



Expediente Nº: E/00479/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. y JAZZ TELECOM, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de noviembre de 2012 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** y con fecha 15 de febrero de 2013 se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En ambos escritos se pone de manifiesto los siguientes hechos:

La denunciante ha tenido conocimiento de la incorporación de sus datos en el fichero de morosidad BADEXCUG informados por Jazz Telecom, S.A. (en adelante Jazztel) por un importe de 394,19 €, sin que tenga ninguna relación con dicha entidad.

La denunciante manifiesta y aporta denuncias presentadas ante la Guardia Civil y el Juzgado de Instrucción nº 25 de Madrid, en fecha 25 de octubre de 2012 y 11 de marzo y 14 de febrero de 2011, por usurpación de su identidad y denuncia que se está realizando contrataciones de diversas líneas telefónicas en su nombre.

Junto al escrito de denuncia se ha aportado, entre otra, la siguiente documentación: escrito de EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA de contestación al ejercicio de acceso de fecha 11/10/2012, y las mencionadas denuncias.

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:

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad BADEXCUG

Con fecha 14 de mayo de 2013 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. (en adelante EXPERIAN) información relativa a **A.A.A.** con DNI *****NIF.1.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 12 de junio de 2013, se desprende:

- Respecto del fichero BADEXCUG

Con fecha 21 de mayo de 2013, fecha en que se realizó la consulta en el fichero BADEXCUG, consta una incidencia asociada a la denunciante e informada por Jazztel, con fecha de alta 10/07/2011 por un importe impagado de 394,19 €. Como domicilio figura "(C/.....1) Colmenar Viejo".

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES

Consta una notificación de inclusión emitida a nombre de **A.A.A.**, cuya empresa informante es Jazztel, con fecha de notificación 12/07/2011, por un importe de 394,19 € y remitida al domicilio "(C/.....1) Colmenar Viejo".

Este domicilio no coincide con el aportado por la denunciante a esta Agencia.

- Respecto del fichero de BAJAS

No consta baja asociada a esta incidencia.

- Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad figura un expediente respecto del ejercicio de acceso solicitado por la denunciante en fecha 22/10/2012 que fue contestado en fecha 22/10/2012. Este escrito coincide con el aportado por el denunciante.

Respecto de la entidad informante JAZZTEL

Con fecha 14 de mayo de 2013 se solicita a Jazztel información relativa al cliente **A.A.A.** con DNI *****NIF.1.** en relación con la línea *****TEL.1**, recibándose respuesta en fecha de registro de entrada en esta Agencia 27 de mayo de 2013:

1. En los Sistemas de Información de Jazztel figuran los datos de la denunciante como titular de la línea *****TEL.2**. Jazztel manifiesta que esta línea fue dada de alta con fecha 15/10/2010 y de baja por impago con fecha 15/04/2011.

Jazztel ha aportado grabación como acreditación de la citada contratación a través del sistema de Verificación por Terceros. En dicha grabación figura, entre otros: Fecha *15 de octubre de 2010 a las 17:55*, Confirmación de nombre y apellidos, aporta el DNI *****NIF.1.**, aporta el teléfono de contacto *****TEL.3**, aporta el número de teléfono del servicio Jazztel *****TEL.2**, confirma dirección de instalación para la línea y proporciona calle y numero (C/.....1).

Jazztel manifiesta que además se solicitó la portabilidad a su anterior operador y tras la aceptación se realizó el alta de la línea.

2. En relación con las facturas emitidas a esta línea figuran seis facturas del periodo comprendido entre el 18/10/2010 al 15/03/2011 todas ellas impagadas con un total de impago de 394,20 €.
3. Respecto de los contactos mantenidos con el cliente, figuran, diversos contactos durante el año 2010 relativos a la activación del servicio ADSL y en ellos figura como teléfono de contacto *****TEL.3** (este teléfono consta en la grabación como teléfono de contacto). Con fecha 05/11/2012, constan anotaciones en relación con la manifestación del cliente de que el alta de la línea es fraudulenta y que la dirección y el número de cuenta corriente no le corresponden. También figura que se le informa de la deuda por importe de 394,20 €.
4. Jazztel manifiesta que no ha recibido ninguna reclamación por escrito del cliente **A.A.A.** y no tiene constancia de ninguna denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de

Seguridad del Estado. Asimismo manifiestan que la inclusión de los datos en el fichero BADEXCUG se ha realizado conforme a los requisitos de la normativa vigente. No obstante, y tras la recepción de los requerimientos de la Agencia, se ha procedido a excluir los datos del fichero de morosidad que se ha hecho efectiva el 30 de mayo de 2013 y aportan impresión al respecto.

Asimismo, se tiene conocimiento de que la CMT ha regulado unos procedimientos administrativos cooperativos entre los operadores para la gestión y tramitación de las portabilidades solicitadas por los clientes, entendiéndose por portabilidad el cambio de operador conservando la numeración de la línea.

Para facilitar la gestión de las portabilidades se ha establecido un nodo central, gestionado por la entidad INDRA, designado por la CMT en coordinación con los operadores. Este nodo central ha sustituido la solución distribuida que existía con anterioridad, consistente en interfaces entre operadores basadas en páginas web.

Los usuarios que solicitan la portabilidad de su línea deben de hacerlo en el operador receptor. Así, los clientes de un operador (donante) que desean portar su línea a otro operador (receptor), deben de solicitarlo al operador receptor.

El operador receptor será el encargado, además de recabar los datos del solicitante para la tramitación del alta como cliente de su compañía, de realizar la solicitud de portabilidad en el nodo central de portabilidades para su tramitación.

La tramitación de una portabilidad conlleva la confirmación (o denegación en su caso) de la misma por el operador donante. Para ello, el operador donante debe comprobar que:

En el caso de líneas postpago el NIF/CIF del solicitante de la portabilidad (aportado por el operador receptor) coincide con el del cliente a portar para la línea en cuestión (MSISDN).

En el caso de líneas prepago debe comprobar que el ICC de la tarjeta coincide con el registrado para la línea (MSISDN). En estos casos, únicamente existe obligación de comprobar la coincidencia de este código de tarjeta, no comprobando la coincidencia de NIF/CIF, ni ningún otro dato de carácter personal.

En ambos casos, postpago y prepago, es de obligado cumplimiento la comprobación de dichos datos, debiendo el operador donante denegar la portabilidad si no existe coincidencia en los datos.

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, ha de tenerse en cuenta que JAZZTEL aporta copia de la grabación con verificador donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del denunciante y que al solicitar al operador donante la confirmación de la coincidencia del código ICC de las tarjeta con el registrado para la línea (MSISDN), éste confirmó la portabilidad solicitada para la citada línea.

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. Así, La Audiencia Nacional señala en su Sentencia de 19 de enero de 2005, *“el debate debe centrarse en el principio de culpabilidad, y más en concreto, en el deber de diligencia exigible a (...) en el cumplimiento de las obligaciones de la LOPD, y no tanto en la existencia misma de la contratación fraudulenta sino el grado de diligencia desplegado por la recurrente en su obligada comprobación de la exactitud del dato”*.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que JAZZTEL empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

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 JAZZTEL 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:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., JAZZ TELECOM, 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