



Expediente N°: E/04122/2013

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 una denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 24 de mayo de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara que tras reclamación en OMIC, recibe contestación de VODAFONE ESPAÑA, SAU (en adelante VODAFONE) manifestando no tener cantidades pendientes con la entidad. Sin embargo, INTRUM le sigue reclamando la deuda.

Aporta copia de carta remitida por VODAFONE a la OMIC del Ayuntamiento de Mejorada del Campo, de fecha 12 de junio de 2012, donde se cita que realizan el *“abono por importe de 117,46 euros... en cuenta Cliente Vodafone **C.C.C.** ... quedando de este modo sin cantidades pendientes con Vodafone. Así mismo les informamos haberse procedido a verificar el servicio **F.F.F.**, el cual se encuentra desactivado desde el 8 de junio de 2012 sin cargo alguno por baja anticipada”*.

Aporta copia de carta remitida por INTRUM JUSTITIA, de fecha **8 de marzo de 2013**, reclamando deuda de 54,48 euros en nombre de VODAFONE.

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 09/01/2014 se requiere a VODAFONE para que aporte acreditación documental sobre los motivos que justifiquen la recuperación de deuda efectuada a través de INTRUM, a pesar de la existencia de una reclamación ante una OMIC en el curso de la cual se informa por parte de VODAFONE que el cliente queda sin cantidades pendientes. Se ha adjuntado al requerimiento de información emitido por esta Agencia copia de la citada contestación de VODAFONE a la OMIC, así como la carta de reclamación de deuda de INTRUM JUSTITIA en nombre de VODAFONE, ambas aportadas por el denunciante.

VODAFONE ha informado a esta Agencia de lo siguiente:

“En lo que respecta a este caso, indicar que el cliente tiene dos líneas dadas de baja con Vodafone, las cuales se encontraban asociadas a dos cuentas de

cliente diferentes [...], así:

*- Línea **F.F.F.** en la cuenta **C.C.C.**.*

*- Línea **E.E.E.** en la cuenta **D.D.D.**.*

*En ambas cuentas el Sr. **A.A.A.** tenía deuda pendiente de pago, de tal forma que la carta enviada el 12 de junio de 2012 desde la Unidad de Servicio al Cliente de Vodafone hace referencia a un abono en la cuenta de cliente **C.C.C.**, consecuencia de una reclamación no oficial efectuada a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor ("OMIC"), cancelando así la deuda. Posteriormente, en julio de 2012 volvió a generarse una nueva factura, la cual se abonó en mayo de 2013.*

*Ahora bien, en cuanto a la carta enviada por Intrum Justitia el 8 de marzo de 2013, se requiere una deuda de 54,48 € relativa a la otra cuenta de cliente, la número **D.D.D.**, la cual se canceló por medio de un abono realizado el 31 de mayo de 2013 ..."*

VODAFONE aporta copia de las facturas de la cuenta **D.D.D.**, indicando que se puede comprobar que la deuda era de junio de 2012, y el requerimiento se realizó el 8 de marzo de 2013 al estar todavía la deuda pendiente de pago. Aporta también impresión de pantalla donde se aprecia que el abono que canceló esta deuda fue realizado el 31 de mayo de 2013, es decir, con posterioridad al requerimiento de pago realizado por INTRUM JUSTITIA, de fecha 8 de marzo de 2013 como ya se ha indicado.

Las facturas citadas aportadas por VODAFONE son de fechas de vencimiento 13/07/2012, 13/06/2012 y 10/05/2012 sumando todas ellas se verifica que sale un saldo deudor de 54,48 euros y corresponden a la Línea **E.E.E.** (cuenta **D.D.D.**).

Por último, aportan copia del contrato de prestación de servicios de recobro suscrito entre VODAFONE e INTRUM JUSTITIA.

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 VODAFONE le reclama el pago de una deuda indebida, en la medida en que, en fecha 12 de junio de 2012 (y por tanto anterior al requerimiento de pago efectuado por la entidad denunciada en fecha 8 de marzo de 2013) fue reconocido por la propia entidad en escrito enviado a la OMIC del Ayuntamiento de Mejorada del Campo que se procedía al abono de una cantidad a la cuenta del denunciante, quedando sin cantidades pendientes con VODAFONE.

De las actuaciones de inspección practicadas por esta Agencia, se ha podido comprobar que el denunciante tenía dos líneas de teléfono con VODAFONE, la línea **F.F.F.** y la **E.E.E.**. El escrito presentado ante la OMIC hace referencia a la primera de ellas, que, efectivamente en la actualidad está dada de baja y no existe cargo debido alguno. La cantidad que se le reclama en escrito de fecha 8 de marzo de 2013 correspondiente al impago de tres facturas, de mayo, junio y julio de 2012 de la línea **E.E.E.**.

En la actualidad la deuda se encuentra cancelada en la medida en que se ha procedido al abono del importe debido en fecha 31 de mayo 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 SAU** 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.