

Expediente N°: E/07351/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 17 de octubre de 2012 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara:

En abril de 2012, recibió un requerimiento de pago de VODAFONE ESPAÑA S.A., en la dirección **(C/.....1) (Murcia)**, donde reside un familiar suyo, el importe de la deuda que se reclama es de 120,34€.

Después de realizar varias llamadas a la compañía explicando que no poseía ninguna línea con ellos y por tanto no tenía ninguna deuda, concluye que alguien ha suplantado su identidad, por lo que realiza una denuncia en la Comisaría de Alcorcón (Madrid), donde reside desde hace tres años.

Según la información que recaba de la compañía, alguien, utilizando sus datos, ha dado de alta la línea *****TEL.1**, a través de un servicio de tele-venta (a puerta fría), en la zona de Águilas (Murcia).

La persona que contrató la línea ha generado una deuda de más de 800€. La dirección que figura en las facturas, aunque también es de Águilas (Murcia), no corresponde a la denunciante ni a ningún familiar.

La denunciante manifiesta que nunca ha extraviado su D.N.I. ni le ha sido sustraído, por lo que la compañía no ha solicitado a la persona que contrataba, copia del D.N.I. para verificar los datos.

Además, la compañía ha cedido sus datos a una empresa de recobros (CREDIT Y RISK SOLUTIONS S.L.), la cual le ha requerido el pago de la deuda en varias ocasiones.

Aunque ha presentado reclamaciones a través de la OMIC y de la OCU, la compañía no ha dado contestación a las mismas.

DOCUMENTACION APORTADA:

Copia de dos requerimiento de pago de la empresa CREDIT Y RISK SOLUTIONS S.L. de fechas 7 y 22 de mayo de 2012, por importes de 336,81 y 354,81€ respectivamente, remitidos a nombre de la denunciante en la dirección **(C/.....1) (Murcia)**.

Copia de la notificación de inclusión de sus datos en ASNEF, de fecha 24 de mayo de 2012, por importe de 354,81€, informados por VODAFONE ESPAÑA S.A.

Copia de un requerimiento de pago de VODAFONE ESPAÑA S.A., de fecha 27 de marzo de 2012, por importe de 120,34€.

Copia del requerimiento de pago de VODAFONE ESPAÑA S.A., de fecha 23 de mayo de 2012, por importe de 354,81, en el que le informan de que en caso de seguir el impago procederán a incluir sus datos en BADEXCUG.

Certificado de INFOCITED en el que consta que entre los días 20 al 22 de febrero de 2012, la denunciante se encontraba realizando un curso de formación en Madrid.

Copia de las facturas (cuatro en total) correspondientes a la línea *****TEL.1**, de fechas 1 de marzo, 1 de abril, 1 de mayo y 1 de junio de 2012, cuyo impago ha generado la deuda que se reclama a la denunciante. En las facturas consta el nombre y apellidos de la denunciante y una dirección de Águilas (Murcia) que no coincide con la dirección a la que se remiten los requerimientos de pago.

Copia de la denuncia presentada ante la Comisaría de Alcorcón (Madrid), con fecha 20 de abril de 2012, por los hechos denunciados.

Copia de la reclamación presentada ante la OMIC del Ayuntamiento de Alcorcón, con fecha 24 de abril de 2012, por los mismos hechos.

Copia de un correo electrónico remitido por la denunciante con fecha 21 de mayo de 2012, afraude@vodane... en el que expone los mismos hechos denunciados.

Copia de tres correos electrónicos recibidos por la denunciante de "Asesoría OCU" con fecha 4 de julio, 11 de septiembre y 3 de octubre de 2012, en el que le informan de que han iniciado los trámites de su reclamación ante VODAFONE y de la falta de respuesta de la compañía.

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 de noviembre de 2012 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a la denunciante y de la respuesta recibida con fecha 13 de diciembre de 2012, se desprende lo siguiente:

1. Respecto del fichero ASNEF:

No consta en esa fecha información asociada a la denunciante.

2. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta, una notificación emitida a nombre de la denunciante, en relación con una inclusión de la entidad VODAFONE ESPAÑA S.A., con fecha de emisión 24 de mayo de 2012, por importe de 354,81, remitida a la **(C/.....1) (Murcia)**.

3. Respecto del fichero de BAJAS:

Consta, una BAJA asociada a la inclusión citada en el apartado anterior, con fecha de baja 12 de junio de 2012, figurando como motivo: F. PURA.

4. Respecto a expedientes asociados a la denunciante: No les constan.

Por su parte, VODAFONE ESPAÑA S.A. ha remitido a esta Agencia en su escrito de fechas 14 de diciembre de 2012, información y documentación sobre los hechos denunciados, de la que se desprende que:

1. Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus ficheros relativos a la

denunciante, donde figura su nombre y apellidos y su número de D.N.I., el domicilio que figura coincide con el que consta en las facturas, sin embargo no coincide con el domicilio al que se remiten los requerimientos de pago, aunque ambos son de Águilas (Murcia).

2. En dichos datos consta como titular del número *****TEL.1**, con fecha de alta 20 de febrero de 2012 y la desactivación de la línea por impago con fecha 20 de marzo de 2012, aunque la Baja definitiva es de fecha 31 de mayo de 2012.
3. Aportan copia de la información que consta en sus sistemas en relación con las facturas emitidas correspondientes a dicha línea, no figurando en la actualidad ninguna factura impagada.
4. En los contactos asociados a la denunciante, constan varias anotaciones relativas a sus reclamaciones y la calificación del caso como FRAUDE por parte de la compañía en octubre de 2012.

5. RESPECTO A LA CONTRATACION:

Aportan copia de la grabación de la contratación realizada por la empresa verificadora DIGITAL DOCUMENTOS S.L., en la que se comprueba que la persona que solicita a VODAFONE ESPAÑA S.A. la portabilidad del número *****TEL.1**, con fecha 4 de febrero de 2012, se identifica como titular del mismo, con el nombre y apellidos de la denunciante y su número de D.N.I., el domicilio que facilita es el que figura en las facturas aportadas por la compañía y por la denunciante.

6. RESPECTO A LA DEUDA GENERADA:

Manifiestan que la denunciante no tiene deuda pendiente con VODAFONE, no obstante aportan copia de las facturas que resultaron impagadas y generaron la deuda.

Los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros ANEF y BADEXCUG con fecha 22 de mayo de 2012 y dados de baja con fecha 12 de junio de 2012.

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 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 empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que VODAFONE aporta copia de la grabación con verificador 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. 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:

7. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
8. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EQUIFAX IBERICA, S.L., VODAFONE ESPAÑA, S.A.** 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