio de telefonía con Vodafone, se ha tener en cuenta lo siguiente:

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD, *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

Este principio de exactitud y veracidad de los datos se recoge, asimismo, en el artículo 29 de la LOPD, que establece en su apartado 4, en cuanto a los ficheros que contienen datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, 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 el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), señala en el apartado 1.a) lo siguiente: *“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.”*

III

En este caso concreto de las investigaciones llevadas a cabo por esta Agencia, consta que la denunciante se dio de baja con fecha 4 de julio de 2013 de los servicios contratados: telefonía móvil número **C.C.C.** y ADSL asociada al teléfono **B.B.B.**. Vodafone aporta copia de la factura emitida con fecha 22 de julio de 2013 por un importe de 399,37 € resultando impagada.

Añade Vodafone que dicha factura está compuesta por los siguientes conceptos: a) 10,06€ (más IVA) de cuota asociada al servicio móvil b) 70€ (más IVA) de penalización por cancelación de contrato de permanencia asociado a la tarifa contratada para el servicio de móvil c) 100€ (más IVA) de penalización por cancelación de contrato de permanencia asociado al servicio móvil **C.C.C.** y d) 150€ (más IVA) de penalización por cancelación de contrato de permanencia asociado al servicio de ADSL.

Por otra parte señalar que ante la solicitud de arbitraje de la denunciante ante la Junta Arbitral de Alicante, procedimiento arbitral COIJAC/2013/353/03.

Dicho procedimiento arbitral fue resuelto mediante Laudo de fecha 7 de abril de 2014, en cuyo fallo estima la pretensión de la denunciante contra Vodafone, por entender que por cuanto la rescisión del contrato es imputable a Vodafone por no haber prestado el servicio de ADSL efectivamente, no consta acreditado en el expediente consumo alguno por dicho servicio, por lo que se desestima la reconvención de la parte reclamada.

Finalmente reseñar que en cumplimiento de las disposiciones del Laudo, que hace referencia sólo al ADSL y no al servicio de móvil. Vodafone procedió a revisar la cantidad impagada de la denunciante, quedando una deuda de 133,17€ cantidad vinculada al servicio del móvil, motivo por el cual los datos de la denunciante se

encuentran incluidos en el fichero BADEXCUG.

IV

Por otra parte, 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 deuda, la correcta prestación de los 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 su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Por otro lado, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, SETSI u organismo judicial) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor Vodafone para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

V

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración 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:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2. NOTIFICAR** la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA SAU y a Dña. **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 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