



Expediente Nº: E/00524/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBÉRICA, 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 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que ha sido dado de alta por VODAFONE ESPAÑA SAU (VODAFONE) de un servicio que no ha contratado.

Como consecuencia, la operadora emite facturas que han generado una deuda que posteriormente ha sido informada a ficheros de solvencia.

Por otro lado, el denunciante niega que la firma que aparece en el contrato sea suya, así como tampoco es suya la cuenta bancaria que aparece en el mismo. Por ello, ha interpuesto denuncias ante la OMIC de **Alcorcón** y ante la Policía.

Aporta el denunciante copia de la siguiente documentación:

- Escrito de fecha 27/10/2014 por el que la OMIC de **Alcorcón** le da traslado de la respuesta dada por VODAFONE a la reclamación planteada.
- Escrito sin fecha por el que la denunciante presenta reclamación ante la SETSI.
- Escrito de fecha 18/04/2014 por el cual el denunciante presenta reclamación contra VODAFONE.
- Copia de un contrato de fecha 26/12/2013 suscrito con VODAFONE por alguien que se identificó con el nombre y DNI del denunciante.
- Escritos de fecha 05/06/2014 y 02/07/2014 por medio de los cuales VODAFONE reclama a la denunciante una deuda por importe de 158,53 €.
- Denuncia presentada en fecha día 02/08/2014 por el denunciante ante la Policía Nacional, por los mismos hechos.
- Denuncia presentada en fecha día 03/08/2014 por el denunciante ante la Policía Nacional, por los mismos hechos.
- Denuncia presentada en fecha día 07/08/2014 por el denunciante ante la Policía Nacional, ampliatoria de la de fecha 03/07/2014, por los mismos hechos.
- Escrito con fecha de entrada 24/09/2014 en el Ayuntamiento de **Alcorcón**, respuesta dada por VODAFONE a la OMIC de dicho Ayuntamiento en relación a la reclamación interpuesta por la denunciante. En resumen, la operadora se reafirma en la contratación y en la existencia de la deuda, de la que solicita el pago.

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 09/02/2015 se solicita a EQUIFAX IBÉRICA, SL información relativa a **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 **A.A.A.**, con fechas de emisión 18/07/2014 y 29/07/2014, por un producto de TELECOMUNICACIONES, por un importe de 503,38 € y 537,38 € respectivamente, 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 17/07/2014 - 20/09/2014. El motivo consta como AMISTOSO, el importe es de 537,38 € y por vencimientos impagados primero y último de fechas 13/01/2014 - 11/07/2014.

Con fecha 09/02/2015 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, SA información relativa a **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 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 12/08/2014, por deuda de 537.38 €.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta el 10/08/2014 y baja el día 21/09/2014.

Con fecha 09/02/2015 se solicita a VODAFONE información relativa a **A.A.A.** y de la respuesta recibida, mediante entrada de fecha 24/02/2015, se desprende lo siguiente:

Aporta la entidad imágenes extraídas de sus sistemas donde constan todos los datos asociados a la denunciante para los dos servicios solicitados, ambos asociados a la misma cuenta de cliente (**A.A.A.**).

- El servicio de la línea *****TEL.1** fue contratado a través de distribuidor el 26 de diciembre de 2013, siendo dado de baja por falta de pago el 26 de junio de 2014.

- El servicio de la línea *****TEL.2** fue dado de alta el 26 de diciembre de 2013, y dado de baja por falta de pago el 26 de junio de 2014.

En ambos casos el alta se gestionó por el distribuidor ********* (INTERNITY PINTO).

Aporta VODAFONE en segundo lugar imágenes extraídas de sus sistemas donde se muestra el listado de las facturas emitidas, no habiendo sido ninguna de ellas abonada.

Aporta la entidad el registro de contactos con el cliente, en el que constan:

- Contacto de fecha 26/06/2014, según el cual la cliente informa a VODAFONE que ha sido dada de alta a su nombre una línea que nunca ha contratado, ya que es cliente de una tercera entidad. Se procede a enviar al cliente copia del contrato por correo electrónico.
- En fecha 12/09/2014 se anota la entrada de la reclamación presentada ante el Ayuntamiento de **Alcorcón**. Tras su estudio por el Dto. de Fraude se concluye que no es fraude, al existir contratos firmados.
- En fecha 12/12/2014 se registra una solicitud del cliente por usurpación, pidiendo la exclusión de ficheros de solvencia y cancelación de datos. Respecto de los contratos, el cliente indica que la firma es una imitación de la suya.
- En fecha 14/01/2014 se califica el caso como fraude y la exclusión de ficheros de solvencia.
-

Aporta VODAFONE copia de los contratos de las líneas asociadas a la denunciante.

Informa VODAFONE que, habiendo sido requerida al distribuidor la documentación sobre el caso, este no la ha aportado.

En fecha 11/03/2015 tiene entrada en la Agencia un nuevo escrito de VODAFONE por medio del cual aporta la documentación que le ha sido facilitada por el distribuidor, consistentes en contratos de fecha 26/12/2013, coincidentes con los ya aportados, así como copia del DNI de la denunciante.

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 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 comercial, 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 comercial 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 VODAFONE aporta copia del D.N.I. de la denunciante y de dos contratos suscritos con fecha 26/12/2013 con adquisición de terminal Sony Xperia sp y Sony Xperia Tablet asociados al alta de dos líneas de telefonía móvil (*****TEL.1** y *****TEL.2**). Consta en dichos contratos: nombre, apellidos y DNI de la denunciante; la misma dirección que consta en la copia del DNI de la denunciante y firma.

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, la sentencia de la Audiencia Nacional de veintinueve de abril de 2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto 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 financiación”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)”*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, ya que VODAFONE 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 conocimiento de la reclamación interpuesta por la denunciante ante la OMIC del Ayuntamiento de **Alcorcón** y las denuncias presentadas ante la Policía Nacional de fechas 03/07/2014 y 07/08/2014, procedió a la exclusión de los datos de la denunciante del fichero ASNEF (20/09/2014) y BADEXCUG (21/09/2014). Tras el estudio de los hechos denunciados por el Departamento de Fraude de la entidad se concluyó que no era tal, al existir contratos firmados. Si bien tras un nuevo estudio del caso, en fecha 14/01/2014 tal y como consta en el registro de contactos de la entidad con la cliente, se califica el caso como fraude.

Habría que añadir que la posible falsificación en la contratación o la suplantación de identidad debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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 de la normativa en materia de protección de datos, en la medida en que actuó con una razonable diligencia a la hora de la recogida de datos que justifican la contratación del servicio, y que tenían una apariencia de legitimidad.

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 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 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