



Expediente Nº: E/06306/2012

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 TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de agosto de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que tuvo conocimiento de la inclusión de sus datos en algún fichero de solvencia por parte de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.U., motivados por el contrato de una línea con número **E.E.E.**

No obstante, el denunciante solo es cliente de la compañía como titular de una tarjeta de prepago **D.D.D.**

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 1 de abril de 2012 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa al denunciante y de la respuesta recibida, con fecha 19 de abril de 2012, se desprende lo siguiente:

1. Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información.

2. 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 TELEFONICA MOVILES, con fecha de emisión 27 de enero de 2011, por importe de 83,65€.

3. Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Información relativa a una operación impagada informada por TELEFONICA MOVILES:

La deuda inicial que consta es de 83,65, con fecha de alta de 27 de enero de 2011 y fecha de baja 23 de mayo de 2012, por proceso automático semanal de



actualización de datos, en la fecha de la baja consta como importe de la deuda 438,61€.

4. Respecto a los EXPEDIENTES asociados al denunciante:

Consta uno de solicitud de acceso del afectado de fecha 14 de mayo de 2012, y la contestación de esa misma fecha, informándole de la existencia de sus datos en el fichero BADEXCUG, por importe de 522,26 (en esa fecha) informados por TELEFONICA MOVILES.

Con fecha 1 de abril de 2013 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a la denunciante y de la respuesta recibida con fecha 3 de abril de 2013, se desprende lo siguiente:

1. Respecto del fichero ASNEF:

No consta en esa fecha información asociada al denunciante.

2. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF por la entidad TELEFONICA MOVILES, con fecha de emisión 29 de enero de 2011, por importe de 83,65€.

3. Respecto del fichero de BAJAS:

Consta, una baja asociada a la inclusión citada en el apartado anterior. La fecha de la baja es el 22 de mayo de 2012, figurando como motivo: F. PURA, el importe de la deuda en la fecha de baja es de 438,61€.

4. Respecto a expedientes asociados al denunciante:

Consta un expediente de solicitud de acceso recibida del afectado con fecha 27 de abril de 2012 y la contestación a la misma de fecha 8 de mayo de 2012, en la que se informa al denunciante de los datos incluidos en el fichero ASNEF por parte de TELEFONICA MOVILES con fecha de alta 24 de enero de 2011, el importe de la deuda en esa fecha era de 522,26€.

Con fecha 1 de abril de 2013, se solicita información a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A. en relación con los hechos denunciados, y de la contestación recibida con fecha 9 de mayo de 2013, se desprende que:

1.1. Según la información que figura en sus ficheros, el denunciante contrató la línea **E.E.E.**, con fecha 16 de septiembre de 2010, la citada línea figura de baja con fecha 18 de enero de 2011.

1.2. Los datos que figuran de domicilio son **A.A.A.**

1.3. Como medio de pago consta domiciliación bancaria y un número de cuenta.

1.4. En relación con la citada línea, se emitieron 4 facturas, de las que aportan



copia, con fechas 1 de octubre, 1 de noviembre y 1 de diciembre de 21010, por importes de 29,44€, 40,65€ y 13,56€ respectivamente. Así mismo, se emitió una última factura de fecha 1 de marzo de 2011, por importe de 517,56€ que corresponden al compromiso de permanencia. Sin embargo, según manifiestan, todas las facturas han sido anuladas como consecuencia de la reclamación interpuesta por el denunciante.

1.5. Respecto a la citada reclamación, aportan copia de la contestación remitida por la compañía a FACUA SEVILLA, con fecha 15 de junio de 2012, en la que informan de que una vez realizadas las comprobaciones correspondientes, la línea **E.E.E.** consta de baja desde el 18 de enero de 2011 y que proceden a dejar sin efecto las facturas emitidas a nombre del denunciante.

1.6. RESPECTO A LA CONTRATACION:

1.6.1. La contratación se realizó por teléfono. A este respecto aportan copia de la grabación realizada en la contratación y por el verificador ARGONAUTA SERVING THE NET S.A.

1.6.2. En la grabación aportada se verifica que la persona que solicita la Portabilidad de la línea **E.E.E.**, confirma los datos de nombre, apellidos y número de D.N.I. del denunciante y facilita como domicilio la calle **R.B.B.**, así mismo confirma que desea realizar la portabilidad de la citada línea a MOVISTAR.

1.7. RESPECTO A LA INCLUSION DE LOS DATOS DEL AFECTADO EN FICHEROS DE SOLVENCIA:

1.7.1. Los Datos del denunciante se dieron de alta en los ficheros ASNEF y BADEXCUG como consecuencia del impago de todas las facturas emitidas, dichos datos han permanecido en dichos ficheros desde el 25 de enero de 2011 hasta el 23 de mayo de 2012. El motivo de la baja fue la tramitación de la reclamación del denunciante y la anulación de las facturas.

1.7.2. Con carácter previo a dicha inclusión se remitieron varios requerimientos de pago al denunciante de los que aportan copia, así como de los certificados de la empresa independiente: Key S.A., que realizó la remisión de los citados requerimientos.

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 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 empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que TELEFONICA aporta copia de la grabación que verifica que la persona que solicita la Portabilidad de la línea **E.E.E.**, confirma los datos de nombre, apellidos y número de D.N.I. del denunciante y facilita como domicilio la calle **B.B.B.**, así mismo confirma que desea realizar la portabilidad de la citada línea a MOVISTAR.

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 TELEFONICA 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.



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:

2. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
3. **NOTIFICAR** la presente Resolución a EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., TELEFONICA MOVILES ESPAÑA 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