



Expediente Nº: E/02778/2013

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.** y **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por D. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 15 de marzo de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que ha tenido conocimiento de la incorporación de sus datos en ficheros de morosidad a instancias de **ORANGE ESPAGNE SAU** (en adelante **ORANGE**) por una deuda con importe de 3385,76 €.

Por este motivo contacta con **ORANGE** donde le indican que la deuda ha sido generada por las líneas móviles **G.G.G.** y **F.F.F.**, las cuales mantienen una deuda por importes de 2493 € y 375 €. Asimismo le informan que la mayor parte de las llamadas se han realizado a Zimbabwe.

Con fecha 14 de marzo de 2013 presenta escrito de reclamación ante **ORANGE** manifestando que esas contrataciones han sido realizadas usurpando su identidad y solicita la copia de los contratos suscritos al efecto y de las facturas que han generado la deuda.

En correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2013, le contestan a su reclamación. En dicho correo figura textualmente: *"En relación con su solicitud ... donde expresa no reconocer las líneas **G.G.G.** y **F.F.F.**. Hemos comprobado que se dieron de alta por fraude por lo cual se procede a anular cualquier tipo de vínculo que comprometan las líneas reportadas al Sr. **C.C.C.**"*

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:

1. En el contrato aportado por el denunciante de la línea **G.G.G.** solo constan cumplimentados los datos personales de nombre y apellidos y DNI del denunciante.

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

Con fecha 31 de mayo de 2013, se solicita a **EQUIFAX IBERICA, SL** información relativa a **C.C.C.** con DNI **E.E.E.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 28 de junio de 2013, se desprende:

- Respecto del fichero ASNEF

Con fecha 27 de junio de 2013, fecha en que se realiza la consulta en el fichero

ASNEF, no figura ninguna incidencia asociada al identificador E.E.E., informada por ORANGE.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES

Consta 1 notificación de inclusión, cuya entidad informante es ORANGE por importe de 3385,76 €, en fecha 22 de diciembre de 2012, como domicilio figura “ **A.A.A.**”. Esta notificación figura como devuelta en fecha 18/01/2013.

Este domicilio no corresponde con el aportado por el denunciante a esta Agencia.

- Respecto del fichero de BAJAS

Figura una anotación de baja respecto de la incidencia informada por ORANGE. Con fecha de alta 21/12/2012 y en baja con fecha 19/03/2013, por el motivo “INCONGR” y por un importe final de 3385,76 €.

- Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad constan dos expedientes asociados a los derechos del denunciante en relación con las incidencias informadas por ORANGE. Con fecha 1 de marzo de 2013 el denunciante ejercita su derecho de acceso, siendo contestado por EQUIFAX IBERICA SL en fecha 12 de marzo de 2013 y con fecha 14 de marzo de 2013 solicita la cancelación siendo contestado por la entidad en escrito de fecha 19 de marzo de 2013 informando de la baja cautelar.

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

Con fecha 31 de mayo 2013 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. (en adelante EXPERIAN) información relativa a **C.C.C.** con DNI **E.E.E.** y en fecha de registro de entrada 28 de junio de 2013, se informa a esta Agencia que en esta entidad no ha existido nunca una incidencia asociada al denunciante e informada por ORANGE.

Respecto de la entidad informante ORANGE ESPAGNA, S.A.U

Con fecha 5 de junio de 2013 se solicita a ORANGE información relativa al cliente **C.C.C.** con DNI **E.E.E.** y de la respuesta recibida en fecha 12 de julio de 2013 se desprende lo siguiente:

2. En los Sistemas de Información de ORANGE consta los datos de nombre y apellidos y DNI del denunciante como titular de las líneas telefónicas **G.G.G.** y **F.F.F.** ambas con fecha de alta 18/11/2011 y en baja con fecha 05/12/2011.

Como domicilio figura “ **A.A.A.**”.

ORANGE ha aportado grabación de la contratación efectuada telefónicamente para las líneas **G.G.G.** y **F.F.F.**. En dicha grabación consta:

Solicita hablar con **D.D.D.** y se identifica como la empresa verificadora de ORANGE, indicando que es un proceso de contratación, solicitando el consentimiento para la grabación.

El verificador le indica su nombre y apellidos y DNI: **C.C.C.** y **E.E.E.** y la



persona contesta afirmativamente.

El verificador le indica el domicilio “ **A.A.A.** ” y contesta afirmativamente.

El verificador le indica si es el titular para la portabilidad de las líneas **G.G.G.** y **F.F.F.** y contesta afirmativamente.

El verificador le informa de los servicios contratados y del compromiso de permanencia.

ORANGE ha aportado copia del contrato suscrito con DIGITEL DOCUMENTOS, SL, de fecha 1 de julio de 2009, como prestadora del servicio de verificación y manifiesta que la empresa verificadora garantiza la autenticidad mediante un sistema SFTP (Securized File Transfers Protocol) y que el archivo donde se conserva la grabación se denomina con la fecha y la hora y aporta impresión de pantalla donde figura que la grabación fue realizada en fecha 9 de noviembre de 2011 (1/09/2011).

3. ORANGE ha aportado copia de la factura correspondiente a ambas líneas, de fecha 01/12/2011 por el importe de 3385,76€.

Asimismo, ORANGE ha aportado impresión de pantalla donde la única factura emitida aparece anulada y también impresión de pantalla donde figuran los datos del denunciante sin ninguna factura pendiente de pago.

4. Respecto de los contactos y reclamaciones del denunciante ORANGE manifiesta que:

En fecha de 12/03/2013 el denunciante llamó al Departamento de Atención al Cliente para indicar que se había cometido un fraude con sus datos. Al tratarse de un alta supuestamente fraudulenta de dos líneas de empresas, se le transfirió al 471 (número de atención al cliente para líneas de empresa) donde se le informó de que se procedería a estudiar su caso.

El 18/03/2013 se contactó con el denunciante desde el Departamento de Empresas. El Sr. **C.C.C.** solicitó que se le enviaran los contratos, las facturas y una carta donde se reconociera que las altas eran fraudulentas. Además, reclamó a France Telecom una compensación por lo ocurrido.

Desde France Telecom se le envió un mail, a la dirección **B.B.B.** en donde se le indicaba textualmente: *En relación a su solicitud n° ***NÚMERO.1, Donde expresa no reconocer las líneas **G.G.G.** y **F.F.F.**. Hemos comprobado que se dieron de alta por fraude por lo cual se procede a anular cualquier tipo de vínculo que comprometan las líneas reportadas al sr **C.C.C.** con número de DNI **E.E.E.**. Adicional a esto le adjuntamos contrato de la línea **F.F.F.**, y factura N°.***FACTURA.1 de las líneas **G.G.G. G.G.G.** y **F.F.F. F.F.F.**.*

A este respecto, el denunciante ha aportado a esa Agencia copia de este correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2013.

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 empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que ORANGE aporta copia del contrato suscrito con DIGITEL DOCUMENTOS, SL, como empresa verificadora que garantiza la autenticidad del archivo donde se conserva la grabación que se denomina con la fecha y la hora. En el presente caso aporta impresión de pantalla donde figura que la grabación fue realizada en fecha 9 de noviembre de 2011, así como copia de dicha grabación.

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 ORANGE empleó una razonable diligencia, ya que 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 éste.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales 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 TELEFONICA 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., ORANGE ESPAGNE S.A.U.** y a D. **C.C.C..**

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