



Expediente Nº: E/08066/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, S.L., VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., VODAFONE ONO, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de **13 de noviembre de 2015**, tiene entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) escrito de Dña. **A.A.A.** (en adelante el denunciante), con NIF *****NIF.1**, y con fecha de 20 de enero de 2016 subsanación del misma, en los que manifiesta que la compañía Sierra Capital Management 2012, S.L. (en adelante Sierra Capital) le comunicó, el día 26 de octubre de 2015, que tenía una deuda de la empresa Vodafone, que sus datos se encontraban incluidos en el fichero ASNEF, que le nombraban con apellidos y domicilio que no le corresponden y que **no es deudora de la operadora Vodafone** ni de ninguna otra empresa.

Añade, que interpuso reclamación contra Sierra Capital a través de la Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Salamanca (OMIC), dando respuesta dicha compañía, el día **16 de noviembre de 2015**, informando que *“como consecuencia de la retrocesión de operaciones pactada en el Contrato de Cesión de Créditos firmado entre Vodafone España, S.A.U. y Sierra Capital, nuestra compañía ya no es titular y propietaria de la deuda del Reclamante, la cual es gestionada actualmente por Vodafone España, S.A.U., por lo que se ha procedido a la comunicación de dicha cancelación al fichero ASNEF y no procederemos a realizar tratamiento alguno de ahora en adelante”*.

También, aporta factura emitida por Vodafone Ono, S.A.U. a nombre de la denunciante, dirigida a la dirección postal (**C/...1**) de **Salamanca**, de fecha 1 de noviembre de 2015, por los servicios de las líneas *****TEL.1**, *****TEL.2** y *****TEL.3**.

Si bien, la denunciante **no informa ni acredita documentalmente** ni contrato ni facturas ni reclamaciones dirigidas a operadora Vodafone que supuestamente han podido dar origen a la deuda.

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:

ACTUACIONES PREVIAS

- 1. CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DE LA DENUNCIANTE EN EL FICHERO ASNEF:** Los datos asociados al NIF *****NIF.1**, con fecha de **19 de mayo de 2016**, **no se encuentran** incluidos en el fichero denominado “ASNEF” (Datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias), cuyo responsable es la entidad ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, de la **entidad informante** Vodafone Ono, S.A.U., según consta en el documento nº 1.

Si bien, han sido dadas de baja “3” incidencias a nombre de **A.A.A.** y NIF de la denunciante, de las entidades Telefónica Móviles, Orange Espagne y Sierra Capital, ésta última dada de **alta el 12 de enero de 2012** y de **baja el 17 de noviembre de 2015**, por solicitud de la cliente, por importe de 333,76€, según consta en el documento número 4.

Por otra parte, han sido notificadas “5” incidencias todas ellas del sector de telecomunicaciones a nombre de **A.A.A.**, NIF de la denunciante, a la dirección **(Cl...2) de Salamanca**, entre otras, las siguientes:

- Con fecha de emisión 14 de enero de 2012, de la entidad informante Vodafone España, S.A., por importe de 253,76€, no consta devolución.
- Con fecha de emisión 28 de enero de 2012, de la entidad informante Vodafone España, S.A., por importe de 253,76€, no consta devolución.
- Con fecha de emisión 8 de noviembre de 2012, de la entidad informante Sierra Capital, por importe de 253,76€, no consta devolución.

En la entidad constan **tres expedientes** de la denunciante sobre el ejercicio de los derechos, dos en el año 2013 y uno en el año 2015.

2. **CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DE LA DENUNCIANTE EN EL FICHERO BADEXCUG:** De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN), responsable del fichero denominado BADEXCUG, cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, con fecha de 3 de mayo de 2016, **no consta incidencia** asociada al NIF de la denunciante de la entidad informante Vodafone Ono, según se detalla en el documento nº 2.

Si bien, han sido dadas de baja varias incidencias, entre otras, a nombre de **A.A.A.**, por la entidad informante Vodafone, con fecha de **alta el día 8 de enero de 2012** y de baja el día **4 de noviembre de 2012**, por importe de 253,76€.

Por otra parte, han sido notificadas “5” incidencias por entidades del sector de las telecomunicaciones, al NIF de la denunciante a la dirección **(Cl...2) de Salamanca**, “3” de ellas a **A.A.A.** y “2” a nombre de **A.A.A.**, estas dos últimas de las entidades informantes Vodafone y Sierra Capital, en las siguientes fechas:

- Con fecha de 10 de enero de 2012, de la entidad informante Vodafone, por importe de 253,76€.
- Con fecha de 29 de septiembre de 2015, de la entidad informante Sierra Capital, por importe de 333,76€, que ha sido cancelada según consta en la respuesta dada a la denunciante a su derecho de cancelación, con fecha de 11 de noviembre de 2015.

En la entidad consta un **expediente** de la denunciante sobre el ejercicio del derecho de cancelación en noviembre de 2015, a través de la OMIC, que fue atendido cancelando la incidencia de la entidad informante Sierra Capital.

3. **CON RESPECTO DE VODAFONE ONO, S.A.U.:** La operadora ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 22 de marzo de 2016, en relación con los servicios contratados por la denunciante lo siguiente:
- En el Sistema de Información de Clientes de Vodafone Ono consta asociado a **A.A.A.**, con NIF *****NIF.1**, los servicios de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.3**, con dirección **(Cl...1) de Salamanca**.
 - Se emitieron facturas desde noviembre de 2004 hasta marzo de 2016,



encontrándose **todas pagadas**, excepto la de febrero de 2009 que fue devuelta, y no les consta reclamación por ningún servicio. Únicamente les consta una reclamación que ya se encuentra solventada por la que la cliente no conocía que al aceptar la promoción Bono 120 minutos, se adquirirían una serie de compromisos. Tras conocer su reclamación, se restauró el servicio anterior, Bono 60 minutos y se le devolvió la diferencia. Estos hechos tuvieron lugar en el mes de febrero de 2016, por lo que entienden no ha motivado la presente reclamación ante la AEPD.

4. **CON RESPECTO DE VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.:** La operadora ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 5 de octubre de 2016, en relación con la deuda asociada a la denunciante lo siguiente:
- En el Sistema de Información de Clientes de Vodafone España consta asociado a **A.A.A.**, con NIF *********, los servicios de la línea *****TEL.4**, que fue dada de alta en **mayo de 2011**, en octubre de 2011 se aplicó una desactivación temporal por no pago y fue dada de baja definitiva en abril de 2012.
 - Se emitieron facturas desde mayo a noviembre de 2011, cuando la deuda ascendía a 253,76€, por lo que los datos de la denunciante fueron incluidos en el fichero de solvencia BADEXCUG, desde el **8 de septiembre** hasta el **4 de noviembre de 2012**, fecha en la cual fue vendida la deuda a la compañía Sierra Capital. Ajustan copia de las facturas constando la utilización de los servicios en el mes de mayo de 2011.
 - Con respecto al fichero ASNEF desde noviembre de 2014 no trabajan con dicho fichero, como se ha puesto en conocimiento de esta AEPD en varias ocasiones, por lo que les resulta complejo recuperar información al respecto.
 - La operadora recompró la deuda de la denunciante el 12 de noviembre de 2015 a raíz de la reclamación formulada ante la OMIC, según el procedimiento acordado contractualmente entre Sierra Capital y Vodafone, causa por la cual la respuesta a la reclamación por parte de Sierra Capital fue que ya no era titular de la deuda, y como gesto comercial Vodafone canceló automáticamente la deuda.
5. La denunciante ha dado respuesta al requerimiento de la Inspección de Datos, con fecha de 14 de octubre de 2016, manifestando lo siguiente:
- La documentación requerida referente a Vodafone España, contratos y facturas, no la aporta ya que las tiene pagadas y no ve la necesidad de enviarla.
 - Que no ha presentado reclamación ante Vodafone España puesto que no le reclamaron la deuda.
 - Que no tiene ninguna relación con la dirección postal calle **(C/...2) de Salamanca** ni con el nombre de la persona que consta como deudora **A.A.A.**

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

La denunciante manifiesta que la entidad Sierra Capital ha incluido sus datos en ficheros de morosidad por una deuda con la que no está de acuerdo.

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 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



En el supuesto examinado, la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de morosidad tiene su origen en una supuesta deuda contraída con la entidad Vodafone España SAU.

En concreto, esta entidad afirma que la denunciante contrató los servicios de la línea *****TEL.4** en mayo de 2011 y por falta de pago se aplicó una desactivación temporal, dándose de baja definitiva en abril de 2012. Se emitieron facturas desde mayo a noviembre de 2011, y su falta de pago originó una deuda, que fue cedida a Sierra Capital (de acuerdo a los artículos 347 y 348 de Código de Comercio). Por ello, Sierra Capital incluye los datos de la denunciante en ficheros de morosidad.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos. Junto a destacar que tras reclamación de la denunciante ante la OMIC, Vodafone recompró la deuda a Sierra Capital, y sus datos fueron dados de baja de los ficheros de morosidad.

IV

Por otro lado, la denunciante señala que no mantiene deuda alguna con Vodafone España ya que todas las facturas fueron abonadas, sin que exista ninguna de ellas pendiente de pago.

En este sentido cabe señalar que si la denunciante no está de acuerdo con la deuda que le reclama Vodafone debe significarse que esta Agencia no es un órgano competente a tales efectos al no tener competencia 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.

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 **SIERRA CAPITAL MANAGEMENT 2012, S.L., VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., VODAFONE ONO, S.A.U.** 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