



Expediente Nº: E/05709/2012

### **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 Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 24 de agosto de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia de manera sucinta que:

Con fecha 24 de agosto de 2012 se recibe en esta Agencia escrito de **LA UNION DE CONSUMIDORES DE ARÉVALO en representación de Dña.-A.A.A.**, la cual presentó reclamación ante ese organismo con relación a la inclusión de sus datos en un fichero de Solvencia por parte de la entidad MOVISTAR asociada a una deuda que ella desconoce. No obstante se aportan dos contestaciones de Vodafone a su ejercicio de derecho de cancelación de una deuda con la dicha entidad. El importe de la deuda por el que ha sido incluida es de 694,63€.

La denunciante procedió a la solicitud de cancelación de sus datos, los cuales fueron cancelados cautelarmente con fecha 18/04/2012, no obstante, al parecer han sido incluidos nuevamente por la entidad con posterioridad.

**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:

#### **ACTUACIONES REALIZADAS**

1. Con fecha 19 de septiembre de 2012 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., información relativa a la denunciante con relación a la deuda con VODAFONE ESPAÑA, S.A, y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

##### **Respecto del fichero BADEXCUG:**

A fecha 08/10/2012, en que se realiza la consulta NO EXISTE INFORMACIÓN ASOCIADA A LA DENUNCIANTE.

##### **Respecto del fichero NOTIFICACIONES:**

Constan tres notificaciones de deuda, correspondientes a tres anotaciones de tres operaciones diferentes, incluidas por la entidad VODAFONE, al domicilio: (C/.....1) (Vitoria-Gasteiz).

##### **Respecto del fichero HISTORICO DE ACTUALIZACIONES:**

##### **PRIMERA OPERACIÓN**



1ª INCLUSIÓN: F. Alta: 15/03/2009 y F. Baja: 23/01/2012, como consecuencia del ejercicio de cancelación por parte de la afectada.

2ª INCLUSIÓN: F. Alta: 26/02/2012 y F. Baja: 18/04/2012, como consecuencia del ejercicio de cancelación por parte de la afectada.

3ª INCLUSIÓN: F. Alta: 24/06/2012 y F. Baja: 02/10/2012, por petición de la entidad informante.

#### SEGUNDA OPERACIÓN

1ª INCLUSIÓN: F. Alta: 15/03/2009 y F. Baja: 23/01/2012, como consecuencia del ejercicio de derecho de cancelación por parte de la afectada.

2ª INCLUSIÓN: F. Alta: 26/02/2012 y F. Baja: 18/04/2012, como consecuencia del ejercicio de derecho de cancelación por parte de la afectada.

3ª INCLUSIÓN: F. Alta: 24/06/2012 y F. Baja: 02/10/2012, a petición de la entidad informante.

#### TERCERA OPERACIÓN

1ª INCLUSIÓN: F. Alta: 17/05/2009 y F. Baja: 23/01/2012, consecuencia del ejercicio de derecho de cancelación por la afectada.

2ª INCLUSIÓN: F. Alta: 26/02/2012 y F. Baja: 18/04/2012 como consecuencia del ejercicio del derecho de cancelación por parte de la afectada.

3ª INCLUSIÓN: F. Alta: 24/06/2012 y F. Baja 02/10/2012 por petición de la entidad informante.

2. Con fecha 5 de octubre de 2012, se recibe en esta Agencia escrito de **VODAFONE ESPAÑA, S.L.**, con información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

##### **Respecto a la información que obra en sus sistemas:**

Figuran tres cuentas de cliente Vodafone en cada una de ellas existe un móvil distinto. Dos de los servicios estuvieron activados entre el 24/09/2008 y fueron dados de baja el 11 y 15 de octubre de 2008, respectivamente, y el tercero fue dado de alta el 24/09/2008 y baja el 06/05/2009. En todos los servicios los datos de facturación y cobro coinciden.

Los datos del titular son: A.A.A., (C/.....1), Vitoria-Gasteiz. Las facturas que generaron la deuda están comprendidas entre el mes de septiembre y noviembre de 2011.

Existen distintas comunicaciones con la cliente en las que se queja sobre los terminales enviados, produciéndose el cambio de los mismos por otros. Dichos contactos tuvieron lugar entre el 24/09/2008 y el 02/10/2008.

Con fecha 23/04/2012, la cliente se pone en contacto con Vodafone, para reclamar la deuda que la entidad le solicita.

##### **Respecto de la contratación:**



La contratación del producto se realizó a través del canal de TELEVENTA de Vodafone, por lo que no ha sido posible localizar el contrato.

## 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:

- 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.”

### III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha 24/08/12 en dónde se pone en conocimiento de esta AEPD que:

*“Denuncio a la Compañía de telefonía **Movistar** por usurpación de identidad y daños y perjuicios por el motivo siguiente...que tenía una deuda impagada de 2.000€, por la cual he sido incluido en una lista de morosos...”.—folio nº 1--.*

Antes de entrar en el fondo del asunto, matizar que la denunciante aporta copia de dos escritos emitidos por el fichero de solvencia patrimonial y crédito—Experian (Badexcug)—en dónde la Entidad acreedora e informante de sus datos de carácter personal es **Vodafone** y no la Entidad—Telefónica (Movistar)--.



A requerimiento de esta Agencia y entendiendo que la entidad denunciada es – **Vodafone**--, ésta alega en fecha 05/10/12 en relación con la cuestión que nos ocupa, lo siguiente:

En los sistemas de información de la entidad Vodafone, constan los datos de la denunciante asociados a tres cuentas de cliente, en cada una de las cuales existe un número de teléfono móvil distinto.

Constan las siguientes fechas de alta/baja en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito:

- Los números **\*\*\*TEL.1** y **\*\*\*TEL.2**. Alta: 15/03/20009, 26/02/12 y 24/06/12. Baja: 23/01/12, 18/04/12 y 02/10/12.
- El número de cuenta cliente **\*\*\*TEL.3**. Alta: 17/05/20009, 26/02/12 y 24/06/12. Baja: 23/01/12, 18/04/12 y 02/10/12.

Item, esta Agencia procede a comprobar la corrección en los requerimientos de pago efectuados a la siguiente dirección: **(C/.....1)Victoria Gasteiz**, efectuados por el fichero de solvencia patrimonial y crédito—Experian (Badexcug)—a nombre de la denunciante.

A mayor abundamiento en los sistemas de información de la entidad denunciada constan los contactos cliente/Empresa de telecomunicaciones “en dónde reconoce los servicios prestados”:

*“Cliente indica que el terminal enviado no cumple con las expectativas que le indicaron al momento de ofrecerle el producto”.*

Por consiguiente cabe concluir de la documentación aportada que:

En lo relativo a la Entidad-**Telefónica (Movistar)**—aporta la afectada copia de la carta emitida por la misma de fecha 27/04/12 en dónde se hace referencia a una línea sin especificar, que estuvo de alta desde el 26/09/2008 a 28/12/2008, fecha en la que causó baja “aceptando la circunstancia de una posible suplantación de personalidad y se desvinculo a la afectada de la deuda generada...”, por lo que no se aprecia infracción alguna de esta Entidad en materia de protección de datos.

Como se señaló anteriormente, las cartas aportadas con el escrito de denuncia (23/01/12 y 18/04/12) por el fichero de solvencia patrimonial—Experian (Badexcug)—tienen como Entidad acreedora—**Vodafone**—en relación con tres líneas contratadas por la afectada, que han originado una “presunta” deuda y la comunicación de sus datos de carácter personal al fichero de “morosos”—Badexcug--.

Se aportan por la Entidad—**Vodafone**—copia de las comunicaciones y reclamaciones existentes entre las partes (afectada y Empresa de comunicaciones) que “aparentemente” legitiman la relación contractual entre las mismas.

Cabe señalar que en este supuesto, el acreedor,--**Vodafone**--es el responsable de que los datos cumplan los requisitos de veracidad y exactitud que la LOPD establece, puesto que, como tal, es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito y de instar la cancelación de los mismos cuando la deuda sea inexistente o haya sido saldada.

Por tanto, examinada la documentación presentada cabe concluir, que se proceda al **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 Doña **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