

- **Procedimiento N°: E/11173/2019**

940-0419

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 12 de julio de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, la reclamada).

La reclamante manifiesta que figura incluida en los ficheros de solvencia patrimonial por una deuda que no reconoce, ya que nunca contrató ningún servicio con la reclamada y que solicitó información a ésta, no habiendo obtenido respuesta.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Carta remitida a la reclamada con fecha 27 de mayo de 2019 exponiendo que no reconoce la deuda y solicitando información sobre los conceptos que han generado la deuda.
- Informe de Experian Bureau de Crédito donde constan los datos informados de la reclamante al fichero Badexcug el 10 de abril de 2016 y el 12 de junio del mismo año.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- Con fecha de 26 de noviembre de 2019 se recibe en esta Agencia escrito de contestación al traslado de la reclamación manifestando los siguientes aspectos:
 - Se ha enviado una carta a la reclamante indicando las gestiones realizadas por la reclamada y pidiéndola disculpas.
 - Que, analizada la reclamación presentada ante la compañía, la reclamada comprobó que efectivamente la reclamante se encontraba inscrita en ficheros de solvencia patrimonial ya que constaban deudas pendientes de regularizar.
 - Procedieron a excluir la deuda de los ficheros de solvencia patrimonial en los que la reclamada hubiese sido inscrita, pero aún a día de presentación de este escrito, mantiene una deuda de **XXX** euros, constando así en los sistemas internos de Vodafone.

Aportan la siguiente documentación:

- Carta remitida a la reclamante.
- Captura de pantalla de búsqueda en Equifax.
- Informe realizado por la reclamada.
- Requerido a la reclamada que aportara los contratos de servicio, las facturas que generaron la deuda, requerimiento previo de pago, y situación de la reclamante en el fichero Badexcug, con fecha de 26 de junio de 2020 manifiestan:
 - En el documento presentado *****DOCUMENTO.1** ... La reclamada muestra un listado de facturas impagadas asociadas a la cuenta *****CUENTA.1** con la que la reclamante mantiene una deuda por importe de **XXX** (pag. 3-4) y otro listado correspondiente a la cuenta *****CUENTA.2** con la que la reclamante mantiene otra deuda asociada de **XXX** (pag. 4-5).
 - Figura también en las páginas. 6 y 7 de este mismo documento, el registro de entrega de un terminal LG g3 GOLD asociado al número de cuenta *****CUENTA.2** con fecha de 2 de enero de 2015 en la misma dirección que consta en la reclamación presentada en esta Agencia por la reclamante.
 - También indican que asociado a la cuenta *****CUENTA.2** se entregó un terminal Galaxy Note Edge con pago a plazos en tienda física de la que solo tienen el contrato.
 - Informan de que ha recibido una reclamación por los mismos hechos presentada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI) a la que se remitió las capturas de pantalla de los impagos, las facturas y los contratos.
- Con fecha de 26 de junio de 2020 se recibe en esta Agencia, los contratos solicitados de las líneas *****LÍNEA.1** (nº de cuenta *****CUENTA.1**) y *****LÍNEA.2** (nº de cuenta *****CUENTA.2**), junto con el contrato de compra a plazos del terminal Galaxy Note Edge, firmados por la reclamante y las facturas que generaron la deuda que debían haberse pagado por cajero. Se reciben también las certificaciones de los requerimientos previos de pago.
- Realizado requerimiento a la entidad Experian Bureau De Crédito, S.A. para que informara sobre los posibles registros de deudas de la reclamada, con fecha de 1 de julio de 2020 se recibe en esta Agencia, escrito de respuesta manifestando que actualmente no constan datos de la reclamada informados al fichero Badexcug, habiendo sido dados de baja los datos informados por Vodafone con fecha de 4 de agosto de 2019 (adeudo por importe en el alta de **XXX**) y con fecha de 11 de agosto de 2019 (adeudo por importe en el alta de **XXX**).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante

RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra la reclamada, por una presunta vulneración del artículo 20.1 de la LOPDGDD y artículos 6 y 5 del RGPD (sistemas de información crediticia, principios relativos al tratamiento y licitud del tratamiento).

En concreto se denuncia en que la reclamada incorporó sus datos personales a ficheros de solvencia patrimonial por deudas que no reconoce.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó a la reclamada copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a la reclamada y del requerimiento hecho a ésta para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada, que obran en el expediente, se ha constatado que los contratos de compra están firmados por la reclamante, y los requerimientos previos de pago a la inclusión de las deudas en los sistemas de solvencia patrimonial y crédito han sido certificados por Experian.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y reclamado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos