

Expediente Nº: E/02676/2013

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 CREDITO, S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 6 de marzo de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.**, en adelante el denunciante, en el que manifiesta lo siguiente:

1. Ha sido incluido en ficheros de solvencia patrimonial a pesar de no haberle sido requerido el pago de la deuda, ya que otra persona utilizó sus datos para formalizar el contrato con VODAFONE ESPAÑA, S.A., en adelante VODAFONE.
2. Ha puesto en conocimiento de ello a VODAFONE en varias ocasiones e interpuesto la correspondiente denuncia en comisaría pero sus datos siguen en los ficheros de solvencia.

Junto con el escrito de denuncia se aporta la siguiente documentación:

- a) Copia de una denuncia presentada el 23 de enero de 2013 ante la policía nacional en la que el denunciante manifiesta que:

Ha recibido una citación para el acto de conciliación 562/2012 en el juzgado de 1ª instancia e instrucción número 2 de Yecla.

VODAFONE le reclama varias facturas que en total ascienden a 700,53 euros.

Las líneas de las que se le reclama el importe antedicho son la *****TEL.1 y ***TEL.2**, domiciliadas en la calle **(C/.....1), Murcia**.

Nunca ha firmado contrato con VODAFONE ni residido en la localidad o provincia citadas desconociendo quien ha podido hacer uso de sus datos.

- b) Copia de un correo electrónico remitido a la dirección info@....., en el que les remite copia de la denuncia descrita y solicitando al paralización del procedimiento judicial.
- c) Copia del acto de conciliación celebrado el 20 de febrero de 2013 en el que no comparece VODAFONE, por lo que se da el acto como intentado sin efecto y se condena a VODAFONE al pago de las costas.

En respuesta al escrito de subsanación de denuncia remitido por esta Agencia, tiene entrada el 4 de junio de 2013 un escrito del denunciante mediante el que aporta la siguiente documentación:

- d) Copia de una denuncia presentada el 31 de octubre de 2003 ante la policía nacional en la que se informa de que al denunciante se le ha sustraído la cartera en el metro de Madrid y que entre los objetos contenidos en dicha cartera figura su carné de identidad.

- e) Copia de la respuesta dada por los responsables del fichero ASNEF el 20 de marzo de 2013 a su solicitud de cancelación en la que le informan de que no constan operaciones a su nombre pero que añade un informe en el que se muestran dos operaciones impagadas asociadas al denunciante e informadas por TELEFONICA MOVILES.

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 27 de agosto de 2013 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

Consta una incidencia informada por VODAFONE con fecha de alta 4 de abril de 2013, fecha de última actualización 27 de abril de 2013, por vencimientos impagados primero y último de fechas noviembre de 2011 – diciembre de 2011 y por un importe de 740,12 euros.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta un total de siete notificaciones emitidas a nombre del denunciante, con las fechas de emisión que se detallan en la tabla bajo este párrafo, por un producto de TELECOMUNICACIONES, por un importe de 740,12 euros y siendo la entidad informante VODAFONE.

Número	Fecha de emisión	Fecha de alta	Devolución
1	25/02/2012	23/02/2012	12/04/2012
2	10/03/2012	23/02/2012	No
3	10/05/2012	07/05/2012	19/06/2012
4	31/05/2012	07/05/2012	10/07/2012
5	09/03/2013	08/03/2013	21/05/2013
6	06/04/2013	04/04/2013	29/05/2013
7	27/04/2013	04/04/2013	16/07/2013

Todas notificaciones constan como remitidas a la **(C/.....1), Murcia.**

- Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a las notificaciones 1 y 2 citadas en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 23 de febrero de 2012 – 25 de abril de 2012. El motivo consta como “CAU DOM”, el importe es de 740,12 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 18 de noviembre de 2011 – 19 de diciembre de 2011.

Consta una baja asociada a las notificaciones 3 y 4 citadas en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 7 de mayo de 2012 – 26 de febrero de 2013. El motivo consta como “F. PURA”, el importe es de 740,12 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 18 de noviembre

de 2011 – 19 de diciembre de 2011.

Consta una baja asociada a la notificación número 5 citada en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 8 de marzo de 2013 – 20 de marzo de 2013. El motivo consta como “F.PURA”, el importe es de 740,12 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 18 de noviembre de 2011 – 19 de diciembre de 2011.

Con fecha 27 de agosto de 2013 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa al denunciante 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 al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 21 de febrero de 2012, por una deuda de 740,12 euros.

La dirección de notificación consta como **(C/.....1), Murcia.**

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por DDO con fecha de alta de 19 de febrero de 2012 y fecha de baja de 29 de abril de 2012.

Con fecha 27 de agosto de 2013 se solicita a VODAFONE la siguiente información relativa al denunciante y de su respuesta se desprende:

SOBRE LA CONTRATACION

- Respecto de los productos que constan de alta a su nombre:

El denunciante consta en los sistemas de información de la entidad como titular de las líneas *****TEL.1 y ***TEL.2** que fueron dadas de alta ambas el 26 de octubre de 2011 y de baja ambas también por portabilidad el 26 de noviembre de 2011.

La venta se formalizó a través de teléfono.

Se aporta copia de la grabación de la conversación telefónica mediante la que se contratan los servicios.

El alta se produce en ambos casos como consecuencia de una portabilidad de las líneas desde el operador MOVISTAR.

En la grabación se aportan el nombre, apellidos, NIF del denunciante, los números de líneas a portar, la cuenta corriente de cargo y la dirección proporcionada que es la **(C/.....1) Murcia.**

En los sistemas de la entidad consta como dirección principal y de facturación la **(C/.....1) Murcia.**

SOBRE LAS COMUNICACIONES CON EL AFECTADO Y ACCIONES EMPRENDIDAS

POR LA ENTIDAD

- CONTACTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE INFORMACION DE LA ENTIDAD:

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan dos impresiones de pantalla con la siguiente información:

1. Registro de un contacto telefónico de 17 de octubre de 2011 por el que se solicita la migración de las líneas *****TEL.1 y ***TEL.2** donde consta que el 7 de noviembre de 2011 se portó la línea.
2. Registro de un contacto telefónico de 20 de febrero de 2013 en el que se indica "DOCUMENTO DE DENUNCIA YA ENVIADO AL MAIL GENERICO control_fraude EXP_*****".

La incidencia se cierra el día siguiente por que se indica que no disponen de la denuncia cargada.

VODAFONE no ha facilitado información sobre la denuncia que se cita en el último contacto ni copia del expediente abierto en relación a ésta que se identifica con el código *****.

SOBRE LOS POSIBLES IMPAGOS

- Se han emitido dos facturas de fechas 8 de noviembre y diciembre de 2011. Aportan copia de las que provocaron la deuda por la que fue incluido en los ficheros de solvencia patrimonial, con un importe de 39,59 euros y 700,53 euros respectivamente.
- Respecto de los motivos por los que, en su caso, se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado de los citados ficheros la entidad manifiesta que actualmente, la deuda contraída se encuentra/no se encuentra condonada debido a que al revisar el caso tras recibir la solicitud de información de la Agencia, se clasificó éste como alta fraudulenta.

OBSERVACIONES

En el informe emitido por el responsable del fichero ASNEF descrito en el apartado e) de los antecedentes los datos del denunciante constan asociados a dos deudas informadas por TELEFONICA MOVILES. El denunciante en ningún momento denuncia o notifica una infracción en relación con dichos datos. Todos los hechos denunciados y el resto de la documentación aportada hacen mención únicamente a la deuda notificada por VODAFONE. Es por ello que las presentes actuaciones de investigación se han ceñido a dicha deuda.

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 VODAFONE ESPAÑA 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 VODAFONE ESPAÑA 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 entidad denunciada catalogó la contratación como fraudulenta realizó las gestiones precisas a los efectos de tramitar la suspensión de las líneas, cancelando a su vez la facturación emitida y ordenó la baja de los datos de los ficheros de morosidad en los que estaban incluidos.

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 VODAFONE ESPAÑA una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Una vez expuestas las consideraciones pertinentes desde la óptica de protección de datos debe significarse que ello no obsta para que el denunciante, si considera que se ha producido un uso fraudulento de sus datos personales para dar de alta nuevos servicios mediando suplantación de identidad, no recurra a la activación de la vía penal correspondiente.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- f) **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- g) **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., VODAFONE ESPAÑA, 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