

Expediente **E/01470/2016**

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 SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 25 de febrero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia oficio de la OMIC del Ayuntamiento de Baeza dando traslado del escrito de **A.A.A.** contra **Vodafone España SAU** en el que denuncia:

<<< Hace casi dos años en un viaje a Madrid me robaron la cartera y toda la documentación, al poco tiempo empiezo a recibir unas cartas de amenazas donde me indican que tengo una deuda de 1.290 euros empiezo a indagar y es su empresa la que me dicen que les envíe al fax (de fraudes) distinta documentación: DNI, denuncia, etc quedándome totalmente tranquilo ya que se me informó que era claramente un fraude y que alguien había contratado con un mi carnet robado.

Pues bien, llegada la hora de tener que hacer un trámite con el banco, este me indica que tengo una deuda pendiente con su empresa y estoy en una base de datos de morosos cuando según ustedes estaba todo solucionado (de hecho jamás se han puesto en contacto para nada conmigo). >>>

Adjunta copia de su DNI, de la denuncia de 07/02/14 ante la Guardia Civil por extravío de DNI, permiso de conducir y dinero en efectivo; requerimiento de pago de 20/8/2014 de VODAFONE de 1200,90€ y avisando de la inclusión en Asnef/Equifax de persistir el impago; Queja de 14/9/2015 ante la OMIC contra VODAFONE; Respuesta de 25/9/2015 de VODAFONE a la OMIC con anulación de la deuda del *****TEL.1** por importe de 1200,90€ y exclusión de cualquier fichero de solvencia, caso de haber sido incluido.

El 07/04/16 aporta Informe de Equifax de 22/02/16 sobre deuda de 1.092,94 € informada por una Operadora de Telefonía Fija.

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:

*<<< Vodafone en su escrito de fecha 6/5/2016 ha remitido la siguiente información: Aporta impresión de pantalla de la información que obra en sus sistemas: nombre, apellidos, NIF, domicilio en (C/...1)-MADRID, domiciliación bancaria y teléfono *****TEL.2.***

Consta una cuenta de cliente nº *****CUENTA.1** asociada a tres servicios: el nº *****TEL.3** asociado al nº móvil *****TEL.4**, el servicio *****TEL.5** y el servicio *****TEL.6**. Todos los servicios fueron contratados por televenta el 23/5/2014 y dados de baja por

portabilidad a otro operador los dos servicios móviles el 29/5/2014 y el servicio fijo con ADSL el 12/6/2014. Aporta impresiones de pantalla.

Aporta listado de tres facturas generadas de 8/6 a 8/8/2014 y copia de la factura dirigida al domicilio de MADRID, de 8/6/2014 que generó la deuda de 1.200,90€. Actualmente no tiene cantidad alguna pendiente de pago.

Aporta copia de los contactos mantenidos con el denunciante desde 17 a 25/9/2015 diciembre de 2015. Consta reclamación ante la OMIC de 14/9/2015 que tuvo como resultado la cancelación de la deuda. Se adjunta copia del expediente.

Aporta copia de tres grabaciones de los tres servicios indicados de fechas 20/5/2014. Escuchadas las grabaciones aportadas por la entidad se comprueba que son tres solicitudes de portabilidad de 20/5/2014 desde ONO a VODAFONE del nº ***TEL.6, del nº ***TEL.3 y del nº ***TEL.5, en que la operadora lee nombre, apellidos y nº de teléfono a portar y el interlocutor de voz masculina aporta sus datos personales (nombre, apellidos, NIF y correo electrónico@outlook.es), donde recibirá la copia de los contratos telefónicos.

Vodafone en su escrito de fecha 25/10 y 3/11/2016 ha remitido la siguiente información: Constan dos cuentas de cliente asociadas al afectado: (**CUENTA.2 y ***CUENTA.1) asociadas a la dirección (C/.....2) (JAÉN).

Carta de fecha 26/8/2014 referenciada e individualizada con nº ***NÚM.1 a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda de 1.200,90 € y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en fichero de morosidad BADEXCUG. Certificado de la empresa EXPERIAN, encargada de la generación, impresión y puesta en correos por VODAFONE (el contrato de 13/03/2013 fue aportado en el seno del expediente E/01552/2014), de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 26/8/2014, remitida al domicilio (C/.....2) (JAÉN). Se incorpora a este expediente el contrato entre EXPERIAN y VODAFONE de fecha 13/03/2013. EXPERIAN tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de los requerimientos previos de pago con unas empresas terceras, en este caso, con RUTA OESTE, S.L. y con IMPRE-LASER, S.L., con el consentimiento de VODAFONE y se envían a través del operador postal UNIPOST. Doc. nº 1. Certificado de IMPRE-LASER acreditativo de la impresión de 24.819 cartas, entre cuyo rango se encuentra la carta del denunciante. Doc. nº 2. Copia del certificado emitido por RUTA OESTE, acreditativo del envío, a través de UNIPOST del rango de cartas citado. Doc. nº 3. Certificado de UNIPOST acreditativos del envío de la carga de 24/8/2014, con sello y fecha del mismo día. Doc. nº 4. EXPERIAN presta a VODAFONE el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimiento previo de pago. No consta que el requerimiento citado hay sido devuelto.

Equifax en su escrito de fecha 13/12/2016 ha remitido la siguiente información:

Impresión de consulta al fichero Asnef, constando actualmente información, a instancias de Jazztel, con una deuda de 1.092,94 € con fecha de alta 6/4/2015.

Impresión de consulta al fichero de las notificaciones de inclusión realizadas al titular a instancias de:

- Vodafone al domicilio de (C/.....2) (JAÉN), con fecha de emisión 29/8/2014, por alta de 28/8/2014 por importe de 1.200,90 € sin fecha de devolución.

- Jazztel al domicilio de (C/.....1) MADRID, con fecha de emisión 7/4/2015, sin fecha de devolución.

- Impresión de consulta al fichero auxiliar de operaciones canceladas, con la información de las incidencias informadas en su momento por Vodafone, ya canceladas y bloqueadas. Vodafone: consta una incidencia de baja de fecha 6/9/2014.

Orange en su escrito de fecha 10/1/2017 ha remitido la siguiente información:

Impresión de pantalla de los datos del denunciante en sus sistemas: nombre, apellidos, NIF, domicilio en (C/.....1) MADRID, y domiciliación bancaria.

Figuran tres productos contratados:

- Contrato de la línea *****TEL.3** con alta 1/7/2014 y baja 7/1/2015.

- Contrato de la línea *****TEL.5** con alta 3/7/2014 y baja 18/12/2014

- Contrato de la línea *****TEL.6** con alta 3/7/2014 y baja 18/12/2014

Desde la fecha de activación de las tres líneas se han generado facturas de 16/7/2014 a 16/2/2015 que no han sido abonadas con un importe pendiente de 1.092,94 €. Aporta copia de las facturas dirigidas al domicilio (C/.....1) MADRID como doc. nº 1-8.

Aporta copia de las comunicaciones entre la entidad y el cliente desde 20/3/2014 hasta 4/3/2015.

Adjunta copia de las grabaciones de los contratos relativos a las tres líneas como doc. nº 9-11.

No se ha recibido ninguna reclamación por escrito realizada por el afectado o por terceros en su nombre.

Las facturas citadas han dado lugar a la inclusión en fichero de morosidad. Tras reclamación interpuesta por el afectado con fecha 27/12/2016 se procedió a solicitar la exclusión de datos del fichero de solvencia patrimonial, mientras se dirime el presente procedimiento.

Escuchadas las grabaciones aportadas por Orange se comprueba que son dos verificaciones de 12/6/2014 de las solicitudes de portabilidad desde **ONO** del nº *****TEL.3** y del nº *****TEL.6**, donde la operadora lee los datos personales (nombre, apellidos, NIF, dirección y números de teléfono), y el interlocutor de voz masculina responde afirmativamente a todo. La tercera grabación de Jazztel sin fecha indicada es de verificación de la solicitud de portabilidad de las líneas *****TEL.7** y *****TEL.8**. Igualmente la operadora aporta los datos de nombre, apellidos, NIF, dirección y números de teléfono y el interlocutor de voz masculina responde afirmativamente a todo. >>>

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

En los hechos denunciados se ha acreditado con las grabaciones sonoras de las contrataciones aportadas que tanto **Vodafone** como **Orange** actuaron con la diligencia debida en las recogidas de datos y del consentimiento. Que posteriormente al tener conocimiento por las denuncias y reclamaciones de la posible suplantación de personalidad ambas procedieron a la baja y cancelación de la deuda y de las anotaciones en los ficheros de morosos, con anterioridad a la denuncia ante la AEPD.

En consecuencia, la falta del elemento subjetivo de la culpabilidad en los hechos de los que se considera responsable a las dos operadoras –relacionados con el principio del consentimiento a que se refiere el art. 6.1 de la LOPD- hace imposible tipificarlos como infracción en los términos establecidos en el art. 44.3.b) de la misma LOPD.

III

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.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, **SE ACUERDA:**

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **Vodafone España SAU y Orange Espagne 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