

Expediente Nº: E/00825/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **VODAFONE ESPAÑA SAU** y **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20/01/2017 tiene entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que han usurpado sus datos en la contratación de dos líneas telefónicas y adquisición de dos terminales, entregados en dirección de otra localidad, con **VODAFONE ESPAÑA SAU** y que **JAZZTEL**, actual **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.**, le ha cargado en su cuenta el importe asociado con una línea telefónica que tampoco ha contratado, ya que dejó de ser cliente dos años antes.

Aporta entre otros los siguientes documentos:

- Copia de las diligencias nº ***DIL.1, de 18 de enero de 2017, llevadas a cabo en las dependencias de los Mossos d'Esquadra (Dirección General de la Policía de la Generalitat de Catalunya) de ***LOCALIDAD.1, en las que denuncia que a través de la aplicación de **VODAFONE ESPAÑA SAU** ha comprobado que tiene asociadas dos líneas telefónicas móviles, una fija, ADSL y dos teléfonos móviles que no han sido contratados por él. La cuantía de los servicios contratados fraudulentamente asciende a 1.277,76€ y los productos son entregados en la (C/...1), a domicilio desconoce por él. Las líneas telefónicas se corresponden con los números **C.C.C.** y **B.B.B.**.

Además **JAZZTEL** le carga en cuenta un recibo por la cantidad de 15,71€, y como ya no es cliente de dicha compañía lo ha puesto en su conocimiento, siendo informado de que posiblemente se trate de un fraude y que una vez comprobado le devolverían el dinero.

- Copia de las reclamaciones realizadas en el mes de enero de 2017 a través de mensajes tanto con **VODAFONE** como con **JAZZTEL** donde comunica las incidencias producidas y las respuestas dadas por las dos compañías telefónicas, quedando en ambos casos resueltas y estimadas.

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:

ORANGE ESPAGNE, S.A.U. ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

1.- Impresión de pantalla de sus sistemas de información donde figuran los datos del denunciante vinculados a la contratación el día 23 /12/2016 de la tarifa sólo móvil 100min+5GB asociado al número **C.C.C.**.

2.- La contratación se formalizó por teléfono. Aporta CD con la verificación de dicha contratación, efectuada el 20/12/2016, conforme a lo establecido en la Circular 1/2009, de 16 de abril, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y verificada por la empresa *Tría Global Service, S.L.* con domicilio social en Madrid. La línea fue dada de alta el 22/12/2016 y cursó baja el 28/12/2016 por portabilidad a otro operador.

3.- Copia de la facturas, tanto de cargo como de abono, emitidas por el periodo de 22/12/16 a 28/12/16 y cuantía de 15,71€.

VODAFONE ESPAÑA SAU ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

1.- Impresiones de pantalla de sus sistemas de información donde figuran los datos del denunciante vinculados a la contratación de dos líneas móviles con adquisición de dos terminales.

2.- La contratación se realizó telefónicamente, se aporta CD con la grabación efectuada el 21/12/2016, siendo la empresa verificadora *Digitel Documentos S.L.* sita en Valladolid. La línea **C.C.C.** fue dada de alta el 28/12/16 y de baja el 9/1/17 y la línea **B.B.B.** fue alta el 23/12/16 y baja 16/01/17, ambas como consecuencia de la reclamación interpuesta el 7/1/17 por el denunciante por usurpación de identidad y fraude en la contratación.

3.- Copia de las facturas emitidas y de las notas de abono efectuadas a favor del reclamante una vez interpuesta la mencionada reclamación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora 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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: "Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso".

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de las entidades ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y VODAFONE ESPAÑA SAU infracción del artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal que regula el consentimiento del afectado. En el apartado primero determina que “El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”.

El apartado segundo del citado artículo establece 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”.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado tanto por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. como por VODAFONE ESPAÑA SAU se llevó a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que las contrataciones se formalizaron por teléfono y las entidades han aportado las copias de grabación de voz realizadas para comprobar la identidad del contratante en las que los operadores confirman con el contratante el nombre y apellidos y DNI datos que coinciden con los 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. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”*.

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la

comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD."

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y VODAFONE ESPAÑA SAU emplearon una diligencia razonable tanto en la adopción de las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación como en las actuaciones llevadas a cabo para solucionar las reclamaciones en el momento que tuvieron conocimiento de las mismas. Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y a VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U., VODAFONE ESPAÑA SAU** y D. **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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora 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.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos