



Expediente N°: E/00328/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **D. D.D.D.** (en lo sucesivo el denunciante) EQUIFAX IBERICA, S.L., y a Vodafone España SAU (en lo sucesivo las denunciadas) en el que denuncia que Vodafone le reclama telefónicamente desde marzo de 2013 la cantidad de 110 € por el consumo efectuado con una línea de teléfono con números **K.K.K.** y **J.J.J.** con la correspondiente adquisición de un terminal telefónico, enviándole un escrito a Vodafone, en el que justifica que esta deuda se debe a una contratación fraudulenta ya que la dirección de entrega del terminal es de una tercera persona.

Dicho escrito no fue atendido por la compañía, por lo comunican que esta le comunica que en caso de no devolver la cantidad reclamada será incluido dentro de un fichero de morosidad, hecho este que se produce en el mes de agosto del presente año.

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 31 de enero de 2014 se solicita a ASNEF información relativa al denunciante teniendo entrada en esta Agencia escrito de fecha 3 de febrero con la siguiente información:

1. Impresión de consulta al fichero Asnef, a través del NIF **G.G.G.**, no constando actualmente información.
2. Impresión de consulta al fichero auxiliar NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN con la consulta de cartas enviadas, constan los siguientes datos: **D. D.D.D.** con **G.G.G.** con domicilio en **B.B.B.**, tres cartas enviadas a nombre de VODAFONE ESPAÑA, SA., de fechas y saldo impagado, respectivamente: 09/05/2013 y 151,63 €, 30/05/2013 y 103,23 €, 11/07/2013 y 125,23 €.
3. Impresión de consulta al fichero auxiliar HISTÓRICO DE CONSULTAS, con la relación de las consultas efectuadas en los últimos seis meses.

4. Impresión de consulta al fichero auxiliar de operaciones canceladas, FOTOCLI, con la información relativa a operaciones incluidas en su momento, ya canceladas y bloqueadas, donde figuran las entidades VODAFONE ESPAÑA SA en fecha 29/11/2013 por un saldo impagado de **103,23€** con domicilio en **A.A.A.)**.

En relación a expedientes asociados al titular solicitado, adjuntan los expedientes 2013/95067 y 2013/143384, localizados en el Servicio de Atención al Cliente de Equifax:

Respuesta de petición de cancelación de 07/08/2013 de EQUIFAX al reclamante de una deuda a VODAFONES ESPAÑA SA. de 103,23 € de fecha 07/05/2013 con su nombre y DNI y domicilio en **B.B.B.**

Respuesta de petición de cancelación de 29/11/2013 de EQUIFAX al reclamante donde comunican la baja cautelar con la entidad VODAFONE ESPAÑA SA.

Comunicación de 29/11/2013 de EQUIFAX a VODAFONE sobre la baja cautelar del reclamante.

Con fecha 31 de enero de 2014 se solicita a Vodafone España SAU información relativa al denunciante en relación con los servicios del número K.K.K. teniendo entrada en esta Agencia escrito de fecha 17 de febrero de su representante legal con la siguiente información:

Únicamente el servicio **J.J.J.** está vinculado al **D.D.D.**. Que el otro servicio, el **K.K.K.**, consta asociado **C.C.C.**, **F.F.F.** y no consta ninguna vinculación, ni ahora, ni en el pasado, entre dicho servicio y el **D.D.D.**.

La contratación de los servicios vinculados al **D.D.D.** se produjo bajo la tipología de empresario individual (autónomo) y no como particular. Aporta impresiones de pantalla.

1. Aporta como documento nº 1 imágenes extraídas de los sistemas de Vodafone donde consta toda la información asociada al servicio **J.J.J.**
 - a. Dicho servicio fue contratado por tienda online el 12/01/2013 y de baja el 23/08/2013. Vodafone procedió a desactivar los servicios de manera temporal por la acumulación de impagos en el mes de marzo de 2013, factura en la que consta consumo, si bien, no relativo a llamadas, sí a suscripciones a servicios de valor añadido. El motivo de esa desactivación temporal anterior a la baja definitiva fue el no pago. Consta con domicilio de facturación **B.B.B. B.B.B.**
 - b. Aporta como documento nº 2 imagen donde consta el histórico de facturación



del **H.H.H.**, así como copia de las correspondientes a enero, febrero y marzo de 2013, únicas con consumo.

- c. Aporta como documento nº 3 imágenes extraídas de los sistemas de Vodafone donde se puede comprobar comunicaciones y contactos con el cliente en fechas 24/04/2013 a 11/10/2013 donde reclama no tener la línea **J.J.J.** y se cataloga como fraude la línea **I.I.I.** a nombre de **L.L.L.. E.E.E.**

2. Contratos suscritos por el afectado y reclamaciones.

- a. Adjuntan como documento nº 4 las condiciones contratadas por parte del **D.D.D.** extraídas de la web, copia de la documentación que es enviada junto con el pedido y que el cliente debe devolver a Vodafone y por último, copia del albarán de entrega del pedido realizado.
- b. Aportan como documento nº 5 copia de reclamaciones del denunciante junto con copia de DNI.

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

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 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 del número **J.J.J.**, en la medida que disponía de los datos identificativos y de facturación del cliente, aceptando el cliente las condiciones de contratación mediante marcas realizadas en las distintos campos presentados a través de internet.

En este caso particular, la contratación fue realizada a través de la tienda on line, para el cual 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 nos aporta a esta Agencia junto al resto de documentación solicitada por la inspección de datos.

Además son enviadas por correo postal las condiciones contratadas por parte del D. **D.D.D.** extraídas de la web. Aportándonos copia de la documentación que es enviada junto con el pedido y que el cliente debe devolver a Vodafone junto con la copia del albarán de entrega del pedido realizado.

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.”*

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

IV

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., 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