

Expediente N°: E/00327/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, y Vodafone España SAU en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 3 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, Vodafone España SAU (en lo sucesivo las denunciadas) en el que denuncia que Vodafone España SAU le ha ido cargando facturas en relación a una línea de teléfono móvil que usted no ha contratado, y que como consecuencia de estas facturas, la citada compañía le ha incluido sus datos personales en un fichero de morosidad, a pesar de haber presentado denuncia ante la policía por la contratación fraudulenta y haber enviado a Vodafone, reclamación sobre dichas facturas con copia de la denuncia realizada.

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:

Con fecha 27/1/2014 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a Dña. **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información respecto del denunciante.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan dos notificaciones emitidas a nombre de **Dña. A.A.A.**, con fechas de emisión 5/10/2013 y 31/10/2013, por un producto de TELECOMUNICACIONES, por importes de 86.51 € y 117.24 €, siendo la entidad informante VODAFONE.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a las notificaciones citadas en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 04/10/2013-15/11/2013. El motivo consta como AMISTOSO, el importe es de 940,04 €, por vencimientos impagados primero y último de fechas 31/07/2013 - 31/10/2013.

Con fecha 27/1/2014 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a **Dña. A.A.A.** 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 a **Dña. A.A.A.** como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 12/11/2013, por deuda de 940.04 €.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 10/11/2013 y fecha de baja de 15/11/2013.

Con fecha 27/1/2014 se solicita a VODAFONE información relativa a **Dña. A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

SOBRE LA CONTRATACION

Aporta la entidad imágenes extraídas de sus sistemas donde consta la información solicitada relativa a la denunciante. Consta en dichas imágenes el nombre y DNI de la denunciante, y como domicilio **(C/.....1) (Vizcaya)**, dirección distinta de la informada por la denunciante en su escrito de denuncia.

Informa VODAFONE que tampoco consta en sus sistemas toda la información, como ocurre con el método de pago del servicio *****TEL.1**. Asimismo, advierte la entidad que, como se puede observar en una de las imágenes aportadas, el servicio *****TEL.2** no existe y por tanto no se dispone de información al respecto.

Según la imágenes aportadas, la denunciante fue dada de alta en el servicio el 13/7/2013, y fue dada de baja por no pago el 30/9/2013.

Aporta la entidad imágenes extraídas de sus sistemas donde se puede apreciar el listado de las facturas emitidas y donde se puede comprobar que ninguna de las facturas fue abonada. Informa la entidad que procedió a la catalogación del servicio como fraudulento, según se aprecia en una de las imágenes aportadas, por lo que fue cancelada la deuda.

Informa igualmente la entidad que no existe en sus sistemas ninguna reclamación ni contacto establecido entre las partes, según acredita mediante una imagen de pantalla aportada.

La venta se formalizó a través de teléfono. Se aporta copia de la grabación de la conversación telefónica mediante la que se contratan los servicios. Escuchada dicha grabación, por la que se realiza la verificación de la contratación, se comprueba que una persona que se identifica con el nombre y DNI de la denunciante, si bien señala un domicilio distinto del informado por el denunciante. No consta en la grabación el número de línea ni si es de prepago o postpago.

SOBRE LAS COMUNICACIONES CON EL AFECTADO Y ACCIONES EMPRENDIDAS POR LA ENTIDAD

- CONTACTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE INFORMACION DE LA ENTIDAD:

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan impresiones de pantalla de las que se extrae la siguiente información:

- En fecha 30/9/2013 figura una anotación según la cual no es reconocida el alta de la línea *****TEL.1**. El alta es calificada como fraude.
- En fecha 21/10/2013 se registra la entrada del correo electrónico procedente de la OMIC de Muskiz.
- En fecha 18/10/2013 VODAFONE solicita a la OMIC aclaraciones. Ese mismo día contesta la OMIC adjuntando documentación.
- En fecha 24/10/2013 la OMIC solicita respuesta a la reclamación.

- En fecha 29/10/2013 se anota que el caso ha sido calificado como fraude y se da respuesta a la OMIC.

DOCUMENTACIÓN APORTADA:

Aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y se observa lo siguiente:

Consta el escrito de fecha 18/10/2013 por el que la OMIC de Muskiz remitía la reclamación presentada por la denunciante, así como la denuncia presentada ante la Ertzaiana, la reclamación de la deuda realizada por VODAFONE a la denunciante y el escrito de notificación de la inclusión de la denunciante en el fichero ASNEF.

Consta igualmente escrito de fecha 29/10/2013 por el cual VODAFONE comunica a dicha OMIC la resolución tomada por la operadora:

*<<Queremos informarle, que una vez analizados los hechos que nos describe, hemos procedido a cursar la desactivación Permanente del servicio Vodafone ***TEL.1, con fecha 30 de septiembre del presente año.*

*Asimismo le informamos que la Cuenta de Cliente Vodafone número ***TEL.3 cuya titular era la Sra. A.A.A. no mantiene importe pendiente de abono con nuestra compañía.>>*

SOBRE LOS POSIBLES IMPAGOS

- Se han emitido facturas desde 22/7/2013 hasta el 20/11/2013. Actualmente, la deuda contraída se encuentra condonada.
- Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros ASNEF y BADEXCUG la entidad manifiesta que las facturas que motivaron la inclusión en el fichero de solvencia patrimonial fueron las de julio y septiembre de 2013, de las que aporta copia.
- La exclusión de datos del fichero de solvencia tuvo lugar el 15/11/2013 con motivo de la calificación del servicio como fraude el 30/9/2013.

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 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.*

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).*

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, y dado que la venta se ha realizado por teléfono, ha de tenerse en cuenta que VODAFONE aporta copia de la grabación con verificador mediante la que se contratan los servicios. Escuchada dicha grabación, por la que se realiza la verificación de la contratación, se comprueba que una persona que se identifica con el nombre y DNI de la denunciante, si bien señala un domicilio distinto del informado por el denunciante.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, en la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato.”*

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que VODAFONE empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo sospechas de que la contratación de la línea controvertida podía tener su origen en un ilícito penal, procedió a averiguar y verificar dichos extremos, realizando las gestiones, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante, cancelando a su vez la facturación emitida a ésta.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

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 una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, 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 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