



Expediente Nº: E/02257/2014

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 JAZZ TELECOM, S.A.U en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de enero de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, y JAZZ TELECOM, S.A.U (en lo sucesivo las denunciadas) en el que denuncia, que la entidad JAZZ TELECOM, S.A.U por haber incluido sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial y crédito BADEXCUG, a pesar de nunca haber mantenido ninguna relación contractual con la citada compañía.

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 fecha 28 de mayo de 2014 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A información relativa a D. **A.A.A.** con NIE **D.D.D.**, en relación a las deudas informadas por JAZZ TELECOM S.A.U.

De la respuesta recibida con fecha 11 de junio de 2014, se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero BADEXCUG, realizada la correspondiente consulta con fecha 03/06/2014 no se ha encontrado ninguna operación impagada asociada al NIE indicado.
- Respecto al fichero de NOTIFICACIONES, con fecha de emisión 01/10/2013 consta una notificación con número de operación **B.B.B.** enviada al denunciante, como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad JAZZTEL en relación a un producto de telecomunicaciones, cuyo importe asciende a 207,52€.
- Respecto al fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG, consta una operación impagada nº **B.B.B.** aportada por JAZZTEL, con fecha de alta 29/09/2013 y fecha de baja 27/04/2014 por proceso automático de actualización

semanal de datos.

- No figura ningún expediente asociado al denunciante en la aplicación informática “eSPaCio6”, con la que el Servicio de Protección al Consumidor de BADEXCUG gestiona las solicitudes de derechos.

Se aportan impresiones de pantalla que acreditan lo manifestado.

- 2) Con fecha 28 de mayo de 2014 se solicita a la entidad JAZZ TELCOM S.A.U información relativa al cliente con NIE **D.D.D.**

De la respuesta recibida en esta Agencia con fecha 20/06/2014, se desprende:

- DATOS PERSONALES CLIENTE CON NIE **D.D.D.** que constan en su sistema:
 - o Nombre: **A.A.A.**
 - o Documento: **C.C.C.**
 - o Teléfono: **F.F.F.**
 - o Tipo cliente: Residencial.
 - o Código cliente: **B.B.B.**

- SOBRE LA CONTRATACIÓN

JAZZTEL aporta copia de la grabación de la verificación de la contratación, realizada el día 23/07/2007, la cual recoge la conversación mantenida entre el operador y un hombre que se identifica como **A.A.A.**

El operador le pide que confirme, entre otros, los siguientes datos:

- o *Nombre y apellidos.* Responde que “sí”.

- o NIE **C.C.C.**. Responde que "sí".
- o Si es titular de la línea **F.F.F.**. Responde que "sí".
- o Operador de acceso es Telefónica. Responde que "sí".
- o N° fijo que desea portar **F.F.F.**. Responde que "sí".
- o Desea la portabilidad de la línea a JAZZTEL... y se compromete a enviarnos firmado el contrato de gestión de portabilidad que recibirá en su domicilio: Responde que "sí".

No se aporta la copia de la grabación del contrato ni se indican los datos de la empresa verificadora de la contratación.

En cuanto a la LÍNEA CONTRATADA **F.F.F.**, JAZZTEL informa que la línea fue contratada con fecha de alta 23/07/2007 y fecha de baja 05/01/2009, a petición del cliente.

- SOBRE LA FACTURACIÓN:

En relación a los servicios prestados en la línea **F.F.F.**, JAZZTEL presenta impresión de pantalla donde figura el histórico de un total de 18 facturas con fechas comprendidas entre 05/09/2007 a 04/02/2009.

Añade que el cliente únicamente abonó la primera factura, número **E.E.E.** de fecha 05/09/2007, previo impago de la misma.

El resto de facturas emitidas han sido impagadas.

No obstante, JAZZTEL informa que ha anulado los importes de las facturas (Nº facturas: ***FACTURA.1, ***FACTURA.2, ***FACTURA.3, ***FACTURA.4 y ***FACTURA.5) correspondientes a los períodos de facturación desde 01/09/2008 al 31/01/2009, ya que el cliente con fecha 12/09/2008 solicitó a la compañía información de cómo gestionar la baja antes de su traslado a otro país (pese a que no materializó dicha baja, por no pasar la política de seguridad).

Las doce facturas restantes, por un importe total de 657,16€, y con períodos de facturación comprendidos entre 01/09/2007 a 31/08/2008, continúan pendientes de pago

por el cliente.

- RESPECTO A LOS EXPEDIENTES Y COMUNICACIONES CON EL CLIENTE:

- o Expediente de Alta de los servicios_de ADSL hasta 20 megas + llamadas, con mantenimiento de línea para fijo F.F.F., con fecha 23/07/2007.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Consulta Técnica, de fecha 18/08/2007, hasta que reciba el router de Jazztel (que se entrega con fecha 21/08/2007).

Se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente número ***EXPTE.1 de Incidencia de Fraude, de fecha 19/08/2007, en cuyos comentarios figura el análisis de riesgo por consumo elevado en llamadas realizadas. El cliente no está contento con Jazztel y solicita la baja. La compañía informa de la solicitud de portabilidad donante a TESA.

Se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Solicitud administrativa Información de Gestión en curso, de fecha 21/08/2007, en el cual el cliente manifiesta un problema de cobertura y el comentario del expediente finaliza con la indicación de que solicitará la baja para volver con TESA.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente número ***EXPTE.2 de Incidencia de Fraude consumo elevado, de fecha 23/08/2007, en cuyos comentarios figura que debido a los consumos detectados por el cliente y su solicitud de baja, se procede a la restricción de las llamadas a la espera de la solicitud de portabilidad a TESA por parte del cliente.

Se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Solicitud administrativa de Información de Gestión, de fecha 31/10/2007, en el cual se verifica una factura impagada con la esposa del titular de la línea y le dejan información al respecto.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente número ***EXPT.E.3 de solicitud administrativa, información, de fecha 15/11/2007, en cuyos comentarios figura que el cliente se comunica con la compañía porque ha recibido una carta en el que se le informa de una deuda de 404€ y habría realizado el pago de una primera factura, no descontada de la deuda solicitada. La compañía informa que no localiza el pago y cómo abonarlo.

Se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Suspensión de pago en línea F.F.F., de fecha 22/11/2007.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Incidencia de Cobro, de fecha 23/11/2007. JAZZTEL informa que recibe por fax un justificante de pago realizado EFFICO con fecha 12/11/2007 por importe de 112,43€.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Incidencia de Cobro, de fecha 04/12/2007. Volcado automática de transferencia de EFFICO según listado, con fecha 19/11/2007 por importe de 213,10€.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Incidencia de Cobro, de fecha 12/09/2008, compromiso de pago con tarjeta. En los comentarios, JAZZTEL informa de la siguiente anotación: "PASO MAIL PARA ABONAR CON TARJETA, IMPORTE 641,56, MOVIL **G.G.G.**, TRANSFIERO A ATTE CTE PARA CONSULTA POR CAMBIO

DE DOMICILIO". Se informa a cliente de cómo gestionar la baja por cambio de domicilio. Queriendo gestionar la baja, no presenta CCC por lo que no pasa la política de seguridad, Indica que llamará más tarde pero no consta comunicación posterior.

Con fecha 05/01/2009, desde el departamento de Cobros informan de una deuda de 703,97€ y el cliente reclama "retraso en la baja", Informa que pidió la baja en enero de 2008. La compañía manifiesta que una vez verificado, sólo le consta una comunicación del 12/09/2008, donde el cliente informa de baja por cambio de domicilio, que no se llega a realizar por no pasar la política de seguridad.

El cliente solicita la baja en ese momento, la cual se graba y tramita.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Duplicado de contrato, con fecha 03/09/2013.

No se aporta impresión de pantalla.

- o Expediente de Duplicado de contrato, con fecha 21/11/2013.

No se aporta impresión de pantalla.

- RESPECTO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR EL CLIENTE:

JAZZTEL comunica que no existen reclamaciones por escrito realizadas por D. **A.A.A.**, ni actualmente le consta que el cliente haya puesto los hechos denunciados en conocimiento de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado ni ante un Organismo de Consumo.

- RESPECTO A LOS FICHEROS DE MOROSIDAD:

La compañía manifiesta que tras requerir el abono de las facturas pendientes de pago, se procedió a incluir sus datos en el fichero de morosos BADEXCUG.

Actualmente se ha procedido a excluir los datos del citado fichero en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38.2 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

No se aporta copia de las facturas cuyo impago han motivado la citada inclusión en el fichero de morosidad ni documentación al respecto.

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 de la verificación de la contratación, realizada el día 23/07/2007, la cual recoge la conversación mantenida entre el operador y un hombre que se identifica como **A.A.A.**, en la cual al contratante se le pide que confirme los datos referidos a su nombre y apellidos, NIE, si es titular de la línea que pretende portar, operadora desde la cual desea realizar dicha portabilidad, y se compromete a enviar a la compañía JAZZTEL el contrato de gestión de portabilidad firmado que se le iba a enviar a su domicilio.

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 JAZZTEL empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación debe 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 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:

- 1) PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2) NOTIFICAR** la presente Resolución a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, JAZZ TELECOM, S.A.U 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 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