



Procedimiento Nº PS/00482/2014

RESOLUCIÓN: R/00192/2015

En el procedimiento sancionador PS/00482/2014, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., vista la denuncia presentada por DÑA. **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha de 24/09 y 07/10/2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que declara que VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo VODAFONE) ha vendido una cartera de supuestos morosos a TTI FINANCE, S.A.R.L. (en lo sucesivo TTI) la cual a su vez ha facilitado sus datos a ISG INFORMES COMERCIALES, S.L. para requerirle el pago de una deuda que no ha contraído. Añade que han incluido sus datos en el fichero de morosidad de EXPERIAN-BADEXCUG por una deuda correspondiente a un servicio que nunca ha recibido, de lo que tuvo conocimiento el 30/08/2013 al solicitar un alta en un producto financiero.

Manifiesta la denunciante que contactó telefónicamente con TTI el 02/09/2013 (teléfonos ***TEL.1 y ***TEL.2) y se le informó de unas deudas de finales de 2010 y principios de 2011 por facturas impagadas a VODAFONE que fueron vendidas a TTI, las cuales correspondían a los números de teléfono:

***TEL.3 con deuda de 586,92€ y

***TEL.4 con deuda de 208,26€.

En otro contacto telefónico TTI le informó que la reclamación de su deuda la llevaba a partir de ese momento ISGF.

Contactó telefónicamente con ISGF en los teléfonos ***TEL.5 y ***TEL.6 quienes le comunicaron la necesidad del pago de la deuda.

El 04/09/2013 contactó con VODAFONE para solicitar copia de las facturas impagadas, que adjunta con su denuncia, emitidas a nombre de la denunciante, con domicilio en **(C/.....1) (Granada)** y DNI terminado en ********. También se solicitó al departamento de Atención al Cliente una copia de los contratos realizados usurpando su identidad. VODAFONE informó que se enviarían por correo postal. El 09/09/2013 VODAFONE informó que los contratos ya habían sido enviados pero la denunciante declara que no los ha recibido.

El 06/09/2013 solicitó por fax al departamento de fraudes de VODAFONE la eliminación del fichero de morosos y la cancelación de la deuda. Este departamento contestó telefónicamente que no se trataba de un fraude debido a que la localidad del domicilio de facturación, coincidía con la del DNI.

El 16/09/2013 presentó denuncia ante la Guardia Civil, cuya copia adjunta.

El 19/09/2013 solicitó nuevamente por fax al departamento de fraudes de VODAFONE, adjuntado la denuncia ante la Guardia Civil, la eliminación del fichero de morosos y la cancelación de la deuda.

Este departamento contestó telefónicamente que no se trataba de un fraude debido a que la localidad del domicilio de facturación, coincidía con la del DNI.

VODAFONE, TTI ni ISGF han notificado a la denunciante desde 2010 la existencia de la deuda, ni su reclamación ni la inclusión en fichero de morosos.



Las facturas impagadas a nombre de la denunciante con DNI terminado en **** y domicilio en (C/.....1) (Granada) son las siguientes:

Nº teléfono	fecha-emisión	importe €	pago
***TEL.4	15/12/2010	23,58	UNICAJA
	15/01/2011	231,84	transferencia bancaria
	15/02/2011	208,26	transferencia bancaria
	15/03/2011	208,26	transferencia bancaria
	15/04/2011	208,26	transferencia bancaria
	15/05/2011	208,26	transferencia bancaria
	15/06/2011	208,26	transferencia bancaria
	15/07/2011	208,26	transferencia bancaria
***TEL.3	15/12/2010	23,58	UNICAJA
	15/01/2011	401,41	transferencia bancaria
	15/02/2011	410,23	transferencia bancaria
	15/03/2011	438,50	transferencia bancaria
	15/04/2011	468,54	transferencia bancaria
	15/05/2011	497,98	transferencia bancaria
	15/06/2011	530,38	transferencia bancaria
	15/07/2011	560,42	transferencia bancaria

Con la denuncia aportó la siguiente documentación:

copia del DNI donde figura como domicilio (C/.....2)(GRANADA);

solicitud de acceso y respuesta de EXPERIAN-BADEXCUG de 30/08/2013 donde figuran con el DNI ***DNI.1 dos deudas notificadas por TTI a nombre de la denunciante con domicilio en (C/.....1) (Granada) con fecha de alta 21/7/2013 y por importe de 586,92€ y 208,26€, respectivamente.

Copia de facturas presuntamente impagadas de dos nº de teléfono: ***TEL.3 y ***TEL.4 con nº de contrato respectivos ***TEL.7 y ***TEL.8.

Copia del fax a VODAFONE de solicitud de eliminación del fichero de morosos y cancelación de la deuda.

Copia de la denuncia ante la Guardia Civil de 16/09/2013.

Copia del fax enviado al departamento de fraudes de VODAFONE de 19/05/2013.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se realizó una investigación previa para el esclarecimiento de los hechos, llevándose a cabo las siguientes actuaciones:

A efectos expositivos, el informe elaborado por dichos Servicios de Inspección expone el contexto y condiciones en que se produjo la cesión de una cartera de deudas por parte de VODAFONE a TTI, en la que se encontraban la deuda atribuida a la denunciante, y analiza la denuncia recibida en relación con el origen de la deuda en VODAFONE; su atribución a la denunciante; y las condiciones de su cesión a TTI; así como las inclusiones de los datos de la denunciante en ficheros de información de solvencia patrimonial.

1. SOBRE LOS TÉRMINOS DE LA CESIÓN DE CARTERA DE VODAFONE A TTI.

Los servicios de inspección de la AEPD han tenido conocimiento, en el marco de las inspecciones realizadas en las entidades investigadas, de la adquisición por parte de TTI de una cartera de créditos vendida por VODAFONE, habiéndose podido constatar los siguientes hechos:

SOBRE LAS DEUDAS OBJETO DE CESIÓN



1. Manifestaciones realizadas por las entidades investigadas (VODAFONE):

- 1.1. En 2013 VODAFONE adoptó la decisión de vender un porcentaje de su cartera de deudas pendientes de cobro. A tales efectos, se puso en contacto con la entidad dedicada a la gestión de créditos fallidos, TTI, con la que suscribió un contrato de cesión de créditos de fecha 28/02/2013.
- 1.2. Se cedieron a TTI un total de 1.291.451 cuentas (de particulares y autónomos).
- 1.3. Las características de los créditos cedidos fueron las siguientes:
 - deudas con una antigüedad superior a 360 días sin límite superior desde la fecha del primer impago y procedentes de la cartera de clientes de particulares y autónomos, debiendo presentar la suma de las facturas impagadas un importe mínimo de 10 €.

Además, se definieron una serie de supuestos en los cuales aunque existieran deudas que cumplieran lo expuesto anteriormente, no serían objeto de cesión en los siguientes casos:

- que el cliente se hubiera dirigido ante VODAFONE interponiendo alguna reclamación.
- que se hubiera abierto algún tipo de reclamación oficial ante cualquier organismo competente (SETSI, OMIC, JAC, etc.)
- que el cliente tuviera cuenta activa al corriente de pago con VODAFONE
- que el crédito fuera susceptible de recuperación de IVA
- que el crédito estuviera gravado con el pago de una fianza
- que la cuenta objeto de cesión estuviera catalogada como fraude
- que el deudor sea una persona física de edad superior a 75 años
- que el deudor esté identificado por un pasaporte o con dirección en el extranjero
- que VODAFONE haya realizado algún abono al deudor
- que la deuda sea inferior a 10€

- 1.4. En el marco del proceso de cesión de las carteras de crédito se previó un sistema específico de comunicación, basado en el envío de un escrito a las personas afectadas para informarles de que sus créditos deudores con VODAFONE habían sido adquiridos por TTI y que, por lo tanto, esta entidad se convertía, desde ese momento, en el nuevo acreedor de la cantidad adeudada. Las principales características del citado sistema eran:

El responsable de realizar la comunicación de cesión de cartera era el comprador de la misma TTI, según VODAFONE.

Tal comunicación consistía en un escrito en el que aparecían los logotipos de VODAFONE y TTI. En el mismo se informaba de la cesión del crédito, de la cesión de sus datos al comprador y de la posibilidad de ejercicio de sus derechos ante el comprador.

Una vez formalizada la cesión de las carteras de crédito, se definió un proceso de recompra de expedientes cedidos a petición de TTI o a iniciativa de VODAFONE, mediante el cual VODAFONE tenía la posibilidad de recuperar aquellos créditos incluidos en la cartera objeto de cesión, siempre y cuando se produjeran alguna de las circunstancias de exclusión y se encontrara dentro de las condiciones de retrocesión que figuran tasados en el contrato.

Cuando se producía la recompra se cesaba en la reclamación de la deuda al cliente por parte del comprador y se le excluía del fichero de morosidad.

Las recompras efectuadas hasta el 10/04/2014 suponen un 0,91% del total de cuentas cedidas.

El CD con los datos, se depositó ante notario, y seis meses después de la firma del contrato VODAFONE entregó a TTI, en discos duros, en caso de localizarlos, tanto los contratos, como las facturas de las que traía causa la deuda.



- 1.5. Los representantes de VODAFONE manifestaron que todas las cuentas de cliente que fueron objeto de cesión se encuentran dadas de baja y las deudas saldadas.

Hechos constatados documentalente:

Entre la documentación obrante en el expediente consta una copia de la escritura de elevación a público y protocolización del contrato de cesión de crédito entre VODAFONE (Vendedor) y TTI (Comprador), de 28/02/2013. De su análisis, y en relación a lo manifestado por las partes, se desprende lo siguiente:

- El contrato establece (estipulación Primera, pg. 7) que la transmisión efectiva de la Cartera de Créditos se lleva a cabo en la fecha de celebración del Contrato, siendo la fecha de corte a todos los efectos el día 01/11/2012 (pg. 24). Así, los derechos y obligaciones derivados de dicha Cartera de Créditos que eran titularidad del Vendedor con anterioridad a la firma del contrato, serán titularidad del Comprador tras la firma del mismo.
- La firma del contrato implicaba la entrega al comprador por parte del vendedor de un CD (del que se depositaba una copia en el Notario) conteniendo la siguiente información relativa a los créditos objeto de cesión:
 - o Fecha y origen de cada uno de los créditos.
 - o Importe de cada uno de los créditos.
 - o Domicilio y demás datos identificativos de cada uno de los deudores tal y como le consta al Vendedor en sus Bases de Datos (incluyendo nº de cuenta CCC y titular de cuenta bancaria).

2. Manifestaciones realizadas por las entidades investigadas (ATENTO):

- 2.1. TTI contrató a la empresa TDX INDIGO IBERIA, S.L. (en lo sucesivo TDX) para la gestión de una cartera de deuda y a su vez, TDX contrató una parte de esa cartera de deuda con ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo ATENTO) para la gestión de ocho carteras de encargo, de las que tres están activas. Para el resto de la cartera de deuda se contrató a otras entidades.

Consta incorporado a las actuaciones copia del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Recobro entre TDX y ATENTO, de 12/03/2013, y copia de ocho Carteras de Encargo, cuatro de fechas 19/04, una de 03/05, tres de 04/11/2013.

Estas Carteras de Encargo son para la prestación de tres tipos de servicio: recepción de llamadas de clientes (Inbound), emisión de llamadas a clientes (Outbound) y Servicio de Atención al Cliente (SAC).

TDX proporciona, mediante una conexión segura de transmisión de ficheros, sftp, los ficheros de los clientes con sus datos como nombre, apellidos, DNI, teléfono de contacto, y los datos relativos a la deuda: importe, gastos devengados, antigüedad, fecha de impago y contrato de origen de la deuda. TDX facilitó esta información por última vez para las carteras de noviembre de 2013.

Mediante una aplicación web de TTI (Query Portal), ATENTO comunica a TTI todas las incidencias con los clientes tales como el ejercicio de sus derechos, la presentación de alguna demanda/reclamación o cualquier otra información facilitada por los mismos. Temporalmente ATENTO cesa en el requerimiento de la deuda al cliente hasta que TTI resuelve sobre la reclamación del mismo. Mediante esta misma aplicación TTI comunica a ATENTO las resoluciones tomadas y cualquier incidencia respecto a la deuda o datos de los clientes. La actualización del pago de la deuda se realiza diariamente, la del resto de los datos cuando TDX lo estima.

La comunicación por correo a los clientes de la cesión de deuda corresponde a TTI. En el caso de que la gestión de la deuda haya sido contratada a ATENTO, TTI incluye esta información en la carta y también se lo comunica a Equifax.



Cinco carteras fueron contratadas hasta noviembre de 2013 y en este mes se contrataron las dos carteras actualmente vigentes: inbound y outbound; en diciembre de ese año se contrató el Servicio de Atención al Cliente o SAC.

En algunos casos un titular de la deuda se incluye dentro de la cartera de Inbound o Outbound, pero nunca están incluidos en paralelo en las dos carteras, de manera que ATENTO trata solo el más reciente.

A la finalización del contrato de prestación de servicios de recobro ATENTO devuelve todos los datos a TTI. En otros casos se pacta un periodo de custodia, pero no aplica a este caso.

La duración del contrato es de un año prorrogable a otro y la duración de las cartas de encargo es de 240 días.

ATENTO no actualiza los datos de los clientes sino que comunica las incidencias al responsable del fichero que es TTI. Tampoco gestionan la información ni registros que se envían a ASNEF, es un dato facilitado por TDX en el fichero de clientes.

ATENTO tampoco accede a información sobre contratos o facturas de los clientes, solo en el caso de la contratación del servicio SAC. TDX le facilita el acceso a esta información pero no de forma automática.

2. SOBRE LA DENUNCIA RECIBIDA EN LA AEPD, SU RELACIÓN CON LA CARTERA DE CRÉDITOS CEDIDOS POR VODAFONE A TTI y LA ACTUACIÓN DE AMBAS ENTIDADES.

1. De las actuaciones de inspección practicadas en VODAFONE se desprende lo siguiente: En relación con la información que se puede encontrar en los sistemas de información de VODAFONE, los representantes de la entidad indican que la misma se puede consultar en dos ficheros:

El fichero con los datos del CD que en su día se cedieron al comprador, en los términos expuestos en el primer punto y actualizado con los datos de las recompras efectuadas.

El fichero de clientes, donde aparecen reflejados los productos contratados, las fechas de alta y baja, las facturas emitidas, los contactos y las reclamaciones presentadas por el cliente.

a. Se solicita acceso a los sistemas utilizando como criterio de búsqueda el identificador *****DNI.1**, comprobándose que el mismo corresponde a la denunciante:

como parte de la cartera cedida al comprador, se encontraban dos deudas con fecha de venta de 28/02/2013, fecha de comunicación al titular de la deuda de 20/03/2013, una por valor de 208,26 € de consumo; y otra por valor de 686,92 € correspondiente 586,92 € a consumo y 100 € a permanencia, ambas con recompra el 27/03/2014, a solicitud de VODAFONE por una reclamación del cliente.

Accediendo al fichero de clientes se verifica que esta persona figura como cliente de la entidad con antigüedad 09/12/2010, constando como titular de dos cuentas de instalación:

o n° *****CTA.1**, a la que se encontraba vinculada la línea:

*****TEL.4** con alta 09/12/2010 y baja 15/07/2011

o
figuran devueltas dos facturas de fecha emisión 15/12/2010 y 15/01/2011 que suman el importe de consumo de la deuda de 208,26 €

o n° *****CTA.2**, a la que se encontraba vinculada la línea:

*****TEL.3** con alta 09/12/2010 y baja 09/07/2011



- o figuran devueltas nueve facturas de 15/12/2010 a 15/08/2011 que suman el importe de consumo de la deuda de 586,92 €. La línea *****TEL.3** se desactivó temporalmente por no pago el 09/01/2011, al tener contratada una suscripción de Servicios Premium, se siguieron generando facturas, hasta la baja definitiva el 09/07/2011.

la dirección principal y de facturación coinciden siendo **(C/.....1) (Granada)**.

Con fecha 04/09/2013 se informa al cliente que contacte con el Departamento de Fraude. Con fecha 06/09/2013 el cliente remite un fax en el que confirma que no reconoce el alta de los servicios. El 19/09/2013 se recibe la denuncia del cliente y tras revisión del expediente se catalogan las Cuentas como Fraude con fecha 20/09/2013. La clienta solicita copia de contrato de las dos líneas. No ha sido posible recuperar la documentación-grabación solicitada.

se solicitan los dos contratos a VODAFONE que informa que no ha sido posible recuperar documentación-grabación del alta.

Se incorporan impresiones de pantalla con las verificaciones realizadas y copia de las facturas de las que trae causa la deuda que fue objeto de cesión.

2. De las actuaciones de inspección practicadas en ATENTO se desprende lo siguiente:
 - a. En relación con la información que se puede encontrar en los sistemas de información de ATENTO con los datos facilitados por TDX, se realizan las siguientes verificaciones relacionadas con la prestación de servicios de recobro de la cesión de deuda de VODAFONE a TTI.
 - b. Se solicita acceso a los sistemas utilizando como criterio de búsqueda el identificador NIF, para comprobar los datos del titular con sus registros o cuentas.

En la ficha de datos figuran los siguientes campos, definidos por TDX, entre otros:

Nombre de la cuenta y NIF: con nombre, apellidos y NIF del titular

Cartera: de tipo Atento Inbound / Outbound

Marca: que indica la procedencia de la deuda, TTI-Vodafone

Es Asnef (No/Si): si la deuda estaba comunicada a esta entidad

Es Experian: si la deuda estaba comunicada a esta entidad

Direcciones del cliente

Descripción: contactos realizados por el cliente con ATENTO

Actividades Cerradas: llamadas realizadas al cliente

Información de Estados: Incontactable, si el cliente no llamó o no se le ha llamado y Tratado, en caso contrario

Documentos de Impago: con Número de contrato; Importe de la deuda: total, pagado y pendiente; Teléfono Deudor y Estado, que indica si la cartera se ha devuelto a TDX por petición propia o del cliente (Devolución-Petición de TDX/A Petición del cliente (no TDX))

- c. Se solicita acceso a los sistemas utilizando como criterio de búsqueda el identificador *****DNI.1**, comprobándose que el mismo corresponde a la denunciante, para el que existe una cuenta.



Una cartera Inbound de TTI-Vodafone en la que consta que no se ha comunicado a ASNEF, sin llamadas del cliente, por cuatro contratos:

- o nº *****TEL.7** con un importe total de 686,92 € en estado Devolución-Petición de TDX e importe pendiente de pago 0 €. No figuran facturas.
- o nº *****TEL.7** con el mismo importe total de 686,92 € en estado Devolución-Petición de TDX e importe pendiente de pago 0 €. No figuran facturas.
- o nº *****TEL.8** con un importe total de 208,26 € en estado Devolución-A Petición del cliente (no TDX) e importe pendiente de pago 0 €. €. No figuran facturas.
- o nº *****TEL.8** con el mismo importe total de 208,26 € en estado Devolución-A Petición del cliente (no TDX) e importe pendiente de pago 0 €. €. No figuran facturas.

Atento no ha realizado ninguna gestión ni comunicación con el titular de deuda.

Se incorporan impresiones de pantalla con las verificaciones realizadas.

TERCERO: Con fecha 02/06/2014, tuvo entrada un escrito de la entidad TDX en respuesta al requerimiento de información que le fue efectuado por los Servicios de Inspección de la AEPD, en el que manifiesta que, respecto de los datos de la denunciante actuó como encargado del tratamiento y que tales datos se encuentran debidamente bloqueados en los ficheros de la entidad, considerando que el crédito que la misma mantenía con TTI fue recomprado por VODAFONE.

Aporta copia de los datos relativos a la denunciante que figuran en sus ficheros, copia de dos certificados acreditativos del envío de sendas notificaciones de inclusión de Asnef y copia de la comunicación dirigida a la denunciante informándole sobre la cesión del crédito de VODAFONE a TTI.

CUARTO: Sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, de los hechos anteriormente expuestos se entiende que VODAFONE cedió a TTI dos deudas a nombre de la denunciante, las cuales derivaban de relaciones contractuales que no han sido acreditadas por el operador de telefonía. En base a ello, con fecha 12/09/2014, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad VODAFONE, por la presunta infracción del artículo 11.1 en relación con el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13/12, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), tipificada como grave en el artículo 44.3.k) de dicha norma, pudiendo ser sancionada cada una de ellas con multa de 40.001 euros a 300.000 euros, de acuerdo con el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.

QUINTO: Notificado el acuerdo de inicio, la entidad VODAFONE presentó escrito de alegaciones en el que solicita que la sanción se establezca conforme a lo dispuesto en el artículo 45, apartados 4 y 5, de la LOPD, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

. VODAFONE no ha podido recuperar la documentación correspondiente a los servicios que se dieron de alta a nombre de la denunciante y, a pesar de ello, efectuó la venta de las dos deudas asociadas a tales servicios a la entidad TTI.

. Que no fue hasta la venta de las deudas a TTI cuando la denunciante contactó con la entidad



para manifestar que desconocía la existencia de tales servicios, con fecha 06/09/2013, momento en el que se analizó el caso, se tipificaron las cuentas como fraudulentas y se procedió a recomprar las deudas vendidas para cancelarlas, el 20/09/2013.

. Admite que la deuda no tendría que haberse vendido, por lo que entiende que efectuó la cesión de datos de la denunciante a TTI sin disponer de la documentación necesaria, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 11.1 de la LOPD en relación con el 6.1 del mismo marco normativo.

. Atendiendo al reconocimiento de la culpabilidad por parte de VODAFONE, procede la imposición de la sanción correspondiente a las infracciones leves y resolviendo así el procedimiento, según se establece en el artículo 45.5 de la LOPD y artículo 8.1 del Real Decreto 1398/1 993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.

SEXTO: Con fecha 07/10/2014, se inició el período de práctica de pruebas, teniéndose por reproducidos a efectos probatorios la denuncia interpuesta y su documentación, los documentos obtenidos y generados por los Servicios de Inspección y el Informe de actuaciones previas de Inspección que forman parte del expediente E/06212/2013. Asimismo, se tuvieron por presentadas las alegaciones formuladas por VODAFONE al acuerdo de inicio.

SEPTIMO: Con fecha 09/01/2015, se emitió propuesta de resolución en el sentido de que por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a la entidad VODAFONE con multa de 15.000 euros (quince mil euros) por la infracción del artículo 11, en relación con el 6.1, de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 45.3.k) de dicha norma, de conformidad con lo establecido en los apartados 1, 2, 4 y 5 del artículo 45 de la misma.

Notificada la citada propuesta, se recibió escrito de alegaciones de la entidad VODAFONE en el que admite nuevamente los hechos probados puestos de manifiesto y admite la sanción propuesta.

HECHOS PROBADOS

1. Con fechas 24/09 y 07/10/2013, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de la denunciante en el que denuncia la cesión de sus datos personales a un tercero por parte de VODAFONE, con motivo de la reclamación de una deuda derivada de unos servicios que no ha contratado.

2. En el fichero de clientes de VODAFONE se verifica que la denunciante figura como cliente con antigüedad 09/12/2010, constando como titular de dos cuentas de instalación nº ***CTA.3

. nº ***CTA.1, a la que se encontraba vinculada la línea ***TEL.4 con alta 09/12/2010 y baja 15/07/2011. Figuran devueltas dos facturas de fecha emisión 15/12/2010 y 15/01/2011 que suman el importe de consumo de la deuda de 208,26 €.

. nº ***CTA.2, a la que se encontraba vinculada la línea ***TEL.3 con alta 09/12/2010 y baja 09/07/2011. Figuran devueltas nueve facturas de 15/12/2010 a 15/08/2011 que suman el importe de consumo de la deuda de 586,92 €. La línea ***TEL.3 se desactivó temporalmente por no pago el 09/01/2011, al tener contratada una suscripción de Servicios Premium, se siguieron generando facturas, hasta la baja definitiva el 09/07/2011.

La dirección principal y de facturación coinciden siendo (C/.....1)(Granada).



3. Vodafone ha reconocido que no dispone de acreditación de la existencia de relación contractual con la denunciante.
4. En fecha 28/02/2013 VODAFONE y TTI suscribieron un contrato de venta de cartera de créditos, tal y como consta en la "Escritura de elevación a público y protocolización de contrato para la cesión de créditos entre VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. Y TTI FINANCE SARL", en virtud del cual VODAFONE cedió a TTI la plena titularidad de los créditos cedidos.
5. Consta en el expediente carta de fecha 10/04/2013 dirigida a la denunciante por TTI Finance y VODAFONE, a la dirección **(C/.....1)(Granada)**, informando de la cesión a TTI Finance de una deuda que se afirma mantenía el denunciante con VODAFONE y que arroja un saldo pendiente por importe de 586.91 €, cuyo pago se le requiere. En dicho escrito se indica que la gestión de la deuda se encomienda a las entidades TDX INDIGO IBERIA, S.L. e ISG INFORMES COMERCIALES, S.L.
6. Por los Servicios de Inspección de la AEPD se comprueba que como parte de la cartera cedida a TTI se encontraban dos deudas con fecha de venta de 28/02/2013, fecha de comunicación al titular de la deuda de 20/03/2013, una por valor de 208,26 € de consumo; y otra por valor de 686,92 € correspondiente 586,92 € a consumo y 100 € a permanencia, ambas con recompra el 27/03/2014, a solicitud de VODAFONE por una reclamación del cliente.
7. En los sistemas de información de VODAFONE consta que con fecha 06/09/2013 la denunciante remitió un fax en el que manifiesta que no reconoce el alta de los servicios. El 19/09/2013 se recibió la denuncia de la cliente y tras revisión del expediente se catalogaron las Cuentas como Fraude con fecha 20/09/2013. Asimismo, consta que la cliente solicitó copia de contrato de las dos líneas y que no fue posible recuperar la documentación-grabación solicitada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.g) en relación con el artículo 36 de la LOPD.

II

Se imputa a VODAFONE la infracción del artículo 11 de la LOPD que establece lo siguiente:

"1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cadente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.

2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:

a) Cuando la cesión está autorizada en una Ley.

b) Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.

c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.



d) Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas. Tampoco será preciso el consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.

e) Cuando la cesión se produzca entre Administraciones Públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

f) Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero o para realizar los estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.

3. Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquél a quien se pretenden comunicar.

4. El consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal tiene también un carácter de revocable.

5. Aquél a quien se comuniquen los datos de carácter personal se obliga, por el solo hecho de la comunicación, a la observancia de las disposiciones de la presente Ley.

6. Si la comunicación se efectúa previo procedimiento de disociación, no será aplicable lo establecido en los apartados anteriores."

Así, el artículo 11.1 de la LOPD exige el consentimiento del afectado, o bien, habilitación legal (artículo 11.2.a) de la LOPD) para la cesión de datos de carácter personal.

Por su parte, el artículo 6, apartados 1 y 2, de la citada Ley Orgánica, relativo al "consentimiento del afectado", dispone:

"1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de la 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 artículo 6 de la LOPD consagra el principio del consentimiento o autodeterminación, piedra angular en la construcción del derecho fundamental a la protección de datos que alude a la necesidad de contar con el consentimiento del afectado para que puedan tratarse sus datos personales. Conforme al citado precepto, el tratamiento de datos sin consentimiento del titular, o sin otra habilitación amparada en la Ley, constituye una vulneración de este derecho, pues sólo el consentimiento, con las excepciones contempladas en la ley, legitima el tratamiento de los datos personales.



El Tribunal Constitucional, en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (Fundamento Jurídico 7), se refiere al contenido esencial de este derecho fundamental y expone que *“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 al 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 a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos y a saber de los mismos.

De acuerdo con las disposiciones transcritas, el tratamiento de los datos personales de un tercero exige contar con el consentimiento previo e inequívoco de su titular, exigencia de la que se dispensa al responsable del tratamiento-entre otros supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999-, cuando el tratamiento en cuestión se refiera a un contrato suscrito entre las partes y sea necesario para su mantenimiento o cumplimiento, (artículo 6.2 de la citada Ley Orgánica).

Dado que VODAFONE no dispone de documentación que acredite la contratación de las citadas líneas, según se desprende de sus manifestaciones relativas a que no ha sido posible recuperar la documentación-grabación correspondiente al alta de los servicios asociados a la denunciante, resulta necesario examinar si la conducta de VODAFONE se ajustó, en relación con el sector en el que opera, al deber de diligencia que la actividad que desarrolla le exige, lo que obliga, a su vez, a hacer una referencia al R.D. 1906/1999, vigente en el momento en que la citada entidad registró el alta de los servicios en su sistema de información.

El sistema de contratación telefónica es un método válido y admitido en derecho del que se ocupa el Real Decreto 1906/1999, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación. El artículo 5.3 de la citada Ley 7/1998 establece que *“en los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma”* (el subrayado es de la AEPD).

El R.D. 1906/1999 que se ocupaba del desarrollo reglamentario del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, reitera la obligación de confirmar documentalmente la contratación efectuada por vía telefónica, electrónica o telemática y dispone en su artículo 5.1 y 2 lo siguiente:

- “1. La carga de la prueba sobre la existencia y contenido de la información previa de las cláusulas del contrato; de la entrega de las condiciones generales; de la justificación documental de la contratación una vez efectuada; de la renuncia expresa al derecho de resolución; así como de la correspondencia entre la información, entrega y justificación documental y el momento de sus respectivos envíos, corresponde al predisponente.*
- 2. A estos efectos, y sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba admitido en derecho, cualquier documento que contenga la citada información aun cuando no se haya extendido en soporte papel, como las cintas de grabaciones sonoras, los disquetes y, en particular, los*



documentos electrónicos y telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, la identificación fiable de los manifestantes, su integridad, la no alteración del contenido de lo manifestado, así como el momento de su emisión y recepción, será aceptada en su caso, como medio de prueba en los términos resultantes de la legislación aplicable..." (El subrayado es de la AEPD).

La SAN de 31 de mayo de 2006, Recurso 539/2004, en su Fundamento de Derecho Cuarto, indicó a propósito de la contratación telefónica:

"Por otra parte es al responsable del tratamiento (por todas, sentencia de esta Sala de 25 de octubre de 2002 Rec. 185/2001) a quien corresponde asegurarse de que aquel a quien se solicita el consentimiento, efectivamente lo da, y que esa persona que está dando el consentimiento es efectivamente el titular de esos datos personales, debiendo conservar la prueba del cumplimiento de la obligación a disposición de la Administración, encargada de velar por el cumplimiento de la Ley" (El subrayado es de la AEPD).

A la vista de la documentación que obra en el expediente y de los hechos declarados probados, se concluye que, en el presente caso, no existe ninguna prueba de que VODAFONE hubiera articulado un mecanismo fehaciente que sirva para acreditar cuáles fueron los datos efectivamente suministrados por la cliente y cuál era la identidad de ésta. Mecanismos cuya implementación es una exigencia que está implícita en las disposiciones reglamentarias anteriormente citadas y en la propia LOPD, que exige que el consentimiento del titular de los datos tratados sea inequívoco, y a cuya observancia se supedita la calificación del comportamiento desplegado por la entidad como diligente.

Como VODAFONE ha reconocido, no ha aportado ninguna prueba a tal fin -esto es, que recabó y obtuvo de la afectada su consentimiento para la contratación de dichas líneas vinculado a sus datos personales-; tampoco que hubiera adoptado las medidas a las que le obliga la diligencia mínima que debe observar en el tratamiento de los datos de las personas en relación con los productos de telecomunicaciones que comercializa. Es esta falta de diligencia lo que hace recaer sobre la denunciada la responsabilidad por los hechos objeto de imputación.

Hay que indicar, sin perjuicio de que esta Agencia es consciente de los fraudes realizados, la responsabilidad que se exige a la denunciada no es una responsabilidad objetiva, porque, como ella conoce bien, lo esencial es haber acreditado que actuó con la diligencia que corresponde a quien, como ella, por razón de la actividad que desarrolla, se ve obligada a tratar continuamente datos personales. Por la misma razón, como también conoce, no se exige por la Agencia ninguna responsabilidad a las entidades que son -además del titular de los datos- víctimas de un fraude cuando han actuado diligentemente, con independencia de que exista finalmente una suplantación de personalidad del titular de los datos tratados, pero siempre que se acredite que la responsable del fichero adoptó las medidas encaminadas a asegurarse de que quien prestó el consentimiento era el verdadero titular de los datos que le fueron facilitados.

Por otra parte, en el presente caso consta acreditado que, en fecha 28/02/2013, VODAFONE cedió a TTI Finance TTI suscribieron un contrato para la cesión de crédito en virtud del cual VODAFONE cedió a TTI la plena titularidad de los créditos cedidos. Como parte de la cartera cedida, se encontraban los datos personales de la denunciante en relación con dos deudas de las que no era titular, puesto que VODAFONE no ha podido acreditar la contratación del servicio que la generó. VODAFONE manifestó que ante la reclamación recibida, procedió a recomprar la deuda y a cancelar la misma. VODAFONE ha reconocido que dicha cesión fue debida a un error, así como su responsabilidad en la infracción del artículo 11 de la LOPD que se

le imputa.

Si bien los artículos 347 y 348 del Código de Comercio vendrían en principio a habilitar la cesión de los datos asociados a la deuda en cuestión sin contar con el consentimiento del denunciante, y visto lo establecido en el citado apartado a) del artículo 11.1 de la LOPD, en el presente caso concreto, como se ha acreditado en expediente, la cesión implícita de datos personales en relación con la denunciante no se habría ajustado a los requisitos legales exigidos para ello, por lo que en consecuencia se habría producido una cesión de datos personales sin tal habilitación legal.

El artículo 347 del Código de Comercio dice que:

“Los créditos mercantiles no endosables ni al portador, se podrán transferir por el acreedor sin necesidad del consentimiento del deudor, bastando poner en su conocimiento la transferencia. El deudor quedará obligado para con el nuevo acreedor en virtud de la notificación, y desde que tenga lugar no se reputará pago legítimo sino el que se hiciera a éste”.

Y por su parte el artículo 348 de la misma norma establece que:

“El cedente responderá de la legitimidad del crédito y de la personalidad con que hizo la cesión; pero no de la solvencia del deudor, a no mediar pacto expreso que así lo declare”.

III

La infracción de lo dispuesto en el artículo 11 de la LOPD se encuentra tipificada como grave en el artículo 44.3.k) de la misma norma, que considera como tal *“La comunicación o cesión de los datos de carácter personal sin contar con legitimación para ello en los términos previstos en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias de desarrollo, salvo que la misma sea constitutiva de infracción muy grave”*, pudiendo ser sancionada con multa de 40.001 euros a 300.000 euros, de acuerdo con el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.

En el presente caso VODAFONE reconoce voluntariamente su responsabilidad en la comisión de una infracción del artículo 11.1 en relación con el 6.1 de la LOPD, calificada como grave en el artículo 44.3.k) de dicha norma, por cuanto facilitó por tanto a TTI los datos personales de la denunciante sin su consentimiento, y sin habilitación legal para ello, incurriendo en dicha infracción.

IV

El artículo 45 de la LOPD, apartados 1 a 5, según redacción introducida por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, establece:

- “1. Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 900 a 40.000 euros.*
- 2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 40.001 a 300.000 euros.*
- 3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 300.001 a 600.000 euros.*
- 4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:*
 - a) El carácter continuado de la infracción.*
 - b) El volumen de los tratamientos efectuados.*
 - c) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.*

- d) *El volumen de negocio o actividad del infractor.*
 - e) *Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
 - f) *El grado de intencionalidad.*
 - g) *La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.*
 - h) *La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.*
 - i) *La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.*
 - j) *Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.*
5. *El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:*
- a) *Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el apartado 4 de este artículo.*
 - b) *Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.*
 - c) *Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.*
 - d) *Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.*
 - e) *Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente.»*

El nuevo apartado 5 del artículo 45 de la LOPD deriva del principio de proporcionalidad de la sanción y permite establecer *"la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate"*, pero para ello es necesario la concurrencia de, o bien una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado, o bien de la *antijuridicidad* del hecho, o bien de alguna otra de las circunstancias que el mismo precepto cita.

Habida cuenta que VODAFONE ha reconocido su culpabilidad conforme a lo dispuesto en el apartado d) del artículo 45.5, procede la aplicación de lo dispuesto en el citado precepto y por lo tanto imponer una multa cuyo importe se encuentre entre 900 € y 40.000 €, en aplicación de lo previsto en el apartado 1 del citado artículo 45, al tener la infracción imputada la consideración de infracción grave, para sancionarse con el importe de las multas correspondientes a las infracciones leves.

Por lo que respecta a la graduación de la sanción y tomando en consideración, por un lado, la ausencia de beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción, el grado de intencionalidad, la diligencia en la subsanación de la situación irregular una vez conoció la misma y la ausencia acreditada de perjuicios causados a la denunciante, y por otro lado, la especial diligencia y conocimiento de la normativa de protección de datos que se ha de exigir a las entidades profesionales cuando, como ocurre con la entidad imputada, el tratamiento de datos personales constituye parte habitual y esencial de su actividad (las empresas que por su actividad están habituadas al tratamiento de datos personales deben ser especialmente diligentes y cuidadosas al realizar operaciones con ellos y deben optar siempre por la interpretación más favorable a la salvaguarda del derecho fundamental a la protección de datos, como de forma reiterada sostiene la Audiencia Nacional, por todas, sentencia de 29 de abril de 2010, R.771/2009), procede una multa de 15.000 euros por la infracción del artículo 11 en relación con el 6.1 de la LOPD.



Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

El Director de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

PRIMERO: IMPONER a la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. por una infracción del artículo 11, en relación con el 6.1, de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 45.3.k) de dicha norma, una multa de 15.000 euros (quince mil euros), de conformidad con lo establecido en el artículo 45.1, 2, 4 y 5 de la citada Ley Orgánica.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y a DÑA. A.A.A..

TERCERO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida nº ES00-0000-000-00-0000000000 abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo. Si recibe la notificación entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si recibe la notificación entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

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