

Expediente N°: E/04162/2014

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 VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de abril de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que señala que ha tenido conocimiento de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad a instancia de VODAFONE ESPAÑA, S.A. (en adelante VODAFONE) por una deuda por importe de 67,00 €, sin haber tenido ninguna relación con dicha entidad.

El denunciante manifiesta que en el año 2011 se le reclamó una factura por ese importe y después de hacer la pertinente reclamación se canceló. En dicha factura figuraban sus datos de nombre y apellidos y DNI asociados a otra dirección postal en la que nunca ha residido.

Se ha solicitado la cancelación ante EQUIFAX IBERICA SL, siendo contestado por esta entidad, en fecha 18 de marzo de 2014, donde le informan que la incidencia que consta en el fichero ASNEF han sido comunicada por TTI FINANCE SARL y que no se puede proceder a la cancelación ya que han sido confirmados por la entidad informante.

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:

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad

Con fecha 29 de agosto de 2014, se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA información relativa a D. **B.B.B.** con NIF **D.D.D.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 8 de septiembre de 2014, se desprende:

- Respecto del fichero BADEXCUG

Con fecha 27 de agosto de 2014, fecha en que se realiza la consulta en el fichero BADEXCUG, no constan incidencias asociadas al identificador **D.D.D.**

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES

Asociado a D. **B.B.B.** con NIF **D.D.D.** constan dos notificaciones de inclusión informadas por VODAFONE, la primera de ellas de fecha 02/08/2011 y la

segunda de fecha 03/01/2012, ambas por un importe de 67,00 €.

Las notificaciones han sido remitidas a un domicilio ubicado en la localidad de Horcajo de Santiago que no corresponde con el domicilio aportado por el denunciante a esta Agencia ni con el domicilio que figura en el certificado de la Policía respecto de DNI del denunciante.

- Respecto del fichero de BAJAS

Asociado a D. **B.B.B.** con NIF **D.D.D.** constan dos bajas:

Con fecha de alta 31/07/2011 y en baja con fecha 28/11/2011 como consecuencia del ejercicio de derecho de cancelación por parte del afectado.

Con fecha de alta 01/01/2012 y en baja con fecha 31/03/2013 por el proceso automático semanal de actualización de datos.

- Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad consta un expediente asociado a los derechos del denunciante que solicita la cancelación y se procede a la misma en fecha 28/11/2011 ante la falta de respuesta de VODAFONE.

Respecto de la entidad informante VODAFONE ESPAÑA, S.A.

Con fecha 22 de agosto de 2014 se solicita a VODAFONE información relativa al cliente D. **B.B.B.** con NIF **D.D.D.** y de la respuesta recibida en fechas 5 y 16 de septiembre de 2014 se desprende lo siguiente:

1. En los Sistemas de VODAFONE figura el denunciante como titular del servicio **E.E.E.** contratado a través de la tienda on-line de VODAFONE con fecha de alta 17 de enero de 2011 y fue desactivado por el Departamento de Cobros el 11 de febrero de 2011, dándose la baja definitiva con fecha 13 de agosto de 2011.

Como domicilio consta una dirección postal de la localidad de Horcajo de Santiago.

VODAFONE ha aportado impresión de la contratación efectuada en la tienda on-line, donde consta, además de los datos personales, que se ha realizado desde la dirección IP ***IP.1 en fecha y hora 24/12/2010 21:41.

2. VODAFONE ha aportado imágenes extraídas de los sistemas de Facturación con las facturas emitidas, donde constan las facturas de enero y febrero de 2011 con importe y desde marzo a agosto de 2011 a 0 €.
3. VODAFONE manifiesta que no constan contactos mantenidos con el denunciante ni consta ninguna reclamación hasta el escrito de solicitud de información de la Agencia, iniciándose por este motivo todas las gestiones necesarias para regularizar la situación del cliente.

El denunciante ha manifestado que a través de una reclamación del año 2011 se canceló la operación y aporta, como documento que acredita su manifestación, el escrito de EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA de

fecha 28 de noviembre de 2011 donde le comunican la cancelación de la deuda en el fichero BADEXCUG.

A este respecto, EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA ha aportado impresión del sistema donde se comunica a las entidades informantes las solicitudes de los denunciantes respecto de sus derechos ARCO, y en ella no consta respuesta, por lo EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA manifiesta que se procedió a la baja en el fichero BADEXCUG ante la falta de respuesta de la entidad informante.

4. VODAFONE manifiesta que la deuda ha sido vendida a la empresa TTI en fecha 20 de marzo de 2013. Esta deuda ha sido recomprada por VODAFONE a raíz de la apertura del presente expediente, dado que hasta la fecha no constan reclamaciones o contactos del cliente al respecto de la misma.
5. Respecto de la inclusión en el fichero BADEXCUG, VODAFONE manifiesta que se mantuvieron desde el 31 de julio de 2011 hasta que la deuda fue vendida a TIT.

Respecto del procedimiento implantado por VODAFONE para contratar una línea telefónica utilizando el canal internet, de la información aportada por la empresa y de las inspecciones realizadas a la misma se conoce que VODAFONE tiene implantado un formulario web que permite al futuro cliente introducir datos personales (nombre, apellidos, teléfonos de contacto, dirección postal, estado civil, fecha y correo electrónico entre otros) y datos del pedido. Asimismo, se requiere aportar datos de facturación con especificación del domicilio de facturación y del domicilio de entrega del terminal asociado (ambas direcciones pueden ser diferentes) Estos datos son volcados en el sistema de información de VODAFONE, no eliminando de su sistema los datos facilitados por el cliente durante el proceso de contratación y que aporta junto al resto de documentación solicitada por la inspección de datos.

Una vez finalizado el proceso, VODAFONE envía el contrato a la dirección de contratación para su firma, si bien la mayoría de los contratantes no devuelve el contrato firmado, no obstante la firma del contrato no es una condición necesaria para el alta de la línea.

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

En cuanto al tratamiento de datos del denunciante por VODAFONE ESPAÑA SA al realizar la contratación de un servicio telefónico sin su consentimiento, cabe señalar que el artículo 6 de la LOPD, señala lo siguiente:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. 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 o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento 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) señala que:

“...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 al 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. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento

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 consideró que existía un contrato válidamente celebrado de la línea **C.C.C.** en la tienda on line, en la medida en que disponía de los datos identificativos y de facturación del cliente. Así, VODAFONE aporta el LOG; impresión de la contratación efectuada en la tienda on-line, donde consta, además de los datos personales, que se ha realizado desde la dirección IP ***IP.1 en fecha y hora 24/12/2010 21:41.

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.”*

Por lo que de acuerdo a estos criterios y a la documentación que obra en el expediente; copia impresa de la información que fue remitida al servidor de Internet en el momento de la contratación, es decir, LOG, y la dirección IP desde donde se realizó dicha contratación, se puede entender que VODAFONE 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 los datos facilitados por Internet o la suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

En cuanto a la segunda cuestión objeto de análisis, la inclusión de los datos del denunciante en el fichero BADEXCUG en un primer momento por VODAFONE, se debe señalar que el denunciante solicita la cancelación de la deuda por importe de 67 euros el 21/11/2011 y el 28/11/2011 EXPERIAAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. le comunica la cancelación de la deuda en su fichero BADEXCUG. Con posterioridad, concretamente según manifiesta VODAFONE el 20/03/2013, la deuda fue vendida a la entidad TTI FINANCE. El denunciante solicita la cancelación de la deuda con fecha 11/03/2014 mediante escrito dirigido a EQUIFAX IBÉRCIA S.L. y el 18/11/2014 dicha solicitud es desatendida por confirmación de la deuda por TTI FINANCE. Y finalmente la deuda es recomprada por VODAFONE a raíz de la apertura del presente expediente, dado que hasta la fecha no constan reclamaciones o contactos del denunciante respecto a la deuda objeto de controversia. Por tanto, D. **B.B.B.** podrá interponer denuncia donde se ponga de manifiesto la utilización fraudulenta de sus datos personales para adjuntarla a la reclamación que presente ante VODAFONE. En el caso de que pudieran derivar de una posible falsificación de la grabación o de una posible usurpación o suplantación de

personalidad llevada a cabo por un tercero, habrá de pronunciarse el correspondiente organismo jurisdiccional competente en razón de la materia, al no corresponder a la Agencia Española de Protección de Datos enjuiciar las actuaciones delictivas que se puedan derivar del presente caso.

Posteriormente podrá ejercitar su derecho de cancelación ante VODAFONE o ante los ficheros de morosidad en los que se encuentran inscritos sus datos (EQUIFAX IBÉRICA S.L, como entidad responsable del fichero de morosidad ASNEF, **A.A.A.**), utilizando los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

En el supuesto de que su solicitud no fuera contestada en el plazo de diez días, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos.

Asimismo, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor (VODAFONE) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar una deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

VI

Finalmente, por todo lo señalado en la presente Resolución, 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 las entidades 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 el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, VODAFONE ESPAÑA SAU y a D. **B.B.B.**

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