

Expediente N°: E/04244/2013

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de mayo de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la Entidad **VODAFONE ESPAÑA SAU** en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia lo siguiente:

*“Que **Vodafone** ha hecho una inclusión indebida de datos personales en ficheros de solvencia con las Empresas-Asnef y Badexcug—estando pendiente de resolución por la vía del arbitraje (...)”—folio nº 1--.*

DOCUMENTACION APORTADA:

Copia de las notificaciones de Inclusión de sus datos en ASNEF y BADEXCUG con fechas 20 de abril y 23 de abril de 2013, respectivamente, por importe de 2462,14€ y notificados por VODAFONE ESPAÑA S.A., en ambos casos.

Copia de la solicitud de arbitraje presentada con fecha **27 de junio de 2012** ante el Instituto Nacional de Consumo de Castilla-La Mancha.

Copia de la reclamación presentada ante la OMIC de Albacete, con fecha 30 de abril de 2012 y la contestación de VODAFONE a la misma de fecha 19 de mayo de 2012, en la que confirma la factura emitida al denunciante con fecha 8 de abril de 2012, por servicios de tarificación adicional del número *****TEL.1**, en los consta fecha de alta 19 de marzo de 2012 a las 19:44 horas

Copia de la facturas emitida por VODAFONE con fecha 8 de abril de 2012, por importe de **2.455€**, donde constan en el consumo del número *****TEL.1**, dos “partes de conexión línea 803” con fecha 19 de marzo a las 19:44 y a las 21:01.

Copia del requerimiento de pago recibido de ORIOLA ABOGADOS, de fecha 18 de abril de 2013, por importe de 2.462,14€.

Resguardo del ingreso realizado a VODAFONE ESPAÑA S.A., con fecha 27 de abril de 2012 por importe de 82,19€.

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:

ACTUACIONES PREVIAS

Con fecha 13 de agosto de 2013, se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al denunciante y de la respuesta recibida con fecha 16 de agosto de 2013, se desprende lo siguiente:

1. Respecto del fichero ASNEF:

No consta en esa fecha información asociada al denunciante.

2. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF por la entidad VODAFONE ESPAÑA S.A., con fecha 20 de abril de 2013, por importe de 2.462,14€€.

3. Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a la inclusión citada en el apartado anterior, con fecha baja 30 de abril de 2013, figurando como motivo: F. PURA.

4. Respecto al Histórico de Consultas: No consta ninguna consulta.

5. Respecto al expediente asociado al denunciante: No consta ninguno.

VODAFONE ESPAÑA S.A., ha remitido a esta Agencia en su escrito de fecha 30 de agosto de 2013, la siguiente información con relación a los hechos denunciados:

1. Las líneas y planes de precios contratados por el denunciante con la compañía han sido realizados en su condición de autónomo (empresario individual) y no como particular.
2. El denunciante generó una deuda con la compañía por importe de 2544,33€, derivada del impago de la factura de abril de 2012, cuya copia adjuntan, y en la que se puede comprobar que en la primera página se informa al cliente del contacto con el "Servicio de Empresas", lo que según manifiestan acredita que el cliente tenía trato de empresario.
3. La cantidad facturada en abril de 2012, corresponde en su mayoría al consumo de "Servicios Premium", que se contratan por el cliente con terceras empresas.
4. VODAFONE recibió la primera reclamación oficial del denunciante con fecha 24 de septiembre de 2012, cuando los datos del denunciante no estaban incluidos en ficheros de solvencia, la compañía contestó a la reclamación y no le consta ninguna resolución al respecto.
5. Pasados más de seis meses desde la reclamación y la apertura del procedimiento administrativo, procedieron a comunicar los datos de la deuda al fichero ASNEF en abril de 2012, no obstante, en la notificación recibida por el denunciante se le informa de que dichos datos no serán accesibles por las entidades participantes del fichero hasta el 12 de mayo de 2013, por lo tanto al darse de baja los datos en el fichero con fecha 30 de abril de 2013, nunca fueron accesibles para su consulta por ninguna entidad.
6. El motivo de la inclusión, aunque los datos no eran consultables, se justifica en la inexistencia de Resolución del procedimiento iniciado el 24 de septiembre de 2012, transcurridos más de seis meses en los que el órgano

administrativo debería haber resuelto.

7. VODAFONE recibió una nueva reclamación del denunciante a través de la junta arbitral en mayo de 2013 sobre la que recayó LAUDO en julio de 2013 y la deuda quedo cancelada. A este respecto aportan copia de la información que consta en sus ficheros en relación con las reclamaciones recibidas, donde se comprueba que consta la recepción de la primera reclamación con fecha 24 de septiembre de 2012 y de la segunda con fecha 22 de mayo de 2013.
8. Como consecuencia del LAUDO arbitral, VODAFONE efectuó el abono de **2.462,14€**, realizando el denunciante el pago de 75,38€ con fecha 24 de julio de 2013, por lo que la deuda quedo totalmente cancelada.

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:

Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).

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.

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 **17/05/2013** en dónde el epigrafiado pone de manifiesto lo siguiente:

*“Que **Vodafone** ha hecho una inclusión indebida de datos personales en ficheros de solvencia con las Empresas-Asnef y Badexcug—estando pendiente de resolución por la vía del arbitraje (...)—folio nº 1--.*

Los hechos anteriormente descritos podrían suponer una presunta vulneración del contenido del art. 4.3 LOPD.

Con fecha **30/08/2013** se reciben las alegaciones de la entidad denunciada—**Vodafone**—en dónde en relación a los hechos expuestos manifiesta lo siguiente:

“La contratación de los servicios asociados al denunciante se contrataron bajo la tipología de empresario individual (autónomo) y no como particular.

*El Sr. **A.A.A.** generó una deuda con Vodafone que ascendía a **2.544,33€** derivada de la factura de abril de 2012. En esa factura se puede comprobar cómo en el pie de la primera página se remite al cliente al servicio de empresas lo que acredita que el cliente se le trató como tal.*

*De dicha factura únicamente consta un abono de 82,19€ por lo que la deuda final acumulada pendiente de pago quedó en **2.544,33€**.*

*Vodafone recibió la primera reclamación oficial en relación con la disconformidad de la deuda por parte del denunciante en fecha **24/09/12**, momento en que los datos del afectado no estaban incluidos en ficheros de solvencia. Que Vodafone gestionó dicha reclamación efectuando sus manifestaciones al respecto, sin embargo, no consta en Vodafone en ningún caso, entrada de resolución definitiva al respecto.*

Vodafone recibió una nueva reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo en mayo de 2013 de la cual si recayó laudo arbitral en julio de 2013, momento en el que se ejecutó y la deuda quedó cancelada”.

En fase de instrucción—ex art. 78 Ley 30/92—se procede a comprobar la documentación aportada por el denunciante en dónde consta copia de la solicitud de arbitraje fechada con el preceptivo sello de entrada: **27/06/2012**, presentada en la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales-Albacete--.

La Entidad denunciada—**Vodafone**--tuvo conocimiento de la reclamación cuestionando la cuantía de la deuda según consta en sus sistemas de información en fecha **24/09/2012**, momento en que los datos del afectado no estaban incluidos en los denominados ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

La inclusión de los datos del afectado se produce desde el día 20/04/13 hasta el 30/04/13, una vez han transcurrido seis meses desde la presentación de la reclamación arbitral presentada en fecha 29/09/12; debiendo entenderse de conformidad con la normativa vigente que se ha producido una desestimación por silencio negativo.

Existe una segunda reclamación del afectado de fecha **30/04/2012** presentada en la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales—Delegación de Albacete-- “por exceso de tarificación”, sin embargo, no se aporta el resultado final de la misma a esta AEPD a efectos de su examen.

En los sistemas de información de la Entidad **Vodafone**—consta anotado el envío de reclamación de fecha **22/05/2013** por parte de la Junta Arbitral de Consumo-Ayuntamiento Albacete—sin que los datos del afectado estuvieran incluidos en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Por tanto de la documentación aportada cabe concluir que la Entidad acreedora —**Vodafone**—no incluyó los datos del afectado en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito durante los periodos de gestión de las reclamaciones del afectado.

Finalmente, cabe indicar que Vodafone el **13/07/13** frente al Laudo Arbitral ejecutivo efectuó un abono a favor del afectado por importe de 2.462,14€ quedando la deuda completamente cancelada.

De conformidad con lo argumentado cabe concluir que no se aprecia vulneración alguna de la normativa vigente en materia de LOPD, motivo por el que procede el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Cabe indicar, finalmente, que la entrada en esta AEPD de la reclamación del afectado data del día **17/05/13**, estando resuelta la situación en fecha **05/06/13** en dónde se comunica el resultado del Laudo a la Entidad denunciada—Vodafone—y procediendo ésta en fecha **13/07/12** ha realizar un abono a favor del afectado por importe de 2.462,14€ y a **cancelar completamente la deuda**; no estando incluidos sus datos en fichero de solvencia patrimonial y crédito alguno.

“Se Estima la reclamación no siendo exigible la cantidad de 2.462,14...”.

Por tanto a día de la fecha los datos de carácter personal del afectado están excluidos por la deuda señalada de los denominados ficheros de solvencia patrimonial y crédito; pudiendo en caso de no ser así, ejercitar **derecho de cancelación** frente a la Entidad responsable del fichero—Vodafone--, aportando toda la documentación en la que fundamente su pretensión mediante un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

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 Don **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