



Expediente Nº: E/06010/2012

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.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de julio de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) manifiesta que VODAFONE ESPAÑA ha incluido sus datos en el fichero Asnef por una deuda inexistente, sin requerimiento previo de pago y con posterioridad a la solicitud de un proceso de arbitraje. Además, tras solicitar la cancelación de la incidencia ante el responsable del fichero de Asnef, no ha recibido respuesta pronunciándose al respecto.

Junto con su escrito se aporta la siguiente documentación:

- Carta de Equifax informando que sus datos personales ya son accesible a las entidades informantes: 28/06/2012
- Carta de Equifax comunicando la inclusión de sus datos en Asnef por parte de VODAFONE ESPAÑA, a fecha de 01/06/2012 y por un importe de 96,96 euros.
- Carta dirigida a Equifax explicando los hechos y solicitando la cancelación de la incidencia: 14/06/2012 Se aporta justificante de envío y recepción
- Copia de la solicitud de arbitraje ante la JAC de Canarias, de 21/01/2012
- Fotocopia del DNI
- Copia de los recibos bancarios abonados a VODAFONE desde mayo de 2011 a febrero de 2012
- Escrito de solicitud de baja del servicio de ADSL remitida por burofax a Vodafone el 29/12/2011 solicitando la devolución del IVA abonado.
- Fax de 17/01/2013 reiterando la petición de baja del servicio contratado y remitiendo la documentación solicitada por VODAFONE.
- Carta de Equifax informando de la baja cautelar de sus datos a fecha de 28/06/2012

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.

Con fecha 9 de enero de 2013 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a D. **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF: No consta información.
- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación emitida a nombre de D. **A.A.A.**, con fecha de emisión 02/06/2012, por un producto de telecomunicaciones, por un importe de 96,96 euros y siendo la entidad informante VODAFONE ESPAÑA, S.A.

Consta una notificación emitida a nombre de D. **A.A.A.**, con fecha de emisión 28/06/2012, por un producto de telecomunicaciones, por un importe de 96,96 euros y siendo la entidad informante VODAFONE ESPAÑA, S.A.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 01/06/2012 – 28/06/2012. El motivo consta como CLIENTE, el importe es de 96,96 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 26/03/2012 – 26/03/2012.

Consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 06/07/2012 – 27/07/2012. El motivo consta como INCONGR, el importe es de 96,96 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 26/03/2012 – 26/03/2012.

Con fecha 9 de enero de 2012 se solicita a VODAFONE ESPAÑA, S.A información relativa a D. **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto a la especificación de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del denunciante en el fichero de morosidad, pese a la existencia de una reclamación en la Junta Arbitral de Consumo, la entidad ha manifestado su desconocimiento sobre esta cuestión hasta que recibió la solicitud de información por parte de esta agencia.

A este respecto, la entidad manifiesta que sólo conocía la disconformidad del cliente con la facturación a través del contacto directo con el mismo, y que posteriormente procedió a la rectificación de las facturas para su posterior abono y cancelación de la deuda.

Se aporta imagen de sus sistemas que refleja la entrada de una carta del cliente de 26/07/2012. En ella, solicita la rectificación del IVA en las facturas y su devolución. Se cierra la incidencia admitiendo el error, comunicando la remisión de las facturas corregidas y el abono del IVA cobrado (el cliente es residente en las Islas Canarias).

- Se aporta por la entidad imagen de sus sistemas que refleja la comunicación de deuda realizada al fichero.
- Se aporta copia de la factura origen de la deuda de 96,96 euros, en concepto de cancelación de contrato de permanencia, correspondiente al periodo de facturación de 15/02/2012 al 14/03/2012.
- Respecto de los motivos por los que se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado así como la fecha de baja, la entidad ha manifestado que *“los datos del Sr. A.A.A. quedaron excluidos el 25 de julio de 2012 con motivo del abono realizado por Vodafone que canceló la deuda que había pendiente.”*
- La entidad aporta copia del requerimiento de pago remitido a través de Experian, con fecha de **06/06/2012** al domicilio de **(C/.....1)**,



junto con certificado de Experian de dicho envío.

Con fecha 14 de marzo de 201 se solicita a la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CANARIAS información relativa a D. **A.A.A.** ésta ha aportado la siguiente documentación que obra en el expediente:

Escrito de solicitud de arbitraje de **A.A.A.**, con fecha de 21/01/2012.

Resolución de inicio del procedimiento arbitral de 14/02/2013 para su comunicación a Vodafone.

Contestación de VODAFONE, de 11/03/2013, en la que se comunica lo siguiente:

*“Una vez verificados los hechos expuestos en su escrito por el Sr. A.A.A., hemos comprobado que el servicio ADSL, asociado a la línea móvil ***TEL.1, se encuentra desactivado definitivamente desde el 21 de enero de 2012.*

Asimismo, le informamos que a fecha 28 de julio de 2012, se realizó la rectificación de las facturas emitidas desde el mes de junio de 2011 hasta julio de 2012, quedando así con un saldo a favor que anuló a cantidad que mantenía pendiente de pago por la factura emitida el 15 de marzo de 2012 por un importe de 96,96€ (impuestos indirectos incluidos). De manera que a fecha del presente escrito no mantiene cantidades pendientes de pago con Vodafone.”

Traslado de la propuesta de acuerdo de mediación al reclamante el 11/04/2013

Con fecha 14 de mayo de 2013, se solicita información a EQUIFAX IBÉRICA S.L. referente al denunciante y se verifica que actualmente no constan incidencias en el fichero Asnef y se aporta la información ya facilitada referente a las dos operaciones de la entidad informante VODAFONE ESPAÑA, S.A. ya canceladas y bloqueadas.

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 4.3 de la LOPD, dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.*

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley



Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. 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 por la presente Ley.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. 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 aquéllos”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros *la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.*

La Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, abunda en este precepto y considera en su norma primera, *“Calidad de los datos objeto de tratamiento”*, punto 1: *“La inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a los que se refiere”* ese artículo 29 de la LOPD, *“deberá efectuarse solamente cuando concurren los siguientes requisitos: a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada. b) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación”*. Y se añade en el punto 3: *“El acreedor o quien actúe por su cuenta e interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en el número 1 de esta norma en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común”*.

Se trata, de la plasmación legislativa del principio de calidad del dato, que a tenor



de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 8/11/2002, recurso 1152/1999, se infringe cuando se facilitan datos erróneos a un fichero de los regulados en el artículo 29 de la LOPD, que prestan servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, por la inclusión de datos no veraces en un fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Asimismo, el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 13/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, establece en su artículo 38 los requisitos para la inclusión de los datos en los ficheros de solvencia:

“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.*

2. (...)

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el [artículo siguiente](#)”.

El artículo 39 señala que: *“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el termino previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”.*

El artículo 43 dispone que: *“1. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.*

2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, 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. La exigencia de que la deuda sea “cierta”, (artículo 38.1.a) del R.D. 1720/2007) responde al principio de calidad de los datos plasmado en el artículo 4.3 de la LOPD. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar a ficheros comunes datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, siempre que la información registrada en los ficheros de esta naturaleza respete el principio de veracidad y exactitud.

III

La Audiencia Nacional ha señalado en diversas sentencias (entre otras, SAN de 24 de marzo de 2004 y de 7 de julio de 2006) que los principios generales contenidos en el Título II de la LOPD definen las pautas a las que debe atenerse la recogida, tratamiento y uso de los datos de carácter personal. En este sentido, la SAN de 25 de julio de 2006 expone: “...dichos principios sirven para delimitar el marco en el que debe desenvolverse cualquier uso o cesión de los datos de carácter personal y para integrar la definición de los tipos de infracción definidos en el artículo 44 de la LOPD, pues este precepto aborda la tipificación de las distintas infracciones mediante una remisión a los principios definidos en la propia Ley”. Entre tales principios se recoge – artículo 4.3- el de exactitud o veracidad, corolario del principio de calidad del dato, a través del cual se trata de garantizar y proteger la calidad de la información sometida a tratamiento -exacta y puesta al día- por la que debe velar quien recoge y trata datos de carácter personal.

En la Directiva 95/46 CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, que la LOPD traspone, establece en su artículo 6. I. d) que “Los Estados miembros dispondrán que los datos personales sean...d) exactos, y cuando sea necesario, actualizados. Deberán tomarse todas las medidas razonables para que los datos inexactos o incompatibles, con respeto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas”, indicando el apartado 6.2 que “Corresponderá a los responsables del tratamiento garantizar el cumplimiento de los dispuesto en el apartado I”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, 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.

Por ello, la impugnación de la deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante los 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 que pueda hablarse de una deuda cierta hasta que recaiga resolución firme, y por tanto, la inclusión de la misma en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

En el supuesto examinado, de la información aportada por usted se desprende que presentó solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias (JAC), con fecha 12/01/2012 y sus datos personales estuvieron inscritos en el fichero desde el día 01/06/2012 al 27/07/2012. Sin embargo para que la reclamación planteada impida la inclusión o la permanencia de los datos en los citados ficheros resulta necesario que la entidad informante de aquellos tenga conocimiento de la existencia de la impugnación, pues sólo así puede evitar la inclusión o proceder a la cancelación de los ya registrados.



En el presente caso, según ha quedado acreditado, no se produce el inicio del procedimiento arbitral hasta el 14/02/2013, fecha de la carta que es remitida por la JAC a la denunciada, y a la que ésta dio respuesta con fecha 11/03/2013. Por tanto, ha quedado debidamente acreditado el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales al no existir ninguna incidencia con sus datos informada a ficheros de de solvencia una vez iniciado el procedimiento arbitral, ya que la baja de sus datos se produjo meses antes del inicio de dicho procedimiento.

Por ello, de acuerdo con el principio de presunción de inocencia cuya invocación resulta plenamente justificada en el ámbito del Derecho Administrativo sancionador, según consolidada doctrina del Tribunal Constitucional, no puede inferirse de los hechos denunciados la existencia de infracción de LOPD, al no haberse aportado prueba que determine que la entidad informante de los datos tiene conocimiento de la existencia del proceso de impugnación entablado por usted.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EQUIFAX IBERICA, S.L., VODAFONE ESPAÑA, S.A.** y a **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