

Expediente Nº: E/01163/2014

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad VODAFONE ESPAÑA SAU y SEINCO S.L. en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 17 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a VODAFONE ESPAÑA SAU y SEINCO S.L. (en lo sucesivo las denunciadas) por haber contratado fraudulentamente a su nombre, una línea telefónica y la adquisición de un terminal de teléfono móvil, imputándole por ello una deuda que no ha sido abonada.

**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 14 de mayo de 2014 se solicita a VODAFONE información relativa a D. **B.B.B.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Aporta la entidad impresión de pantalla según la cual consta el denunciante en el fichero de clientes de la entidad, apareciendo su nombre y apellidos, DNI, domicilio y una cuenta bancaria.

Según dichos datos, el denunciante figura como contratante de los servicios de la línea telefónica **C.C.C.** con fechas de alta 28/8/2013 y baja por portabilidad el 2/9/2013.

Se han emitido a nombre del denunciante dos facturas en fechas 1/9/2013 y 1/10/2013 por importes de 19.92 € y de 531.31 € respectivamente.

Aporta VODAFONE copia de las comunicaciones y contactos que figuran en sus sistemas, entre los cuales consta:

- En fecha 3/12/2013 según el cual el denunciante llama a la entidad informando que ha recibido una carta de reclamación de deuda y que nunca ha sido cliente de VODAFONE. Por parte de la entidad se verifica que no tiene consumo y que se ha entregado un terminal SANSUNG en destino. El denunciante, disconforme, solicita la baja inmediata y retirar todo importe que no proceda.
- En fecha 6/12/2013 se realiza una anotación según la cual se ha verificado que el cliente de la línea **C.C.C.** recibió el terminal y se le generó el cobro correctamente, se considera procedente el cobro por permanencia y se contacta con el cliente. El cliente no puede atender y se corta la comunicación, por lo que se procede al envío de un SMS.
- En fecha 17/12/2013 se anota que el cliente no reconoce el alta on-line, la entrega del terminal se realizó en otra dirección, sin relación por teléfono de contacto ni el que dejan para entregar el terminal.
- En la misma fecha, se califica el caso como fraude y se informa al Dto. de Cobros.
- En fecha 20/13/2013 se registra la recepción de un correo electrónico del denunciante, del día anterior, en el que informa de los mismos hechos.
- En fecha 23/12/2013 se anota que se trata de un caso de fraude, se llama al cliente para informarle que se están realizando gestiones para anular la deuda.
- En fecha 7/3/2014 se registra la entrada de una reclamación cursada por la OMIC y que se responde a la misma informando que no existe deuda.

Respecto a la contratación, informa la entidad que se realizó a través de la web, y aporta copia del formulario web completado por el titular del servicio a la hora de efectuar la contratación. En dicho formulario constan el nombre completo, DNI, dirección de contratación en **A.A.A.** (distinta de la informada por el denunciante). Aparece como fecha de solicitud del servicio el día 4/8/2013. Aporta igualmente VODAFONE impresión de pantalla según la cual se realizó la entrega del terminal contra reembolso de 49 €. Aporta igualmente la entidad las direcciones IP relativas al momento de aceptar las condiciones de la contratación y demás aspectos.

Aporta VODAFONE expediente en papel relativo al denunciante, en el que constan las reclamaciones presentadas, así como la contestación dada por la entidad a la OMIC en fecha 17/3/2014 por la que se informa que la línea fue desactivada con fecha 2/9/2013 y se ha procedido a la anulación de los importes pendientes

correspondientes a las facturas emitidas por la línea activada indebidamente por un tercero que suplantó al denunciante.

Aporta finalmente la entidad copia del albarán de entrega del terminal, fechado el 21/9/2013, y que aparece firmado a nombre del denunciante, constando como dirección de entrega **A.A.A.**.

## **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 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”.*

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 en el convencimiento de que se efectuaba conforme a la legalidad vigente. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que VODAFONE consideró que existía un contrato válidamente celebrado asociado al número **C.C.C.1**.

La contratación se realizó a través de la web, y aporta copia del formulario web completado por el titular del servicio a la hora de efectuar la contratación. En dicho formulario constan el nombre completo, DNI, dirección de contratación en **A.A.A.** (distinta de la informada por el denunciante). Aparece como fecha de solicitud del servicio el día 4/8/2013.

VODAFONE aporta impresión de pantalla según la cual se realizó la entrega del terminal contra reembolso de 49 €. Aporta igualmente las direcciones IP relativas al momento de aceptar las condiciones de la contratación y demás aspectos, y una copia del albarán de entrega del terminal, fechado el 21/9/2013, y que aparece firmado a nombre del denunciante, constando como dirección de entrega la anteriormente mencionada.

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, por lo que la línea fue desactivada con fecha 2/9/2013 y se ha procedido a la anulación de los importes pendientes correspondientes a las facturas.

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

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:**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA SAU y a D. **B.B.B.**

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