



Expediente N°: E/05750/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L., VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. **D.D.D.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 19 de mayo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **D.D.D.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que VODAFONE le reclama 477,74€ por la línea **G.G.G.** y 2.617,88€ por las líneas **J.J.J.** y **F.F.F.**, cuya contratación y adquisición de terminales se ha realizado de manera fraudulenta mediante suplantación de su identidad.

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 4 de noviembre de 2014 se solicita información a VODAFONE respecto del NIF **L.L.L.** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 20 de noviembre escrito en el que manifiesta:

1. imágenes extraídas de los sistemas de Vodafone donde consta la información:
 - a. **D.D.D.**, NIF **L.L.L.**, fecha de antigüedad 29/02/2012, dirección principal en **B.B.B.)** y dirección de facturación **A.A.A.)**, y nº de cuenta bancaria.
 - b. Dos servicios contratados (líneas **J.J.J.** y **F.F.F.**) a través del canal de distribución y dentro de la misma cuenta de cliente nº ***CUENTA.1, con alta el mismo día, el 5/03/2012 y de baja por falta de pago el 6/03/2014.
 - c. Listado de las facturas emitidas. Las facturas impagadas fueron las de julio y agosto de 2013 y marzo y abril de 2014. Posteriormente Vodafone realizó un abono de 1.134,98€ de fecha 30/06/2014, quedando así una deuda asociada a su titularidad de 1.482,90€.
 - d. Información solicitada en relación a los contactos entre las partes: registro telefónico de 28/03/2014 con el cliente y correo-e de OMIC de San Fernando de 5/5/2014 y envío de respuesta de 6/5/2014.
2. Copia de dos contratos entre Vodafone y el Sr. **D.D.D.** de 5/3/2012 de las líneas **J.J.J.** y **F.F.F.** firmados por ambas partes, realizada por el distribuidor: Channel DT Digital S. Fernando con CIF B*****. Copia de transferencia de 10/04/2014 a la cuenta de abono de VODAFONE por cuenta del denunciante por las líneas **K.K.K.** y **L.L.L.**
 - a. No se aporta copia del contrato de VODAFONE con este distribuidor.
 - b. Todos los contratos que firma Vodafone con los distribuidores son un modelo estándar donde todas las cláusulas y obligaciones son las mismas. Por ese

motivo señalar las cláusulas que Vodafone, en efecto, impone al canal de distribución en relación a las acciones fraudulentas. Así, en la cláusula sexta, concretamente apartados cuarto y quinto, se recogen las características especiales que ha de cumplir el distribuidor y que Vodafone podrá comprobar realizando las correspondientes auditorías al distribuidor para comprobar si cumple con las mismas. Además de ello, están las cláusulas 7.3 y 7.4 del contrato que establece los principios esenciales por los que se ha de regir la actividad del distribuidor, señalando entre ellos la omisión de cualquier acción fraudulenta en el desarrollo de su actividad. Para terminar, el artículo 16.3 apartado e) que otorga a Vodafone la posibilidad de finalizar el contrato por la comisión de fraude en su actividad.

- c. Adjuntan copia de las instrucciones que se remiten al distribuidor para la gestión de las altas de los clientes.
3. Reclamaciones por escrito efectuadas por el afectado o por terceros en su nombre con copia de:
- a. DNI del denunciante
 - b. Denuncia de 3/4/2014 ante la Policía Nacional de San Fernando (Cádiz) por la línea **G.G.G.** por abono de 477,74€.
 - c. Reclamación por fax de 25/4/2014 por el importe de 2.617,88€ por las líneas **J.J.J.** y **F.F.F.**.
 - d. Remisión de la OMIC a VODAFONE de 29/4/2014 de la reclamación del denunciante.
 - e. Respuesta de VODAFONE de 6/5/2014 a la OMIC.
 - f. Reclamación por fax de 14/5/2014 por fraude-suplantación de identidad de las tres líneas más otras dos a nombre de **C.C.C.**.
 - g. Reclamación por fax de 4/6/2014 con: alegaciones del cliente a la respuesta de VODAFONE a la OMIC por las líneas **J.J.J.** y **F.F.F.**; y respuesta de VODAFONE a la OMIC de 13/5/2014 por la reclamación planteada por **C.C.C.** por las líneas **K.K.K.** y **I.I.I.**, en la que Vodafone informa de: la desactivación de las dos líneas, del abono de 119,98€ en la cuenta de la demandante, del abono en próximos días de 116,64€ por facturas de 15/02/2014 y 15/03/2014, y de la exclusión de cualquier fichero de solvencia patrimonial.
 - h. Cartas de VODAFONE de julio de 2013 confirmando los pedidos de 4/7/2013 y 5/7/2013 de adquisición de dos terminales y contratos de permanencia.
 - i. Contrato de telefonía con VODAFONE de 29/02/2012 de la línea **H.H.H.** y portabilidad de línea fija **E.E.E.**, donde figuran los datos del denunciante y firma con su nombre.
 - j. Contrato de telefonía con VODAFONE de 15/05/2013 de la línea **G.G.G.**, donde figuran los datos del denunciante y firma ilegible y anexo de la misma fecha.

Con fecha 11 de febrero de 2015 se solicita información a EQUIFAX respecto del NIF **L.L.L.** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 16 de febrero escrito en el que

manifiesta:

1. Actualmente no consta información.
2. Notificaciones realizadas al titular de referencia por su inclusión en el fichero a instancias de Vodafone:
 - a. Alta de 27/03/2014 por importe de 2.616,67€ y devolución 08/05/2014.
 - b. Alta de 27/03/2014 por importe de 2.616,67€ y devolución 20/05/2014.
 - c. Alta de 11/04/2014 por importe de 477,40€ y devolución 20/05/2014.
 - d. Alta de 11/04/2014 por importe de 477,40€ y devolución 22/05/2014.
3. Relación de las consultas efectuadas en los últimos seis meses.
4. Incidencias incluidas en su momento por Vodafone, ya canceladas y bloqueadas:
 - a. Alta de 27/03/2014 por importe de 2.616,67€ y baja de 12/04/2014.
 - b. Alta de 11/04/2014 por importe de 477,40€ y baja de 09/05/2014.
5. Expediente 2014/61010, localizado en el Servicio de Atención al Cliente de Equifax, donde se comunica al afectado con fecha 9/05/2014 la baja cautelar de sus datos con la entidad Vodafone.

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 VODAFONE aporta copia de los dos contratos de las líneas **J.J.J.** y **F.F.F.** firmados por ambas partes, realizada por el distribuidor Channel DT Digital S. Fernando con CIF B***** y copia de su DNI 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 verificarla 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 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 con fecha 9 de mayo de 2014 el Servicio de Atención al Cliente de Equifax comunica al denunciante la baja cautelar de sus datos con la entidad Vodafone.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdicciones 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 ENDESA ENERGÍA 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 EQUIFAX IBERICA, S.L., VODAFONE ESPAÑA SAU y a D. **D.D.D.** .

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