



Expediente N°: E/02879/2014

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 14 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que una tercera persona ha contratado con la operadora las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, con fecha de alta el 11 de abril y 27 de marzo de 2013 respectivamente, 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 <.....@hotmail.com>.

Que el domicilio de las facturas es (**C/.....1**) en Sevilla y que no coincide con el del denunciante que se encuentra en la localidad de *****LOCALIDAD.1 en Huelva**.

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 a los teléfonos y que la persona que le atendió fue Dña. **B.B.B.** 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:

1. Con respecto de la inclusión de los datos del denunciante en el fichero Asnef: 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 VODAFONE, 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 VODAFONE por importe de 392,35€ y 80,05€ respectivamente en las siguientes fechas:

Con fecha de alta el 24 de junio de 2013 y de baja el 7 de febrero de 2014.

Con fecha de alta el 30 de agosto de 2013 y de baja el 7 de febrero de 2014.

Ambas incidencias fueron notificadas a nombre del denunciante a la dirección **(C/.....1) de ***LOCALIDAD.1** y no consta devolución a su origen. Dicha dirección postal difiere de la comunicada a esta AEPD en el número de la plaza **"8"**.

2. Con respecto de la inclusión de los datos del denunciante en el fichero Asnef: De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN), con fecha de 11 de junio de 2014, responsable del fichero sectorial denominado BADEXCUG cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, no constan incidencias asociadas al NIF, nombre y apellidos del denunciante informadas por VODAFONE, según se detalla en el documento nº 2.

Sin embargo han sido dadas de baja dos incidencias informadas por la compañía VODAFONE en las siguientes fechas:

Con fecha de alta el 28 de julio de 2013 y de baja el 9 de febrero de 2014.

Con fecha de alta el 6 de octubre de 2013 y de baja el 9 de febrero de 2014.

Ambas incidencias fueron notificadas a nombre del denunciante a la dirección **(C/.....1) de ***LOCALIDAD.1**.

3. La compañía VODAFONE ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 4 de junio de 2014, en relación con la contratación de servicios a nombre del denunciante lo siguiente:

El denunciante ha sido titular de cuatro líneas de telefonía móvil:

Cuenta número *****CUENTA.1** cuyo servicio móvil asociado es *****TEL.2** con fecha de alta el 27 de marzo de 2013 por medio del canal de televenta y fecha de baja el 7 de noviembre de 2013 por falta de pago,

Cuenta número *****CUENTA.2** cuyo servicio móvil asociado es *****TEL.1** con fecha de alta el 11 de abril de 2013 por medio del canal de televenta y dada de baja el 11 de enero de 2014 por falta de pago.

Cuenta número *****CUENTA.3** cuyo servicio móvil asociado es *****TEL.2** dada de alta en la fecha del 28 de agosto de 2012 por el canal de distribución y sigue activa a día de hoy.

Cuenta número *****CUENTA.4** cuyo servicio móvil asociado es *****TEL.3** dada de alta en la fecha del 28 de agosto de 2012 por el canal de distribución y sigue activa a día de hoy.

Las contrataciones de las líneas *****TEL.2** y *****TEL.1** se realizaron el día 13 de marzo y 8 de abril de 2013 por el canal de televenta cuya **grabación** se adjunta, que fueron verificadas por Digitel Documentos, S.L. No les consta reclamación por dichas contrataciones ni contactos, no fueron abonadas ninguna factura, y finalmente fueron catalogadas como **fraudulentas** motivo por el cual fueron **excluidos** los datos personales del denunciante de los **ficheros de morosidad** el 9 de febrero de 2014.

4. La Inspección de Datos ha verificado que en el soporte CD facilitado por la compañía VODAFONE constan tres ficheros, en los que consta una conversación telefónica, con el siguiente contenido:

Primer fichero: proceso de contratación de la línea *****TEL.1** 8 de abril de 2013 16:40h: el denunciante comunica a solicitud de la operadora los siguientes datos: nombre, apellidos, NIF, compañía con la que tiene contratado el servicio a portar ORANGE, dirección de correo electrónico **<....@hotmail.com>**. La operadora comunica el código de solicitud *******1**, el domicilio postal **(C/.....1)**, así como el terminal a entregar y las condiciones económicas y del servicio.

Segundo fichero: proceso de verificación 13 de marzo de 2013 15:59h: el denunciante comunica a solicitud del operador el NIF, el resto de los datos personales son confirmados por el denunciante: nombre, apellidos, domicilio postal calle **(C/.....3)**, producto ADSL portabilidad, código de solicitud *****NIF.1** y titular de la línea telefónica. También, el operador informa de las condiciones económicas y del servicio.

Tercer fichero: proceso de verificación 13 de marzo de 2013 14:20h: el denunciante comunica a solicitud de la operadora el NIF, el resto de los datos personales son confirmados por el denunciante: nombre, apellidos, domicilio postal calle **(C/.....3)**, producto ADSL portabilidad, código de solicitud *****NIF.1** y titular de la línea telefónica. También, la operadora informa de las condiciones económicas y del servicio.

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 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. aporta copia de las grabaciones, la primera de ellas del día 13 de marzo de 2013, correspondiente a la línea

*****TEL.2**, y la segunda del día 8 de abril del mismo año y de la línea telefónica *****TEL.1** 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.

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 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 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 VODAFONE ESPAÑA, 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, VODAFONE ESPAÑA, 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