



Expediente N°: E/06443/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **EQUIFAX IBERICA, S.L.** y **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de septiembre de 2012, tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) escrito presentado por la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (en adelante AVACU), en nombre de D^a **B.B.B.** (en lo sucesivo denunciante), en el que denuncia a la compañía de telecomunicaciones Vodafone España, S.A.U. (en lo sucesivo VODAFONE) manifestando lo siguiente:

Que la denunciante contrató con la operadora, el día 13 de noviembre de 2009, el servicio de la línea nº **E.E.E.**, según consta en el contrato aportado, y que dado que el servicio no correspondía a lo solicitado, después de reiteradas llamadas a la operadora, el día 12 de julio de 2010, la denunciante solicitó la baja de los servicios desde el fax del departamento de telefonía del centro comercial en el que había realizado la contratación.

La denunciante aporta copia, entre otros, de los siguientes documentos:

- Escrito manuscrito solicitando la baja de la línea fija **H.H.H.** y de la línea móvil **F.F.F.** que dirigió al fax nº **G.G.G.**, según reporte de llamadas de fecha 12 de julio de 2010.
- Documento en cuya parte superior consta resguardo de transferencia bancaria a favor de VODAFONE de fecha 12 de julio de 2010 y en cuya parte inferior la denunciante solicita la baja de la línea **E.E.E.**, si bien no consta el destinatario de dicho documento ni la fecha de su posible envío o recepción por terceros.
- Reclamaciones presentadas por AVACU, en nombre de la denunciante, en relación con los servicios de las líneas **H.H.H.** y **F.F.F.** ante VODAFONE con fecha de 10 de noviembre de 2010 y ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) con fecha 21 de enero de 2011.
- Resolución de fecha 24 de enero de 2012 acordada por la SETSI en relación con la reclamación RC **C.C.C./TLM** formulada por la denunciante impugnando la facturación emitida por VODAFONE respecto de la línea móvil **F.F.F.** y la línea fija **H.H.H.** en la que se resuelve: *“Estimar la reclamación, reconociendo el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva del servicio contratado, debiendo anular el operador los cargos facturados con posterioridad a los dos días de la fecha en la que se solicitó la baja.”*

- Documentación del periodo comprendido entre septiembre de 2010 y el 23 de mayo de 2012, en el que la denunciante recibe reiteradas cartas de VODAFONE y de empresas de recobro solicitando el pago de la deuda que mantiene con la operadora por 227,05€.
- Diversas notificaciones de inclusión de sus datos personales en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito ASNEF y BADEX por importe de 227,05€. En el período comprendido entre el 5 de diciembre de 2010 y 12 de mayo de 2012

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:

1 En relación con la inclusión de los datos de la denunciante en el fichero ASNEF :

Con fecha de 6 de noviembre de 2012 no se encuentra información asociada a la denunciante en el fichero ASNEF sobre datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, cuyo responsable es la entidad ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L..

Sin embargo, en los sistemas de ASNEF-EQUIFAX consta que han sido dadas de baja tres incidencias por importe de 227,05€ asociadas a la denunciante que fueron informadas por VODAFONE y que se relacionan a continuación:

- Fecha de alta 12 enero 2012 y fecha de baja 1 marzo 2012
- Fecha de alta 8 marzo 2012 y fecha de baja 4 mayo 2012
- Fecha de alta 11 mayo de 2012 y fecha de baja 29 octubre 2012

Dichas incidencias fueron notificadas a la denunciante a la dirección c/ **A.A.A.**, no constando la devolución a su origen.

También, constan dos expedientes asociados al ejercicio del derecho de cancelación de datos ejercido por la denunciante que fueron atendidas con fechas de 1 de marzo y 4 de mayo de 2012.

2 En relación VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.:

En relación con los hechos objeto de denuncia la compañía ha comunicado con fecha de 7 de noviembre de 2012 lo siguiente:

- En los sistemas de la entidad la denunciante aparece como titular de dos cuentas con VODAFONE:

Cuenta nº **I.I.I.** con nº línea **E.E.E.**, fecha de alta noviembre de 2009.

Cuenta nº **J.J.J.** con nº línea **F.F.F.** con servicio de teléfono fija, motivo por el cual tenía asociado el nº fijo **H.H.H.**, fecha de alta 12 de marzo de 2010.

- La reclamación interpuesta por la denunciante y de la que tiene conocimiento la SETSI es en relación al servicio **F.F.F.**, habiéndose procedido por VODAFONE

una vez recibió la resolución de la SETSI a realizar el abono correspondiente en fecha 10 de febrero de 2012, conforme consta en sus registros informáticos, quedando cancelada la deuda en relación al servicio **F.F.F.**

La factura que origino esta deuda fue la de la cuenta **D.D.D.**, del nº de línea **F.F.F.**, fecha de emisión el 15 de junio de 2011, por importe de 24,79€, cuya copia se aporta.

- Sin embargo, respecto al servicio de la línea **E.E.E.**, la denunciante tiene mantiene una deuda pendiente con VODAFONE y, es precisamente por ello por lo cual continuaban sus datos incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito asociados a un importe deudor de 227,05€. No obstante, y con motivo de la apertura de las presentes actuaciones de investigación, la operadora indica que ha procedido a la exclusión de los mismos con fecha de 29 de octubre de 2012, lo que justifica aportando impresión de registros asociados a dicha operación de baja.
- De todos modos, VODAFONE indica que ejecutó la resolución de la SETSI realizando el abono correspondiente al servicio **F.F.F.**, quedando pendiente otra deuda diferente asociada al servicio **E.E.E.** y respecto a la que no existe reclamación ni resolución de ningún organismo oficial.

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 LOPD bajo la rúbrica “Calidad de los datos”, dispone:

“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

El artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999 establece en sus apartados 2 y 4:

“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 en la presente Ley”.

“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 aquellos”.

Estos preceptos deben integrarse con la definición legal de “dato personal” y “tratamiento de datos” que ofrecen, respectivamente, los artículos 3, a) y 3, c) de la

LOPD: *“cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”, “operaciones y procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias”.*

El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (RLOPD), se ocupa en el capítulo I del Título IV de los *“Ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito”* y dispone en su artículo 38 bajo la rúbrica *“Requisitos para la inclusión de los datos”*:

“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 sin aquélla fuera de vencimiento periódico.

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”.

III

La disposición del artículo 4.3 de la LOPD implica que los datos que se incorporen a cualquier fichero deberán ser exactos y responder en todo momento a la situación actual de los afectados.

A su vez, el artículo 38.1 del RLOPD determina las condiciones a las que se supedita la comunicación de datos personales de un tercero a un fichero de solvencia patrimonial y crédito para que ésta sea conforme a Derecho, requisitos que son una manifestación del principio de calidad de los datos.

La Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de julio de 2010 anuló el último inciso de la redacción originaria del artículo 38.1.a) del RLOPD, quedando redactado en los siguientes términos: *“Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada”.*

Esta Sentencia (Fundamento Jurídico Decimocuarto) declaró que el texto inicial del artículo 38.1.a) del RLOPD no respondía a la previsión legal del artículo 4.3 de la LOPD debido a la *“defectuosa redacción del precepto reglamentario por una inconcreción en su texto”* y entendió que el conflicto de intereses planteado debía resolverse *“exigiendo una mayor concreción en el precepto reglamentario que pondere los intereses en presencia en atención a las circunstancias concretas”.*

La AEPD, acogiendo el criterio jurisprudencial indicado, habida cuenta de que la razón por la que la STS anuló el último inciso del artículo 38.1.a) del RLOPD fue la *“inconcreción”* de la que adolecía y, dado que el Tribunal consideró que el requisito de la *“certeza de la deuda”* era ajustado a Derecho al ser una exigencia del principio de

exactitud y veracidad de los datos que proclama el artículo 4.3 de la LOPD, viene considerando que la impugnación de una deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar la existencia o inexistencia de la misma a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impide calificar la deuda como “cierta” hasta que recaiga resolución firme, y, por tanto, impide su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Criterio que sigue la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, pudiendo citar al efecto las SSTAN de 30 de mayo de 2012 (Rec 64/2010) y de 11 de mayo de 2012 (Rec 236/2011).

IV

En el presente caso, del resultado de las actuaciones de investigación practicadas se desprende que la reclamación interpuesta por la denunciante ante la SETSI se refería, tal y como consta en la documentación obrante en el expediente aportada por la propia denunciante, únicamente a la facturación asociada a la cuenta nº **J.J.J.** que incluía el servicio de las líneas **F.F.F.** y **H.H.H.**, motivo por el cual una vez que VODAFONE recibió la resolución de la SETSI de fecha 24 de enero de 2012 referente a las mencionadas líneas procedió a dar cumplimiento a la misma abonando con fecha 10 de febrero de 2012 la cantidad de 25,99€ y cancelando la deuda asociada al mencionado servicio.

Asimismo, de lo actuado no ha quedado acreditado que la denunciante hubiera interpuesto en relación con el servicio de la línea **E.E.E.** reclamación ante la SETSI o ante cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial competente para declarar la existencia o inexistencia de deuda a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes. Esta circunstancia resulta fundamental a los efectos de evaluar la posible vulneración por parte de VODAFONE al principio de calidad de datos recogido en la LOPD, y ello habida cuenta que la deuda de 277,05 € a la que se refiere la denunciante tenía su origen en la prestación del servicio asociado a dicha línea de teléfono con número de cuenta Vodafone **I.I.I.**

Tampoco debe obviarse que dicha cantidad fue requerida previamente de pago a la denunciante por VODAFONE a través de la empresa de recobros Collection Assitance Asesoría, en concreto con fecha 27 de septiembre de 2010, es decir, con anterioridad a la primera inclusión de los datos de la denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCUG con fechas 12 de enero de 2012 y 7 de diciembre de 2012, respectivamente.

A la vista de lo expuesto, procede, en consecuencia, examinar si la inclusión de la denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCUG por un saldo deudor de 277,05 €, a instancia de VODAFONE y/o su mantenimiento en ellos, es acorde a la normativa de protección de datos o si, por el contrario, entraña una infracción de estas disposiciones, en particular de los artículos 4.3 LOPD y 38.1.a) del RLOPD.

Para ello conviene recordar que 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 lo tanto, el hecho de que exista una controversia sobre la deuda, no supone vulneración de la LOPD.

De este modo, partiendo de las consideraciones efectuadas con anterioridad, en especial la referente a la falta de constancia de que la afectada haya impugnado la mencionada deuda ante un órgano con competencia para dirimir la controversia a través de una resolución vinculante para las partes, se concluye que la deuda de 277,05 € que VODAFONE informó a los mencionados ficheros asociada a los datos de la denunciante era “cierta” en el sentido que atribuye a este requisito el artículo 38.1.a) del RLOPD, por lo que el tratamiento de datos efectuado por dicho operador respondió a las condiciones que con arreglo a la LOPD y el RLOPD deben cumplir las comunicaciones de datos personales de un tercero a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Por consiguiente en el presente caso, habida cuenta de que VODAFONE ha ajustado su comportamiento a las disposiciones de la LOPD y normas reglamentarias de desarrollo, en particular a los artículos 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999 y 38.1.a) del RLOPD, se procede a acordar el archivo de las presentes actuaciones.

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, S.A.** y a Dña. **B.B.B.**

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