



Expediente N°: E/04235/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad--**VODAFONE ESPAÑA, S.A.**-- en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de abril de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Don **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la Entidad --**VODAFONE ESPAÑA, S.A.**— en el que manifiesta que:

El denunciante discrepa de la facturación de **VODAFONE ESPAÑA, S.A.** (en adelante VODAFONE) por incumplimiento del compromiso de permanencia ya que anuló la portabilidad de su línea telefónica y de ADSL inicialmente contratada con el operador por problemas en la instalación, haciendo entrega de los equipos que acredita con el resguardo de devolución de equipos de fecha 29 de noviembre de 2011.

En fecha 13 de diciembre de 2011, interpone reclamación ante la OMIC de la Comunidad de Madrid ya que VODAFONE le reclamaba una deuda por importe de 150€. En fecha 3 de enero de 2012, VODAFONE remite a la OMIC escrito, respecto de la reclamación del denunciante, donde se expone: *“que tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos que el Sr. **A.A.A.** nos ha descrito, podemos confirmar que a fecha del presente escrito, no registra servicios activos con Vodafone ni importes pendientes de pago”*.

No obstante, con fecha 12 de marzo de 2012 ha recibido el siguiente mensaje SMS: *“VODAFONE ESPAÑA S.A.U. ha asignado su expediente a esta Asesoría. Póngase urgentemente en contacto con nosotros, CREDIT AND RISK SOLUTIONS S.L...”,* y con fecha 24 de abril de 2012 ha recibido el siguiente mensaje SMS: *“infoSMS. Estimado Sr, evite inclusión en lista de impagados, abone su deuda con Vodafone cómodamente por tarjeta llamando al 902***** ref ***REF.1”*.

Con fecha 24 de abril de 2012, ha recibido un escrito de requerimiento de pago de la empresa INTRUM JUSTITIA.

Adjunto a la denuncia ha aportado fotografías de las SMS recibidos en su teléfono móvil y escrito de INTRUM JUSTITIA.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Tal y como consta en la documentación remitida por **VODAFONE** con fecha de registro de entrada 28 y 31 de enero de 2013:

1. **VODAFONE** manifiesta que el 30 de diciembre de 2011 tuvo entrada el requerimiento de la OMIC en relación con la reclamación interpuesta por el denunciante y en esos momentos, no constaba deuda alguna asociada a los servicios contratados, por este motivo VODAFONE contestó, en el escrito de fecha 3



de enero de 2012, que no existía una deuda pendiente. No obstante, al ser devuelta la factura de diciembre de 2011 que tuvo lugar el 13 de enero de 2012 se inició el procedimiento de gestión de deuda. En dicha fecha, la reclamación ante la OMIC ya se encontraba cerrada y resulta.

A este respecto VODAFONE ha aportado impresión de pantalla de sus Sistemas de Información donde consta la devolución de una factura por importe de 177,00. Asimismo ha aportado certificado emitido por EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA. respecto de los requerimientos de pago remitidos al denunciante en marzo y mayo de 2012.

2. VODAFONE manifiesta que debido a los contactos mantenidos posteriormente con el denunciante, se realizó un abono en fecha 19 de julio de 2012 quedando la deuda cancelada. A este respecto, ha aportado impresión de pantalla donde figura como saldo 0 €.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

!

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

En el presente caso se procede a examinar la reclamación presentada en esta Agencia en fecha 27/04/12:

*“El día 12 de marzo recibí en mi teléfono móvil un mensaje SMS en el que la Empresa **Credit and Risk Solutions S.L** me indicaba que Vodafone le había asignado mi expediente y que contactará con ellos...Vodafone ha cedido mis datos personales a terceros...”—folio nº1--.*

La Entidad denunciada—Vodafone—manifiesta en fecha 28/01/13 a requerimiento de esta Agencia sobre la *“especificación de las causas que han motivado el intento de recuperación de deuda realizado a través de varias Entidades de recobro...”*:

*“Vodafone cuando tuvo entrada el requerimiento de la OMIC en las oficinas el día 30 de diciembre de 2011, en los sistemas no constaba en ese momento deuda alguna asociada a los servicios del Sr. **A.A.A.**, motivo por el cual se respondió a la OMIC el 03/01/12 indicando que no había deuda pendiente”.*

El art. 4 de la LOPD que se refiere a la “calidad de los datos”, y se encuadra dentro del Título II de la Ley, relativo a los “principios de los datos”, establece en el apartado 3, que *“Los datos de carácter personal serán **exactos** y **puestos al día** de forma que respondan con veracidad a la situación real del afectado”.*

En esta línea hemos de traer a colación la lectura del art. 29 de la LOPD, que hace referencia a los ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito y en concreto en su apartado 4º que *“sólo se podrán registrar y ceder datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquellos”.*

Estos ficheros se caracterizan porque no necesitan del consentimiento del afectado para la obtención y tratamiento de sus datos, lo que supone una excepción a los principios rectores de la LOPD (entre ellos el del consentimiento del afectado en el tratamiento y cesión de sus datos de carácter personal). No obstante, frente a esta excepción, la propia norma articula una serie de contrapesos, como es su limitación a un caso concreto (cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias) y la obligación de notificar a los afectados el hecho de que se han registrado sus datos de carácter personal.

En este caso, la presentación de una reclamación ante la OMIC no impediría per se la inclusión de sus datos de carácter personal en los *“registros de morosos”*, dado que sus atribuciones se limitan a ser mediador entre las partes.

Según manifiesta la Entidad denunciada—**Vodafone**—la deuda se generó por la devolución de la factura de diciembre del año 2011, devolución que tuvo lugar el día 13/01/12, motivo por el que se inició el procedimiento de gestión de recobro de deuda, estando ya la reclamación ante la OMIC cerrada y respondida según las circunstancias temporales a las que obedecía.

La respuesta aportada por el denunciante de la Entidad denunciada—Vodafone—está fecha el día 03/01/12 en dónde se pone de manifiesto que:

*“...tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos que el Sr. **A.A.A.** nos ha descrito, podemos confirmar que a fecha del presente escrito, no registra servicios activos con Vodafone ni importe pendientes de pago”.*



La respuesta a la OMIC se produjo antes de generar el impago del servicio (devolución de factura de diciembre 2011) por parte del denunciante, que generó el inicio del proceso de gestión de recobro de deudas, dado que el mismo se inició a partir del día 13/01/2012.

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:

- 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 si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. *Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

Item, esta Agencia no es competente para entrar a valorar disputas entre las partes con motivo de “la gestión del servicio”, de tal forma que la existencia de una deuda con apariencia de legitimidad “penalización por baja anticipada voluntaria” legitima el tratamiento de los datos del denunciante y la cesión de los mismos a las Empresas de gestión de recobro de deudas, tal y como realiza la Entidad denunciada--**Vodafone** — art. 12 LOPD--.

Por tanto, una vez analizadas las alegaciones de las partes, no cabe sino concluir que la Entidad denunciada—Vodafone—actuó conforme a la Legislación vigente en materia de protección de datos, motivo por el que procede el **Archivo** del presente procedimiento.

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, S.A--**, 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.