



Expediente N°: E/04894/2013

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 SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 28 de junio de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara lo siguiente:

"1- Recibo una carta de VODAFONE fechada el 2 de Abril de 2013 en la cual me reclama el pago de una cantidad (75 €) por un servicio de una línea (?), que yo no he contratado y que al parecer alguien lo ha hecho utilizando fraudulentamente mi nombre, apellidos, DM y domicilio, es decir usurpando mi identidad.

2- Durante los meses de mayo y junio continúan llegándome cartas de Vodafone, así como de otras entidades en las que ha delegado el cobro de la supuesta deuda, reclamándome reiteradamente el pago de la misma.

*3- Ante estas circunstancias, me pongo en contacto telefónico con Vodafone, dónde se me confirma que efectivamente había sido contratada una línea telefónica utilizando mis datos de manera fraudulenta y usurpando mi identidad. Asimismo, se me indica que para acabar con esta situación debo denunciar los hechos ante la Policía y enviar por fax copia de esta denuncia (dónde se exponen más detalladamente los hechos) así como fotocopia de mi DM al número siguiente: ***TEL.1*

4- Se realiza a pertinente denuncia en la comisaría de Policía Nacional de Delicias (Zaragoza)

5- Envío el fax con la documentación correspondiente al número indicado, y no obtengo respuesta alguna.

6- Ante estas nuevas circunstancias me pongo de nuevo en contacto con Vodafone, y mantengo una conversación en la cual me comunican que el número de fax que me habían proporcionado con anterioridad realmente no correspondía al departamento competente para solucionar el problema.

7- Como ya se ha relatado en el punto número 2, continuo recibiendo cartas en las que se me apremia a realizar el pago de la supuesta deuda, informándome en una de ellas que en caso contrario sería incluido en el fichero BADEX (de morosidad), cosa que finalmente realizan el día 9 de Junio de 2013,

comunicándomelo en una nueva carta con fecha del día 11 del mismo mes.

Aporta copia de documentación acreditativa de la inclusión de sus datos personales en los ficheros ASNEF y BADEXCUG por parte de VODAFONE ESPAÑA SAU (en adelante VODAFONE). Aporta también copia de la denuncia interpuesta ante la Policía.

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 28/08/2013 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al afectado y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información activa en el momento de realizar las comprobaciones.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan dos notificaciones emitidas a nombre del afectado, con fechas de emisión 09/05/2013 y 30/05/2013, ambas por un importe de 75 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 07/05/2013– 09/07/2013. El importe es de 75 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 28/02/2013 – 12/06/2013.

Con fecha 28/08/2013 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa al afectado y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información activa en el momento de realizar las comprobaciones.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada a nombre del afectado como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 11/06/2013, por deuda de 76,21 euros.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 09/06/2013 y fecha de baja de 07/07/2013.

Con fecha 28/08/2013 se solicita a VODAFONE información relativa al afectado y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

SOBRE LA CONTRATACION

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

Consta el alta de la línea número ***TEL.2 a nombre del denunciante con fecha de alta 12/02/2013. Consta como fecha de baja 19/03/2013 por impago.

La venta se formalizó a través de internet (tienda on-line Vodafone)

Aportan copia del documento web generado por la aplicación de compra donde se recogen los datos que fueron facilitados. Se verifica que consta el nombre y apellidos así como número de DNI del denunciante.

Los representantes de la entidad indican las contrataciones on-line (internet) siguen el procedimiento establecido en el documento guía de activación o procedimiento de activación de servicios, indicando que todos los pedidos pasan por validaciones de fraude y *scoring* antes de activarse la línea y entregar el pedido, entregándose éste por correo certificado momento en el que se requiere la presentación del DNI que acredite que el pedido lo ha realizado la misma persona que efectuó la contratación.

SOBRE LAS COMUNICACIONES CON EL AFECTADO Y ACCIONES EMPRENDIDAS POR LA ENTIDAD

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

Consta una reclamación de fecha 27/06/2013 en la que el cliente manifiesta que le reclaman 75 euros por un servicio que no ha contratado. Consta que envía copia de denuncia ante Policía y del DNI.

Consta la tramitación por VODAFONE en fecha 02/07/2013, con el estudio y las acciones emprendidas por la entidad, finalizando *"...no se registra consumo por tal motivo se procede a abonar..."*

SOBRE LOS POSIBLES IMPAGOS

- Aportan listado de facturas emitidas resultando todas impagadas

Actualmente, la deuda contraída se encuentra cancelada. La deuda fue cancelada por abono de VODAFONE de 3/07/2013, excluyendo los datos de los ficheros de solvencia.

Respecto del procedimiento implantado por Vodafone para contratar una línea telefónica de prepago portada de otro operador y 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) 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 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 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 *****TEL.2**, 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 los 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. 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 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 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.

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 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 CREDITO, S.A., Vodafone España SAU** 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