

Expediente N°: E/00829/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 2 de febrero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia la suplantación de identidad en la contratación de servicios y productos de telecomunicaciones con VODAFONE ESPAÑA, SAU.

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:

La empresa VODAFONE ESPAÑA SAU en su escrito de fecha de registro 4/4/2016 (número de registro 124592/2016) ha remitido información relativa a la denunciante de la que se desprende:

Respecto de los datos personales de la denunciante que constan en los sistemas.

Adjunta como documento numerado “1”, impresiones que manifiesta han sido extraídas de los sistemas de Vodafone. En ellas constan nombre, apellidos, NIE, teléfono, dirección y datos bancarios de la denunciante. Señala que a nombre de la denunciante consta un servicio, el **C.C.C.**, cuyo alta se produjo con fecha 29/08/2013 a través de distribuidor y sigue activa a la fecha del escrito.

Respecto de los productos que constan de alta a su nombre:

Según manifiesta consta el alta de la línea **C.C.C.** con fecha 29/08/2013 a través de distribuidor. Dicha línea sigue activa a la fecha del escrito.

Aportan copia del contrato de alta de la línea **C.C.C.** firmado por la denunciante fechado el 27/8/2013.

No aporta documentación de la contratación objeto de controversia (cambio de tarifa y adquisición de terminal referidos en la denuncia).

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente manifiesta que:

Uno de ellos corresponde con “un supuesto donde la cliente manifiesta que se le

ha cargado un cambio de terminal y un cambio de tarifa que ella no ha solicitado. El primer contacto se produjo el 12 de diciembre de 2015 y el 23 de diciembre de 2015 se tipifica como fraude. Desde esa fecha, por lo tanto, se resolvió el asunto si bien, en las semanas posteriores a esa fecha se han efectuado los recálculos y abonos destinados a situar a la Sra. **B.B.B.** en la misma posición en la que se encontraba antes de realizarse la petición del terminal y el cambio de tarifa. Al margen del contacto telefónico, consta una OMIC con entrada en Vodafone en el mes de enero que daba continuidad al asunto si bien, desde el mismo mes de diciembre de 2015 ya se habían tomados las decisiones pertinentes. Al respecto del contrato objeto de controversia, el documento adjunto numerado "2" incluye impresiones de pantalla de los contactos registrados con motivo del mismo:

- o Caso *****1. Incluye un primer registro de fecha 12/12/2015 que refiere la reclamación de la denunciante por el cambio de tarifa y el terminal cuya contratación manifiesta no haber realizado. Con fecha 23/12/2015 se "cierra el caso" tras la anotación "Fraude. Queda anulación del pago a plazos y devolución de las cuotas".
- o Caso *****2. Primer registro de fecha 23/12/2015. Refiere nuevas reclamaciones sobre el caso de la denunciante. Cerrado en fecha 17/1/2016.
- o Caso *****3. Primer registro de fecha 9/1/2016. Refiere nuevas reclamaciones sobre el caso de la denunciante. Cerrado en fecha 9/1/2016.
- o Caso *****4. Primer registro de fecha 17/1/2016. Refiere el texto "Anular pago a plazos y devolver cuotas cobradas. Es fraude". Cerrado en fecha 19/1/2016 tras la anotación "Se abre caso a próximo ciclo para verificar no pintado ni cobro de cuotas por terminal de fraude".
- o Caso *****5. Primer registro de fecha 18/1/2016. Refiere antes de su cierre el texto "Compruebo última factura [...] y ya le viene correctamente tarificada la tarifa mini no le viene en la factura ningún PAP, están ya compensados". Cerrado en fecha 9/2/2016.
- o Caso *****6. Primer registro de fecha 26/1/2016. Refiere nuevas reclamaciones de la denunciante. Cerrado en fecha 26/1/2016.

Sobre las facturas en su escrito manifiesta que no existen facturas pendientes de pago a la fecha del escrito.

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).

II

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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”.

III

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.

IV

En el supuesto que nos ocupa, 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 en los sistemas de información de VODAFONE ESPAÑA SAU constan nombre, apellidos, NIE, teléfono, dirección y datos bancarios de la denunciante. A este respecto consta a ésta un único servicio, en concreto el **C.C.C.**

Este servicio fue contratado a través de un distribuidor el 29 de agosto de 2013 y sigue activo en la actualidad. No existiendo facturas pendientes de pago.

En relación con el supuesto donde la denunciante manifiesta que se le ha cargado un cambio de terminal y un cambio de tarifa que ella no ha solicitado. Es de significar, que después de efectuar la primera reclamación el 12 de diciembre de 2015. Vodafone procedió el 23 de diciembre de 2015 a tipificar el presente caso como fraude.

Posteriormente, se han efectuado los recálculos y abonos destinados a situar a la denunciante en la misma posición que se encontraba antes de realizarse la petición del terminal y el cambio de tarifa.

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 verificarla 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 VODAFONE ESPAÑA SAU empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello es de destacar que Vodafone procedió a revertir la situación a la previa a los hechos denunciados.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

V

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 ESPAÑA SAU una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

VI

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 VODAFONE ESPAÑA SAU.

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