

Expediente N°: E/04881/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ante EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de junio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito presentado por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a VODAFONE ESPAÑA SAU (en lo sucesivo la denunciada o VODAFONE) por la imputación de una deuda asociada a un producto que no contrató.

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 19 de septiembre de 2014 se solicitó a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información asociado al NIF del denunciante.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan dos notificaciones emitidas a nombre del denunciante, con fechas de emisión 4 y 16 de enero de 2014, por un producto de telecomunicaciones, por un importe de 4.469,87 euros y siendo la entidad informante VODAFONE.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a las notificaciones citadas en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 3 de enero de 2014 y 14 de enero de 2014. El motivo consta como "baja directa" solicitada por la entidad informante), el importe es de 4.469,87 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 11 de octubre de 2013 – 12 de noviembre de 2013.

Con fecha 19 de septiembre de 2014 se solicitó 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 enero de 2014, por deuda de 4.469,87 euros.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 19 de enero de 2014 y fecha de baja de 21 de enero de 2014.

Con fecha 19 de septiembre de 2014 se solicitó a VODAFONE información sobre los hechos denunciados y de su respuesta se desprende lo siguiente:

SOBRE LA CONTRATACION

- Respecto de los productos que constan de alta a nombre denunciante:
 1. Una línea prepago.
 2. La línea **B.B.B.** con fecha de alta 23 de enero de 2007 y fecha de baja 9 de agosto de 2008.
 3. La línea **C.C.C.** con fecha de alta 21 de agosto de 2013 y fecha de baja de 8 de octubre de 2013.

La contratación de la línea **C.C.C.** se formalizó a través de internet.

No aportan copia del contrato suscrito sino impresión del registro de los datos proporcionados durante la contratación, que incluye la dirección IP desde la que se llevó a cabo la contratación y la fecha y hora de la misma.

Aportan asimismo albarán de entrega del terminal asociado al contrato firmado a nombre del denunciante.

La dirección de entrega del terminal coincide con la proporcionada a través de Internet pero no con la proporcionada por el denunciante como domicilio de notificación a esta Agencia.

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 únicamente el registro de 21 de abril de 2014 de la recepción de un escrito remitido por el denunciante a VODAFONE.

- EXPEDIENTE EN PAPEL:

Aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y que fueron recibidas el 14 de noviembre de 2013 y el 15 de enero de 2014, pero ningún otro documento.

SOBRE LOS POSIBLES IMPAGOS

- Se emitieron cuatro facturas entre el 1 de septiembre y el 1 de diciembre de 2013 de las cuales ninguna fue abonada. No aportan copia de las que se encuentran pendientes de pago.

Actualmente, la deuda contraída se encuentra condonada.

- Se solicitó la exclusión de los datos del afectado de los ficheros de solvencia patrimonial el 20 de enero de 2014, al ser catalogado el servicio como fraudulento.

Finalmente, se ha de señalar que la AEPD, como consecuencia de anteriores procedimientos de inspección abiertos a la entidad, tiene conocimiento del procedimiento implantado por VODAFONE para contratar una línea telefónica portándola desde otro operador y utilizando el canal internet. En concreto, 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) y además el sistema también solicita introducir información sobre el ICC asociado a la tarjeta SIM, el número de teléfono y el operador donante. 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.

Asimismo, se tiene conocimiento de que la CMT ha regulado (Circular 1/2009) 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 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 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 en el convencimiento de que se efectuaba conforme a la legalidad vigente. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que VODAFONE consideró que existía un contrato válidamente celebrado como consecuencia de la portabilidad de la línea asociada al número **C.C.C.** (línea de la que trae causa la deuda reclamada objeto de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito), en la medida que disponía de los datos identificativos y de facturación del cliente así como el ICC asociado a la tarjeta SIM, el número de teléfono y el operador donante, aceptando el cliente las condiciones de contratación mediante marcas realizadas en las distintos campos presentados a través de internet. Además, al solicitar VODAFONE al operador donante la confirmación de la portabilidad de la línea, es aceptada por éste al coincidir el código ICC de la tarjeta con el registrado para la línea (MSISDN), datos que fueron aportados por el cliente a través de internet.

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 manifiestan, 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”,* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de 10/03/2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de*

legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)

De acuerdo con estos criterios se puede entender que VODAFONE empleó una razonable diligencia en el proceso de contratación de la línea **C.C.C.**, 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 sospechas de que la contratación de la línea controvertida podía tener su origen en un ilícito penal, procedió a averiguar y verificar dichos extremos, realizando las gestiones precisas a los efectos de tramitar la suspensión de la línea controvertida, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante, cancelando a su vez la facturación emitida a ésta.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la presunta suplantación de identidad son cuestiones que deben sustanciarse en el ámbito jurisdiccional pertinente.

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 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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a D. **A.A.A.** y a EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y VODAFONE ESPAÑA SAU.

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