

Expediente Nº: E/02878/2014

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 ORANGE ESPAGNE S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 14 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** en el que denuncia, entre otros, a la compañía Orange Espagne, S.A.U. (ORANGE), porque una tercera persona ha contratado con la operadora el nº de línea **111** utilizando el nombre y el DNI del denunciante y que al haberse producido un impago le ha incluido en ficheros de morosos, pero la cuenta corriente no es de su titularidad y la dirección de correo electrónico es **D.D.D.**, y que el domicilio de las facturas es **A.A.A.** en Sevilla y que no coincide con el del denunciante que se encuentra en la localidad de San Juan del Puerto en Huelva.

Se ha puesto en contacto con ORANGE en varias ocasiones pero no le solucionan el problema y la contratación se realizó de forma telefónica no coincidiendo con su voz.

La compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. comunica al denunciante, el día 21 de febrero de 2014, que no pueden proceder a la cancelación de sus datos ya que han sido confirmados por la entidad informante ORANGE.

La compañía ASNEF-EQUIFAX comunica al denunciante, con fecha de 13 de febrero de 2014, la baja con la compañía VODAFONE y la baja cautelar con la entidad ORANGE.

El denunciante comparece ante la Guardia Civil, el día 22 de agosto de 2013, en los mismos términos que los manifestados ante la AEPD.

En el Juzgado de Instrucción nº 1 de Huelva, Diligencias Previas *****/2013, el denunciante declara, el día 16 de enero de 2014, en los mismos términos que los manifestados ante la AEPD y añade que llamó al teléfono y que la persona que le atendió fue Dña. **F.F.F.** y que las cuentas bancarias en las que se domiciliaron los cargos están a nombre de dicha persona

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 respecto de la inclusión: Los datos del denunciante, con fecha de 3 de junio 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., por la entidad informante ORANGE, según se detalla en el documento nº 1.

Sin embargo, han sido dadas de baja diversas incidencias, entre las que se encuentran dos incidencias de la compañía informante ORANGE por importe de 142,36€ y 173,21€ respectivamente en las siguientes fechas:

Con fecha de alta el 24 de mayo de 2013 y de baja el 13 de febrero de 2014.

Con fecha de alta el 13 de septiembre de 2013 y de baja el 13 de febrero de 2014.

Ambas incidencias fueron notificadas a nombre del denunciante a la dirección **B.B.B.** y no consta devolución a su origen.

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. (en adelante EXPERIAN), responsable del fichero sectorial denominado BADEXCUG cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, constan diversas incidencias, con fecha de 11 de junio de 2014, asociadas al NIF, nombre y apellidos del denunciante, entre otras, una informada por ORANGE por importe de 173,21€, con fecha de alta el 15 de septiembre de 2013, según se detalla en el documento nº 2.

También, ha sido dada de baja una incidencia con fecha de 8 de junio de 2014 que fue dada de alta el 26 de mayo de 2013 informada por la compañía ORANGE, según consta en el documento nº 4.

Ambas incidencias fueron notificadas a nombre del denunciante a la dirección **B.B.B.**

La compañía ORANGE ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 24 de junio de 2014, en relación con la contratación de servicios a nombre del denunciante lo siguiente:

El denunciante ha sido titular de tres contratos de telefonía móvil:

Contrato ***CONTRATO.1 (móvil empresa)

Nombre, apellidos y NIF del denunciante.

Dirección: Calle **G.G.G.** San Juan del Puerto.

Número cuenta bancaria: ***CCC.1

Líneas:

J.J.J. con fecha de activación 18/03/2010 y fecha de baja 22/03/2012

K.K.K. con fecha de activación 11/11/2010 y fecha de baja 29/08/2012

Contrato ***CCC.2

Nombre, apellidos y NIF del denunciante.

Dirección: (C/.....1).

Número cuenta bancaria: **E.E.E.**

Línea: **L.L.L.** fecha de activación por portabilidad 11/02/2013 y fecha de baja por portabilidad 12/04/2013.

Contrato H.H.H. (móvil empresa)

Nombre, apellidos y NIF del denunciante.

Dirección: (C/.....1) (coincidente con anterior contrato).

Número cuenta bancaria: **E.E.E.** (coincidente con anterior contrato)

Línea: **I.I.I.** fecha de activación por portabilidad 20/03/2013, fecha de suspensión por activación de líneas extras 29/08/2013 y fecha de baja por impago 02/01/2014.

Dicha línea es la que es objeto de denuncia en las presentes actuaciones.

Se generaron **facturas** de marzo a junio de 2013 del nº **I.I.I.** dichas facturas, a excepción de la correspondiente a junio, constan anuladas como deferencia comercial, motivada por una demora en la entrega del terminal solicitado por el titular.

En cuanto a la factura de fecha 26 de junio de 2013 por importe de 173,21€ ha sido anulada, tras el análisis realizado con motivo del requerimiento de información objeto del presente escrito de alegaciones, y ordenar la exclusión definitiva de los datos personales del denunciante de los ficheros de solvencia como consideración comercial hacia el cliente

En cuanto a los contactos y comunicaciones existentes entre el denunciante (titular de los contratos) y D^a. **F.F.F.** (en adelante PCQ), esposa del titular y usuaria de la línea **I.I.I.**, que se resumen a continuación, aportándose las impresiones de pantalla correspondientes a los mismos.

PCQ reclama la entrega del terminal asociado al contrato **H.H.H.**, la cual no pudo ser realizada por ausencia del titular del contrato (denunciante). Consecuencia de ello, y ante el riesgo de una posible activación irregular, se procede al envío del caso para su valoración por parte del Grupo de Análisis de Fraude, quien, tras realizar las comprobaciones oportunas, confirma la ausencia de elementos determinantes para catalogar la activación como fraude. Motivo por el cual se valida la operación y se autoriza el envío del pedido a la dirección de entrega de factura.

Los hechos concluyen finalmente con la solicitud de portabilidad de la línea **I.I.I.** por parte del denunciante, se realiza una llamada al cliente a dicho número por parte del Departamento de Retención, con el objeto de ofrecer al cliente una compensación, como deferencia comercial, por el retraso ocasionado en la entrega del pedido. Siendo en este momento, cuando el denunciante manifiesta no reconocer la línea objeto del contrato, y reclama, la exclusión de sus datos personales de los ficheros de solvencia en los que hubiera sido incluido a instancia de esta mercantil.

Tal y como dicta el procedimiento interno, se remite de nuevo al Grupo de Análisis de Fraude, para que se proceda a un reestudio del caso, y se ordena la exclusión cautelar de los datos personales del denunciante de los ficheros de solvencia con fecha 6 de febrero de 2014. Tras las comprobaciones realizadas, finalmente se concluye la no existencia de evidencias suficientes que determinen la presencia de una

activación irregular, habida cuenta del tráfico vinculante entre las líneas contratadas, y la existencia de la grabación del contrato.

La contratación de la línea **1111** se formalizó telefónicamente el día 15 de marzo de 2013 y se adjunta la grabación del mismo y copia de las Condiciones Generales de Contratación.

Respecto a la forma en que se garantiza la autenticidad, la integridad y la no alteración del contenido de lo manifestado por los clientes del contenido en la grabación, indican que se lleva a cabo mediante la verificación por terceros, a través de una empresa verificadora independiente y auditable, en el presente caso Digitel Documentos, S.L. La empresa verificadora informa al cliente de la grabación de la llamada y le indica que el objeto de la misma es acreditar la contratación a realizar. En caso de conformidad se solicita la confirmación de los datos personales del contratante, de la línea y del producto.

En relación con el procedimiento establecido para acreditar la identidad del contratante la empresa verificadora informa al cliente de la grabación de la llamada y le indica que el objeto de la misma es acreditar la contratación a realizar. En caso de conformidad se solicita la confirmación de los datos personales del contratante, de la línea y del producto. Si todo el proceso es favorable, el verificador habilita la situación de “finalizado”, lo que conlleva el registro del cliente en el fichero de CLIENTES de ORANGE.

Si el proceso no ha podido ser verificado se habilita la situación “Pendiente Verificar”, con objeto de volver a realizar la verificación posteriormente. Si el cliente no está de acuerdo con la contratación se habilita la situación de “cancelado en VPT”. En ambos casos, los datos se mantienen únicamente en el fichero de peticiones durante 3 meses, siendo posteriormente cancelados.

Se ha verificado por la Inspección de Datos que en el soporte CD facilitado por la operadora, constan dos ficheros, correspondiendo uno de ellos a la grabación de la contratación de los servicios de la línea **1111**, en el que consta una conversación telefónica mantenida entre dos personas, operadora y supuestamente el denunciante en la que la operadora comunica los datos personales del denunciante: nombre, apellidos, NIF, domicilio postal (**B.B.B.**), teléfono a portar **1111**, terminal que se le enviara, condiciones económicas y de servicio. El denunciante exclusivamente contesta “SI” a las cuestiones de la operadora.

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 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 ORANGE aporta copia de la grabación, del día 15 de marzo de 2013, correspondiente a la línea **III**, con una persona que se identifica como el denunciante y una grabación de verificación donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del denunciante, en el que consta una conversación telefónica mantenida entre dos personas, operadora y supuestamente el denunciante en la que la operadora comunica

los datos personales del denunciante: nombre, apellidos, NIF, domicilio postal (**B.B.B.**), teléfono a portar **I.I.I.**, terminal que se le enviara, condiciones económicas y de servicio. El denunciante exclusivamente contesta “SI” a las cuestiones de la operadora.

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 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.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que ORANGE ESPAGNE, S.A.U. 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 tuvo conocimiento de la reclamación interpuesta por el denunciante, procedió a la anulación de las facturas derivadas de estas líneas.

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 ORANGE ESPAGNE, S.A.U. 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, ORANGE ESPAGNE S.A.U. y a D. **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