



Expediente Nº: E/08754/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, en virtud de la denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 25/04/2018 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el denunciante) en el que expone que **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, (en lo sucesivo, VODAFONE o la denunciada) ha incluido sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG sin requerirle previamente el pago de la deuda, lo que a su juicio vulnera la normativa de protección de datos de carácter personal.

El denunciante manifiesta que tuvo noticia de su inclusión en ficheros de solvencia a raíz de que una entidad financiera le denegara en fecha 14/02/2018 la tarjeta de compra que había solicitado. Ejercitó entonces, en fecha 17/04/2018, el derecho de acceso ante EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.

Del escrito que EXPERIAN remitió al denunciante en respuesta al acceso solicitado, cuya copia adjunta, se evidencia que en fecha 17/04/2018 existían en el fichero BADEXCUG dos incidencias asociadas a los datos personales del denunciante -NIF, nombre, dos apellidos y un domicilio sito en *****DIRECCION.1-** comunicadas por VODAFONE:

(i) Operación número 0925562395. Fecha de alta 16/12/2012, por un importe impagado de 188,48 euros relativo a un producto de telecomunicaciones siendo la fecha del primer impago el 10/10/2012.

(ii) Operación con número 0925562399. Fecha de alta 23/02/2014, por un importe impagado de 704,15 euros relativo a un producto de telecomunicaciones siendo la fecha del primer impago el 12/11/2013.

El denunciante aporta una copia de su DNI en el que figura como domicilio la *****DIRECCION.2.**

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a efectuar actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados teniendo conocimiento de los siguientes extremos que se recogen en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección del que se reproduce el siguiente fragmento:

<<RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

Según consta en los sistemas de la entidad, actualmente el reclamante mantiene una deuda de 870.76 €

La dirección del reclamante que figura en el sistema de información es *****DIRECCION.1**. Según manifiestan los representantes de la entidad se hizo entrega de terminales telefónicos en la dirección *****DIRECCION.3**.

Vodafone aporta copia de las facturas impagadas.

Factura de fecha 10/10/2012 por importe de 188,48 €. La dirección que figura en esta factura es *****DIRECCION.3**.

En relación a esta deuda aportan un certificado emitido por Experian Bureau de Crédito S.A. de fecha 22/06/2018 en el que figura que en fecha 19/09/2012 se envió al afectado un requerimiento de pago de una deuda de 80.24 € contraída con Vodafone y remitido a la dirección *****DIRECCION.1**.

Aportan copia del requerimiento de pago de fecha 19/09/2012 personalizado.

Aportan copia del certificado emitido por RUTA OESTE S.L. acreditativo del envío impreso por IMPRESALER.

Aportan copia del certificado emitido por UNIPOST relativo al envío de 21.926 certificados.

Aportan certificado emitido por EXPERIAN en el que se hace constar que tiene contratado la gestión de devoluciones de requerimientos de pago y que no consta que éste haya sido devuelto.

En relación a la segunda deuda aportan un certificado emitido por Experian Bureau de Crédito S.A. de fecha 22/06/2018 en el que figura que en fecha 22/01/2014 se envió al afectado un requerimiento de pago de una deuda de 704.15 € contraída con Vodafone y remitido a la dirección *****DIRECCION.1**.

Aportan copia del requerimiento de pago de fecha 22/01/2014 personalizado.

Aportan copia del certificado emitido por RUTA OESTE S.L. acreditativo del envío impreso por IMPRESALER.

Aportan copia del certificado emitido por UNIPOST relativo al envío de 35.295 certificados.

Aportan certificado emitido por EXPERIAN en el que se hace constar que tiene contratado la gestión de devoluciones de requerimientos de pago y que no consta que éste haya sido devuelto.>>

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

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

III

El artículo 4 de la LOPD, relativo al principio de “*calidad de los datos*”, se refiere en el apartado 3 a una de sus manifestaciones, el principio de exactitud o veracidad, y dispone: “*Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*”.

A propósito de la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito el artículo 29.4 de la LOPD indica que “*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 aquellos*”.

El artículo 38.1 del RLOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, exige que la inclusión en ficheros de esa naturaleza de datos de terceros por incumplimiento de obligaciones dinerarias se efectúe únicamente si concurren determinados requisitos. El precepto dispone:

“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 de una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada.*
- b) *(...)*
- c) *Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.*

Paralelamente, los artículos 38.3 y 39 del RLOPD, respectivamente, establecen:

“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 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 término 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 criterio seguido por la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, sobre el alcance de la obligación que el artículo 4.3 de la LOPD -en relación con el 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1 del RLOPD- impone al responsable de un fichero es que aquél debe estar en condiciones de acreditar que ha practicado el requerimiento previo de pago al deudor, utilizando para ello un medio que deje constancia efectiva de haberlo efectuado, y que tal requerimiento ha sido recibido por el destinatario.

La Audiencia Nacional, en Sentencia de 24/01/2003, precisó que *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.1 de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”* (El subrayado es de la AEPD)

IV

Los hechos que se someten a la valoración de la AEPD se centran en la inclusión de los datos del denunciante en el fichero de morosidad BADEXCUG, informados por VODAFONE, sin el preceptivo requerimiento previo de pago. El denunciante en ningún momento ha puesto en tela de juicio la certeza de las deudas que la denunciada informó al fichero común.

A. Con carácter previo se ha de indicar que VODAFONE ha manifestado que el denunciante fue cliente suyo en el pasado y figuró como titular de cuatro contratos identificados por las cuentas cliente (a) 91828737; (b) 925562395; (c) 925562399 y (d) 925281531, esta última sin deuda pendiente.

Señalar también que, analizada la documentación aportada por VODAFONE - tanto capturas de pantalla de sus ficheros como la copia de algunas facturas emitidas- se comprueba que el domicilio del denunciante que le consta a la operadora es, en todos los casos, el de la ***DIRECCION.1. La única excepción es la existencia de otro domicilio - ***DIRECCION.3- que figura sólo como lugar de entrega de un terminal móvil. Por ello, es al domicilio de *****DIRECCION.1** al que VODAFONE envió los requerimientos de pago dirigidos al denunciante y es también ese el domicilio que figuraba en BADEXCUG asociado a él.



Cuestión esta que resulta fundamental, por cuanto en la copia del DNI que el denunciante ha remitido a la Agencia aparece un domicilio distinto, ubicado en *****DIRECCION.2**. Además, en el escrito de interposición de la denuncia se comunica a la Agencia como domicilio otro diferente de los anteriores, radicado en *****DIRECCION.4**.

Señalar, por otra parte, que no se tiene constancia de que el denunciante, cliente de VODAFONE, con la que tiene pendiente una deuda, le hubiera comunicado sus cambios de domicilio.

En tal sentido se debe recordar que el artículo 8.5 del RLOPD establece que los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día, de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado y si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

B. Está acreditado en el expediente que VODAFONE comunicó al fichero BADEXCUG los datos personales del denunciante en dos ocasiones:

La primera incidencia -con el código de operación 0925562395- se dio de alta el 16/12/2012, por un importe impagado de 188,48 euros siendo la fecha del primer impago el 10/10/2012. Existe una segunda incidencia, con código de operación 0925562399, que se dio de tal en BADEXCUG el 23/02/2014, por un importe impagado de 704,15 euros, siendo la fecha del primer impago el 12/11/2013.

La denunciada afirma que hizo sendos requerimientos de pago con carácter previo a cada una de las inclusiones en BADEXCUG a través de la empresa externa EXPERIAN, con la que tenía contratado el *“servicio de impresión y envío de Requerimientos Previos de Pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito”*.

VODAFONE manifiesta que la cuenta cliente (b), asociada a la línea *****TELEFONO.1**, tiene una deuda pendiente de 188,48 euros derivada de la devolución de una factura de 01/10/2012 y aporta en prueba, entre otros documentos, una copia de esta factura.

La cuenta cliente (c), asociada a las líneas *****TELEFONO.2** y *****TELEFONO.3**, tiene una deuda pendiente de 581,94 derivada de la factura emitida el 01/11/2013. Se aporta la copia de la factura emitida.

La operadora ha manifestado que las deudas fueron requeridas antes de proceder a su inclusión en el fichero BADEXCUG y que al no recibir el pago procedió a comunicar los datos del denunciante en ficheros de solvencia. En prueba de haber efectuado el preceptivo requerimiento de pago previo a la inclusión de los datos en el fichero común aporta los siguientes documentos:

- I. Respecto a la inclusión a BADEXCUG con código de operación 925562395, - que corresponde a la cuenta cliente b)- ha facilitado:
 - Carta personalizada, a nombre del denunciante y a la dirección que consta en los ficheros de VODAFONE, de *****DIRECCION.1**, y referenciada (P0801000139420120919).



- Tiene fecha de 19/09/2012 y en ella le requiere el pago de una deuda por importe de 80,24 euros concediéndole un plazo de 30 días para atenderlo, con la advertencia de que, si incumple, sus datos podrían comunicarse a ficheros de solvencia.
 - Certificado de EXPERIAN relativo a que en fecha 19/09/2012 se envió el requerimiento de pago que figuraba en el fichero de requerimientos previos recibido de VODAFONE el 14/09/2012 que fue procesado el 18/09/2012 (fecha de carga)
 - Certificado expedido por IMPRE LASER, S.L., relativo a la impresión de 21.926 cartas de requerimiento previo de pago de la carga de "18/09/2012" que comprenden los requerimientos de VODAFONE identificados con las referencias P080100000120120919 y P0801000788420120919, entre las que se encuentra la carta dirigida al denunciante (referencia P0801000139420120919)
 - Certificado expedido por UNIPOST acreditativo de que en concepto de requerimientos previos de pago de la carga de fecha 18/09/2012 se enviaron un total de 21.926 que coinciden con los impresos y enviados. Consta que las cartas fueron enviadas el 19/09/2012.
 - EXPERIAN, en calidad de prestador del Servicio de Gestión de devoluciones de cartas de requerimientos previos de pago certifica que no tiene constancia de la devolución por los servicios postales del referido requerimiento de pago.
- II. Por lo que concierne a la inclusión en BADEXCUG, con código de operación iii – que corresponde a la cuenta cliente 925562399- ha facilitado:
- Carta personalizada, a nombre del denunciante y a la dirección que consta en los ficheros de VODAFONE, de *****DIRECCION.1**, y referenciada (P080101196020140121). La carta lleva fecha de 21/01/2014. En ella le requiere el pago de una deuda por importe de 704,15 euros concediéndole un plazo de 30 días para atenderlo, con la advertencia de que si incumple sus datos podrían comunicarse a ficheros de solvencia.
 - Certificado de EXPERIAN referente a que en fecha 22/01/2014 se envió el requerimiento previo de pago que figuraba en el fichero de requerimientos previos recibidos de VODAFONE el 17/01/2014, que fue procesado el 19/01/2014 (fecha de carga)
 - Certificado de IMPRE LASER, S.L., relativo a la impresión de 35.295 cartas de requerimiento previo de pago de la carga de "19/01/2014" que comprenden los requerimientos de VODAFONE identificados con las referencias siguientes: de la P080100000120140121 a la P0801001196020140121, entre las que se encuentra la carta dirigida al denunciante (referencia P080101196020140121)
 - Certificado expedido por UNIPOST acreditativo de que en concepto de requerimientos previos de pago de la carga de fecha 19/04/2014 se enviaron un total de 35.295 requerimientos de pago que coinciden con los impresos y enviados. Consta que las cartas fueron enviadas el 22/01/2014.
 - EXPERIAN, en calidad de prestador del Servicio de Gestión de



devoluciones de cartas de requerimientos previos de pago certifica que no tiene constancia de la devolución por los servicios postales del referido requerimiento de pago.

De la documentación aportada por VODAFONE se desprende que la entidad sí efectuó el preceptivo requerimiento de pago al denunciante con carácter previo a la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia BADEXCUG. La denunciada ha facilitado los documentos que permiten seguir la trazabilidad de las cartas de requerimiento enviadas al denunciante.

En definitiva, VODAFONE efectuó los requerimientos de pago al denunciante en los términos previstos por el RLOPD y con las formalidades que la AEPD viene exigiendo en consonancia con la doctrina de la Sala de lo contencioso administrativo de la Audiencia Nacional: que la carta de notificación esté referenciada y pueda conocerse el *iterin* seguido por la carta de requerimiento.

Así las cosas, a la luz de la documentación que obra en el expediente y conforme a lo expuesto, se concluye que no existe en la actuación de VODAFONE que se somete a la consideración de esta Agencia indicios de infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal, debiendo por ello acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, con NIF **A80907397** y a D. **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 los artículos 112 y 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