



Expediente N°: E/02052/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. **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 D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que declara que desde el 11 de abril de 2014 VODAFONE ESPAÑA SAU (en adelante VODAFONE) ha incluido sus datos personales de manera fraudulenta en un contrato que adjunta, pretendiendo hacerle figurar como cliente suyo. Desde ese momento ha sido sometido a acoso por parte de la empresa tanto verbal como por escrito. El denunciante también ha manifestado verbal y por escrito que en las páginas del contrato enviado por VODAFONE aparece una firma que no coincide con la suya. Aporta copia de los contratos.

Con fecha 07/04/2015 se solicita al denunciante que aporte documentación complementaria como copia del NIE, número de las líneas telefónicas dadas de alta sin su consentimiento, copia de documentos enviados a la empresa informando de la contratación fraudulenta, copia de facturas y cualquier otra información que pueda aportar en relación a los hechos denunciados.

Con fecha 09/04/2015 el denunciante aporta escrito a la Agencia Española de Protección de Datos donde informa, entre otros, que en la página 3 del contrato aportado denominado “contrato de servicios de comunicaciones móviles postpago empresas”, se recoge la portabilidad de dos líneas (*****TEL.1** y *****TEL.2**) siendo él titular únicamente de la segunda. Además en el otro contrato también aportado se recoge la portabilidad de otras dos líneas (*****TEL.3** y *****TEL.4**) siendo él titular únicamente de la segunda.

El denunciante no reconoce la firma que aparece en los contratos y aporta copia de los contratos “contrato de servicios de comunicaciones móviles postpago empresas” donde consta en uno de ellos la solicitud de portabilidad de los números *****TEL.1** y *****TEL.2** siendo el operador donante MOVISTAR y en otro la solicitud de portabilidad de los números *****TEL.3** y *****TEL.4** siendo el operador donante MOVISTAR. Los contratos llevan impresa la fecha 11/04/2014.

Con fecha 17/04/2015 el denunciante aporta diversa documentación donde

constan correos intercambiados con la empresa y el distribuidor donde le remiten copia del contrato y relativas a incidencias respecto de los contratos y la facturación. También aporta copia de la primera hora de las facturas recibidas donde no es posible comprobar los números de línea facturados.

Aunque el denunciante manifiesta que VODAFONE ha incluido sus datos en ficheros de morosidad, no aporta ningún documento que lo acredite.

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 6 de octubre de 2015, inspectores de la Agencia realizan visita de inspección a VODAFONE quienes comunican a su representante que su visita tiene relación con la denuncia presentada por un ciudadano cliente de la entidad al que le han asociado dos líneas telefónicas que no reconoce.

Los inspectores de la Agencia solicitan a los representantes de VODAFONE ESPAÑA SAU que les permita el acceso a sus sistemas al objeto de verificar las líneas que tiene contratadas:

- a. Se realiza una búsqueda por NIE *****NIE.1** verificándose que constan datos asociados a D. **A.A.A.** y que actualmente no es cliente.
- b. Se realiza una búsqueda al objeto de comprobar las líneas que ha tenido contratadas y se verifica que constan 4 líneas bajo una misma cuenta de facturación: *****TEL.2**, *****TEL.4**, *****TEL.5** y *****TEL.6**.
- c. Se accede a las líneas *****TEL.2**, *****TEL.4**, ambas reconocidas como contratadas por D. **A.A.A.** con VODAFONE en la denuncia realizada ante la Agencia Española de Protección de Datos. Se verifica que la línea *****TEL.2** tiene como fecha de alta 24/4/2014 y como fecha de baja 17/7/2014 y la *****TEL.4** tiene como fecha de alta 24/4/2014 y como fecha de baja 21/7/2014.

Se adjunta impresión de pantalla con la información citada anteriormente.

- d. Se solicita acceder a los sistemas al objeto de verificar si el denunciante tiene alguna deuda con VODAFONE, verificándose que actualmente tiene una deuda de 352,55 euros.
- e. Se solicita acceder a las facturas emitidas verificándose que se han emitido 4 facturas entre las fechas 22/05/2014 y 22/08/2014.

Se adjunta impresión de pantalla con la información citada anteriormente.

- f. Se solicita acceder al detalle de cada una de las cuatro facturas emitidas, verificándose que constan consumos en todas ellas por utilización de las dos líneas reconocidas.

Se adjunta impresión de pantalla de las cuatro facturas.



Los inspectores de la Agencia comunican a los representantes de VODAFONE ESPAÑA SAU que D. **A.A.A.** además de las líneas reconocidas y que tienen consumo en las facturas, denuncia que le han asociado otras dos líneas sin su consentimiento y para acreditarlo ha aportado los contratos que le fueron facilitados por VODAFONE. En dichos contratos se puede comprobar que en uno de ellos consta la línea no reconocida (*****TEL.3**) está asociada a la línea reconocida (*****TEL.4**) y en el otro contrato la línea no reconocida (*****TEL.1**) esa asociada a la línea reconocida (*****TEL.2**).

Los representantes de la entidad manifiestan que la documentación aportada aunque es un contrato no implica que haya pasado los procedimientos internos de scoring y fraude de VODAFONE para poder finalmente dar de alta la línea. Además, al tratarse de portabilidades también hay que tener en cuenta la información del operador donante. Aportan copia de un documento extraído de sus sistemas donde se puede comprobar que la línea *****TEL.1** fue un “alta rechazada”.

Respecto de la línea *****TEL.3**, no consta ninguna información en VODAFONE por lo que los representantes de la entidad manifiestan que al tratarse de una portabilidad, el operador donante debió de no aceptar la misma, motivo por el cual la línea permanece en ese operador. Se adjunta el documento citado en los párrafos anteriores.

Los inspectores de la Agencia solicitan información sobre la posible inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y crédito de los datos personales de D. **A.A.A.**, aportando impresión de pantalla donde puede comprobarse que los mismos no han estado incluidos en los citados ficheros. Se adjunta impresión de pantalla que lo acredita.

Con fecha 1 de octubre de 2015 se solicita información a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA y de la respuesta facilitada se desprende que los datos del denunciante fueron incluidos en el fichero BADEXCUG con fecha 15/02/2015 y han causado baja el día 04/10/2015 a petición de la entidad informante.

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 supuesto que nos ocupa, 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 el denunciante aporta copia de dos contratos de servicios de comunicaciones móviles postpago empresas. En uno de ellos, consta la solicitud de portabilidad de dos líneas (*****TEL.1** y *****TEL.2**) y el denunciante solo reconoce la segunda línea. Y en el segundo contrato aportado, consta la solicitud de portabilidad de otras dos líneas (*****TEL.3** y *****TEL.4**) reconociendo, también en este caso, la segunda de las líneas móviles.

En ambos contratos de portabilidad consta como operador donante MOVISTAR; están fechados a 11/04/2014; firmados, a pesar de que el denunciante no reconoce la firma como suya, y cumplimentados con los datos personales del denunciante (nombre, apellidos, NIE y domicilio)

En la visita de inspección de fecha 6 de octubre de 2015 con motivo de la denuncia objeto de análisis, se solicita acceder a los sistemas para comprobar si el denunciante tiene alguna deuda con la entidad denunciada; verificándose una deuda actual de 352, 55€, correspondientes a cuatro facturas emitidas entre las fechas 22/05/2014 y 22/08/2014. Se solicita acceder al detalle de cada una de ellas y se verifica que constan consumos en todas ellas por utilización de, entre otras, las dos líneas móviles reconocidas por el denunciante (*****TEL.2** y *****TEL.4**). Y se comprueba que en relación a las otras dos líneas denunciadas (*****TEL.1** y *****TEL.3**) no consta consumo ni facturación alguna.

Los representantes de la entidad manifiestan que la documentación aportada, a pesar de tratarse de contratos, no implica que haya pasado los procedimientos internos de scoring y fraude de VODAFONE para poder finalmente dar de alta la línea. Además, al tratarse de portabilidades también hay que tener en cuenta la información del operador donante. De este modo, aportan copia de un documento extraído de sus sistemas donde se puede comprobar que la línea *****TEL.1** fue un “alta rechazada”. Y respecto de la línea *****TEL.3** no consta información, por lo que los representantes de la entidad manifiestan que el operador donante (MOVISTAR) no debió aceptar la portabilidad, motivo por el cual la línea permanece en ese operador.

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 VODAFONE empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Y por otro lado, queda probado en la fase de actuaciones previas de investigación de este expediente, que las dos líneas que aparecen en los contratos aportados por el denunciante y que éste no reconoce, en ningún momento se llegaron a dar de alta por la entidad VODAFONE y por lo tanto, no han generado consumo ni deuda alguna asociada a los datos del denunciante. Junto a ello debe resaltarse que la entidad denunciada, con fecha 05/10/2015 solicitó la exclusión de los datos de D. **A.A.A.** del fichero de solvencia patrimonial y crédito BADEXCUG, a raíz de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia.

Habría que añadir que la posible falsificación de la firma y/o de la contratación de las dos líneas que el denunciante no reconoce (*****TEL.1** y *****TEL.3**) debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 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 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