



Expediente N°: E/08010/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de noviembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que está incluida por Vodafone en el fichero de solvencia patrimonial Badexcug, a pesar de que existe una resolución a su favor de la SETSI, del 19 de septiembre de 2013, con número de referencia RC*****/12/TLM.

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:

La denunciante aporta copia de una resolución de la SETSI de 9 de septiembre de 2013 con número de referencia RC*****/12/TLM sobre una reclamación interpuesta por la denunciante que tuvo entrada en la entidad el 31 de enero de 2012.

En la resolución se estima la reclamación “...reconociendo el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva de los servicios contratados, y debiendo anular el operador, en el caso de que no lo haya efectuado aún, los cargos facturados con posterioridad a los dos días de la fecha en la que se solicitó la baja.”

Con fecha 23 de febrero de 2016 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 8 de mayo de 2012, por deuda de 1.073,99 euros.

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 25 de noviembre de 2014, por

deuda de 1.047,97 euros.

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 12 de mayo de 2015, por deuda de 1.047,97 euros.

Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 6 de mayo de 2012 y fecha de baja de 10 de marzo de 2013.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 23 de noviembre de 2014 y fecha de baja de 3 de marzo de 2015.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 10 de mayo de 2015 y fecha de baja de 1 de noviembre de 2015.

Según consta en los ficheros de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., la última cancelación de los datos de la denunciante se debe a la resolución de la solicitud de cancelación citada en los antecedentes.

Con fecha 23 de febrero de 2016 se solicita a VODAFONE información relativa al denunciante y en la respuesta recibida se manifiesta lo siguiente:

El procedimiento de reclamación ante la SETSI se inició en febrero de 2012 y la resolución se recibió en septiembre de 2013.

Se aportan como evidencias copia de las primeras alegaciones de VODAFONE de fecha 29 de febrero de 2012, de unas segundas alegaciones de 13 de junio de 2012 y de la resolución recibida el 19 de septiembre de 2013.

Los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial porque tras haber recibido la resolución de septiembre de 2013 se analizó el caso de nuevo y tras comprobar que se habían realizado varios abonos, se estimó que la deuda persistente era correcta.

La entidad sostiene que, de acuerdo con la resolución de la SETSI, las facturas que debía anularse eran las posteriores al 25 de noviembre de 2011 y que si bien se realizaron abonos por importe de 456,74 euros a favor de la denunciante, éstos se hicieron sobre las facturas ***FACTURA.7, ***FACTURA.8 y ***FACTURA.9, emitidas antes de la solicitud de baja de la denunciante.

Los abonos, en lugar de rebajar o anular el importe de las facturas emitidas con fecha posterior a la baja, lo hicieron con respecto a factura emitidas previamente, cuya deuda es correcta. El importe final de la deuda 1.047,97 euros lo entienden como correcto.

Aportan 20 facturas emitidas entre el 12 de noviembre de 2010 y el 8 de mayo de 2012. Con fecha posterior al 25 de noviembre de 2011 figuran las siguientes:



Fecha	Número	Importe
08/12/2011	***FACTURA.1	106,92 €
08/01/2012	***FACTURA.2	50,74 €
08/02/2012	***FACTURA.3	64,90 €
08/03/2012	***FACTURA.4	29,50 €
08/04/2012	***FACTURA.5	13,32 €
08/05/2012	***FACTURA.6	206,50 €

Las facturas de la tabla suman un importe de 471,88 euros.

Aportan las facturas de abono en las que consta que dos de ellas rectifican la factura emitidas entre mayo de 2011 y abril de 2012 para la línea **B.B.B.** y la última rectifica una factura para una línea distinta, la **C.C.C.**.

Las facturas de abono suman un total de 456,74 euros.

La entidad aporta captura de pantalla de sus sistemas de información donde consta un listado de los pagos realizados por la denunciante por un importe total de 1.969,83 euros.

Los datos de la denunciante fueron excluidos del fichero BADEXCUG debido a la política de VODAFONE de excluir los datos de los clientes que hayan tenido alguna reclamación oficial, no a que la deuda no sea cierta.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora 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 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 exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que "*los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*". El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

III

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 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.”*

IV

En el presente caso, con respecto a su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito a pesar de haber resolución de la SETSI de fecha 19 de septiembre de 2013, cabe señalar que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre del Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC), que regula con carácter general el instituto de la prescripción, hace una remisión normativa a las leyes especiales por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido, el artículo 132.1 dispone que *“Las infracciones y sanciones prescribirán según lo dispuesto en las leyes que las establezcan.”*

En este sentido, la LOPD, establece en el artículo 47, lo siguiente:

“1. Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviere paralizado durante más de seis meses por causas no imputables al presunto infractor.

4. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.

5. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

6. La prescripción se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, el procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si el mismo está paralizado durante más de seis meses por causa no imputable al infractor. ”



Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del precepto antes citado, así como en el artículo 132.2 de la LRJPAC, el único modo de interrumpir el cómputo del plazo de prescripción es la iniciación, con conocimiento del interesado, del oportuno procedimiento sancionador.

En este caso concreto, de la documentación obrante en el expediente se puede constatar que la primera inclusión en Badexcug fue llevada a cabo por Vodafone con fecha 6 de mayo de 2012 y la baja el 10 de marzo de 2013, por lo que la posible infracción denunciada respecto al primer alta ha prescrito de conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 47.1 de la LOPD.

Por otra parte, señalar que en relación con la segunda alta llevada a cabo por Vodafone el 13 de noviembre de 2014 y su baja el 3 de marzo de 2015. Asimismo respecto a la tercera con fecha de alta el 10 de mayo de 2015 y baja el 1 de noviembre del mismo año, los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial por Vodafone tras recibir la resolución de la SETSI en septiembre de 2013, donde se requería a Vodafone para que diera de baja los servicios con fecha 23 de noviembre de 2011 y se procediera a anular todos los cargos emitidos con posterioridad a los dos días siguientes a la petición de baja de los servicios, es decir, posteriores a 25 de noviembre de 2011. Pues bien, Vodafone considera que de acuerdo con la resolución de la SETSI, las facturas que debían anularse eran las posteriores al 25 de noviembre de 2011 y que si bien se realizaron abonos por importe de 456,74 euros a favor de la denunciante, éstos se hicieron sobre las facturas ***FACTURA.7, ***FACTURA.8 y ***FACTURA.9, emitidas antes de la solicitud de baja de la denunciante. Los abonos, en lugar de rebajar o anular el importe de las facturas emitidas con fecha posterior a la baja, lo hicieron con respecto a factura emitidas previamente, cuya deuda es correcta, siendo el importe final de la deuda 1.047,97 euros.

Finalmente indicar que los datos de la denunciante fueron dados de baja del fichero BADEXCUG el 1 de noviembre de 2015 debido a la política de VODAFONE de excluir los datos de los clientes que hayan tenido alguna reclamación oficial, no a que la deuda no sea cierta.

Por otra parte, 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.



V

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora 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 SAU y a Dña. 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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

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 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos