



Expediente Nº: E/02045/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16/02/2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en lo sucesivo VODAFONE), por los siguientes hechos: la entidad denunciada ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG sin requerimiento previo de pago y por una deuda originada en un contrato que no reconoce haber firmado.

La denunciante aporta abundante documentación.

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

Relacionada con el contrato, la deuda y los datos de cliente

Impresión de pantalla de sus sistemas de información, donde se comprueba que la denunciante fue dada de alta con fecha 30/01/2015 y domicilio **(C/...1) (CASTELLÓN)**. La cuenta está marcada como fraudulenta desde 17/03/2017. El servicio de línea número *****TEL.1**, fue dado de alta el 02/02/2015; los servicios de las restantes cuatro líneas, *****TEL.2, ***TEL.3, ***TEL.4 y ***TEL.5** fueron dados de alta el 30/01/2015. Todas las líneas han sido dadas de baja con fecha 16/11/2016. Se muestra una relación de facturas (como mínimo desde Febrero 2015 hasta Agosto 2016), que habrían sido anuladas por fraude tras la recepción de la denuncia policial a través de una OMIC recibida el 10/11/2016, fecha en la que se dan de baja los servicios y se anulan inmediatamente las facturas.

Aportan el contrato firmado con el distribuidor SORMAR COMUNICACIONES S.L., firmado con fecha 04/05/2015, fecha posterior a la firma del contrato y con nombre distinto al distribuidor que tramitó el mismo (NACE COMUNICACIONES), aunque debe tratarse del mismo porque la dirección postal es similar a la que consta en la parte posterior del contrato.

Se incluyen todas las facturas del contrato en cuestión (en total 24), dirigidas a la denunciante a la dirección **(C/...1) (CASTELLÓN)**, con fechas de emisión que van desde 01/02/2015 hasta 01/01/2017. Destaca el hecho de que la primera factura estaba domiciliada en el banco CAJA RURAL LA JUNQUERA DE CHILCHES, la segunda en BANKIA S.A., y a partir de la tercera, están configuradas para pago mediante transferencia a una cuenta específica cuyo número se muestra. En la factura emitida el 01/05/2015 (que cubre el periodo que va desde 01/04/2015 hasta 30/04/2015), se lee que el saldo pendiente de las facturas anteriores es 303,45 euros, cantidad que es la que le reclamó a la

denunciante la empresa denunciada por vía telefónica. La la cantidad que figura como saldo pendiente en las facturas emitidas en fechas 01/09/2015 y 01/10/2015 es 570,29 euros y 632 euros respectivamente, que coinciden con la cantidad que se reclama en el requerimiento previo de pago descrito a continuación (de fecha 18/08/2015), y la cantidad con la que se da de alta en BADEXCUG la deuda con fecha 20/09/2015.

Relacionada con el requerimiento previo de pago

Copia de la carta, sin número de referencia (éste se incluye en el reverso de la notificación: ***NOT.1) y fechada a 18/08/2015, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **(C/...1)**, en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 570,29 euros adeudada a fecha de posición 12/08/2015 y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 30 días naturales.

Certificado con fecha 01/06/2017 de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A acreditando los siguientes extremos:

- o Que VODAFONE ESPAÑA S.A. ha contratado con ellos el servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. No se adjunta copia del contrato.
- o Que con fecha 18/08/2015 fue enviado el requerimiento de previo de pago descrito en el ítem anterior, con código ***NOT.1, recibido el 14/08/2015 y procesado el día 16/08/2015.
- o Se adjunta certificado de IMPRE-LASER S.L., empresa subcontratada por EXPERIAN para la impresión de las notificaciones, que acredita la impresión de 11.878 cartas correspondientes a la carga del 16/08/2015, entre las que se encuentra el requerimiento previo de pago en cuestión.
- o Se adjunta documento de IMPRE-LASER S.L. sellado por CTI TECNOLOGIA Y GESTION S.A., empresa subcontratada por EXPERIAN para el envío de las notificaciones, que acredita el envío a través de UNIPOST, de un total de 11.878 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 16/08/2015 y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER S.L.
- o Se adjunta copia de la nota de entrega de UNIPOST, acreditativo de que en concepto de requerimientos previos de pago de la carga de 16/08/2015 se enviaron un total de 11.878 requerimientos, que corresponden a los impresos y enviados. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas con fecha 18/08/2015. Se observa que la nota de entrega no lleva ningún sello de validación, pero se puede leer que está facturada con fecha 18/08/2015.
- o Que EXPERIAN presta además a VODAFONE el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, y no consta a fecha del certificado que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

Relacionado con la regularización de la situación

Carta con fecha 16/11/2016 y dirigida a la OMIC del Ayuntamiento de XXX (Castellón), en la que en respuesta al escrito remitido por ellos con fecha 25/10/2016 trasladando la cuestión planteada por la denunciante, anuncian que han procedido a cursar la baja permanente de los servicios relativos a las cinco líneas telefónicas y a eliminar todo abono pendiente de la cuenta de cliente Vodafone de la denunciante. Asimismo, declaran que ésta ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia en el que hubiera sido incluido por orden suya.

El motivo de la exclusión, según alega la empresa denunciada, fue la comprobación efectiva, tras la recepción de la denuncia correspondiente, de que la contratación había sido un fraude, a pesar de la apariencia de contratación válida que ésta tenía hasta ese momento. En total ha permanecido en el fichero BADEXCUG desde el 20/09/2015 hasta el 20/11/2016, momento en el que la deuda ascendía a 1.741,14 euros, si bien de la impresión de pantalla que muestran para ilustrar este hecho no se saca esta conclusión.

La empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. en su escrito de fecha de registro 25/07/2017 (número de registro 249069/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

A día 18/07/2017 no consta en el fichero BADEXCUG ninguna operación impagada asociada al identificador de la denunciante.

La operación objeto de la denuncia fue dada de alta en fecha 20/09/2015 con importe 632,00 euros, el cual fue aumentando hasta llegar a un máximo de 1.741,14 euros. La operación fue dada de baja con fecha 20/11/2016, por proceso automático semanal de actualización de datos.

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 6 de la LOPD determina que:

“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 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 o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

III

En el presente caso, la denunciante ha manifestado que había tenido conocimiento de la inclusión de sus datos personales en ficheros denominados de morosos a instancias de VODAFONE por una deuda sin que haya tenido relación contractual con la citada entidad.

Es importante señalar que VODAFONE ha aportado impresiones de pantalla de sus sistemas informáticos donde constan los datos de la denunciante; asimismo figuran las líneas de telefonía móvil asociadas a los números *****TEL.1**, *****TEL.2**, *****TEL.3**, *****TEL.4** y *****TEL.5** que fueron dadas de alta en 2015. También aporta copia del contrato suscrito con el distribuidor ante el que se contrataron las líneas.

De la documentación aportada y la recabada en investigaciones previas por los servicios de inspección de este centro directivo, prueban que un tercero suplantó la identidad de la denunciante y otorgó el consentimiento para gestionar las líneas de telefonía móvil asociadas a los números anteriormente citados que fueron dadas de alta en 2015, dotando a la contratación realizada por parte de la entidad denunciada de una apariencia de veracidad que elimina el elemento subjetivo de culpabilidad necesario para ejercer la potestad sancionadora. Por tanto, no cabe apreciar culpabilidad alguna en la actuación de esta entidad, que actuaba en la creencia de que la persona con la que contrataba era quien decía ser y se identificaba como tal.

Por otra parte, no hay que olvidar que la jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asumen 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 la 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, ... el elemento central de debate “no es la existencia misma de la contratación sino el grado de diligencia desplegado por la recurrente en su obligada comprobación de la exactitud del dato”.*

A mayor abundamiento, VODAFONE conoció los hechos denunciados a través de la OMIC del Ayuntamiento de XXX en Castellón, ante quien presentó una reclamación la denunciante; la compañía en la carta de respuesta al citado organismo señalaba que había procedido a dar de baja a los servicios contratados, eliminando la deuda y procedido a la exclusión de los datos de cualquier fichero en la que hubiera estado incluida un vez comprobada tras la recepción de la denuncia planteada ante la Guardia Civil que la contratación había sido un fraude.

En consecuencia la conducta de la denunciada no podría encuadrarse en el tipo sancionador previsto en la LOPD, ni puede dar lugar a la exigencia de responsabilidad administrativa sancionadora en lo que se refiere a los hechos denunciados.

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, S.A.U. y 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