



Expediente Nº: E/01509/2014

### 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 TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. en virtud de denuncia presentada por Dña. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 17 de enero de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **C.C.C.** (en lo sucesivo la denunciante), el cual y subsanó el 26 de marzo de 2014, en los que denuncia a EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. (en lo sucesivo las denunciadas) debido a que Telefónica Móviles España, S.A. (en adelante Telefónica Móviles) ha incluido sus datos personales, nombre, apellidos y DNI, en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF y BADEXCUG, por una deuda de 559,43€, así como los datos de mi domicilio y nº de línea, que no corresponden con los servicios contratados con la operadora.

Asimismo manifiesta su desacuerdo con la deuda reclamada ya que la cuantía reclamada se remonta al año 2011, en el cual los servicios de telefonía se los prestaba otra operadora,

**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:

#### **1. CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DE LA DENUNCIANTE EN EL FICHERO ASNEF**

Los datos de la denunciante, con fecha de 29 de mayo de 2014, 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, S.L.

Sin embargo, ha sido dada de baja una incidencia con fecha de 22 de abril de 2014 que fue dada de alta el 26 de julio de 2011, de la entidad informante Telefónica Móviles, por importe de 559,43€, que fue notificada a nombre de la denunciante al domicilio postal calle **A.A.A.** del municipio **B.B.B.**, no consta devuelta a su origen.

También, consta un expediente asociado a la denunciante relativo al ejercicio de los derechos.

## 2. CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DEL DENUNCIANTE EN EL FICHERO BADEXCUG

De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A., con fecha de 20 de mayo de 2014, responsable del fichero sectorial denominado BADEXCUG cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, se desprende que no consta operación impagada asociada al NIF de la denunciante.

Sin embargo, ha sido dada de baja una incidencia con fecha de 23 de abril de 2014 que fue dada de alta el 27 de julio de 2011, de la compañía Telefónica Móviles, por importe de 559,43€, que fue notificada a nombre de la denunciante al domicilio postal calle **A.A.A.** del municipio **B.B.B.**

## 3. RESPECTO A TELEFONICA MÓVILES DE ESPAÑA, S.A.:

Dicha compañía ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 26 de agosto de 2014, en relación con los servicios contratados a nombre de la denunciante lo siguiente:

- En el Sistema de Información de Clientes de la operadora consta a nombre de la denunciante la contratación de la línea **D.D.D.**, con fecha de alta el 14 de marzo de 2011 y fecha de baja el 18 de julio de 2011, por falta de pago, como domicilio postal figura calle **A.A.A.** del municipio **B.B.B.**
- Copia de la reclamación presentada el 21/03/2014 contra la deuda de 559.43 €, de línea **D.D.D.**, que no reconoce. Contra la misma ya había reclamado en octubre, y no recibe respuesta, por lo que insiste en q no reconoce línea, y solicita una solución urgente”.
- Se resuelve el día 15/04/2014 “se verifica gestión realizada por tráfico, si procede suplantación de identidad, bloqueo id, bloqueo cta., alta litigio denuncia fraude, anulo deuda, cliente informado”.
- Las facturas emitidas fueron de abril a junio de 2011 que fueron anuladas en mayo de 2014 por “alta no reconocida”.
- Se ha verificado por la Inspección de Datos que en el fichero facilitado por la

operadora, convertido a formato CD, consta una conversación telefónica mantenida entre dos personas, operador y supuestamente la denunciante, en la que la denunciante comunica su nombre, apellidos y DNI en respuesta al operador. Si bien, al resto de las condiciones exclusivamente contesta “SI”: teléfono a portar **D.D.D.**, terminal que se le enviara, condiciones económicas y de servicio.

En conclusión, manifiestan que inicialmente Telefónica Móviles partió en todo momento de una contratación con una apariencia de total legitimidad, fue a raíz de un estudio llevado a cabo por el Departamento de Fraude el que detectó la falta de consumo, la falta de pago de las facturas emitidas y que el alta de la línea fue asociado a la entrega de un terminal de alta gama.

Por ello y nada más tener conocimiento y certeza de los hechos se procedió a la exclusión de los ficheros de solvencia patrimonial, bloqueo del IMEI del terminal y finalmente a la anulación de las facturas generadas.

## **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 TELEFONICA aporta copia de la grabación en donde consta una conversación telefónica mantenida entre dos personas, operador y supuestamente la denunciante, en la que la denunciante comunica su nombre, apellidos y DNI en respuesta al operador. Si bien, al resto de las condiciones exclusivamente contesta “SI”: teléfono a portar **D.D.D.**, terminal que se le enviara, condiciones económicas y de servicio.

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 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 TELEFONICA 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 reclamación contra dicha deuda fue presentada el 21/03/2014, y por tanto 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 precisas a los efectos de tramitar la suspensión de la línea controvertida, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante, cancelando a su vez la facturación emitida a ésta, y solicitando la cancelación de los datos del denunciante en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, ASNEF y BADEXCUG, baja que se produjo respectivamente el 22 y 23 de abril de 2014.

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 TELEFONICA 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, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. y a Dña. **C.C.C..**

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