

Expediente N°: E/02641/2016

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 D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 19 de abril de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a VODAFONE ESPAÑA SAU por suplantación de identidad en la contratación de una línea telefónica.

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 20/6/2016 (número de registro *****/2016) ha remitido información relativa al denunciante de la que se desprende:

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

Consta nombre, apellidos y NIF del denunciante. También consta, un número de cuenta bancaria. Figura como domicilio la dirección que el denunciante manifiesta que no le corresponde (**A.A.A.**).

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

Sólo consta un servicio asociado al denunciante, en concreto la línea **C.C.C.**. La contratación del mismo se formalizó telefónicamente. El alta se produjo el 30/3/2015 y la baja el 21/4/2015.

Aporta copia de la grabación, realizada según se indica en la misma con fecha 26/3/2015, refiere el proceso de verificación de VODAFONE ESPAÑA SAU en el que:

- o La agente comercial informa de que el código de solicitud es *****.
- o El interlocutor responde afirmativamente cuando el agente comercial le solicita que confirme:

Que los datos de nombre, apellidos, DNI (los del denunciante), domicilio (la dirección que el denunciante manifiesta que no le corresponde).

Que es titular de la línea **D.D.D.** que se va a migrar a VODAFONE ESPAÑA SAU.

Que acepta las condiciones de contratación.

En su escrito de respuesta señala que la entidad que presta el servicio de verificación a VODAFONE ESPAÑA SAU es "Digitel Documentos, S.L. sita en la (C/...1) de Valladolid, siendo su CIF el *****".

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan la siguiente información:

Imágenes extraídas de sus sistemas de información, que aluden al "Caso ***CASO.1", que registra las interacciones con la OMIC del Ayuntamiento de La Solana.

Adjunta el escrito remitido por VODAFONE ESPAÑA SAU a la OMIC del Ayuntamiento de La Solana fechado a 4/4/2016.

Manifiesta que se han emitido dos facturas a nombre del denunciante por la línea **C.C.C.:**

- o Factura de fecha de emisión 1/4/2015 y número ***FACTURA.1 por importe de 20,22 euros que ha sido abonada.
- o Factura de fecha de emisión 1/5/2015 y número ***FACTURA.2 por importe de 113,41 euros pendiente de pago.

Adjunta copia de la factura impagada de fecha de emisión 1/5/2015 y número de factura ***FACTURA.2 dirigida por VODAFONE ESPAÑA SAU al denunciante (a la dirección que manifiesta éste que no le corresponde) asociada con la línea **D.D.D.** por importe de 113,41 euros. Incluye detalle del "consumo" efectuado en el periodo facturado (del 1/4/2015 al 30/4/2015).

Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del afectado en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito la entidad manifiesta que como consecuencia de la factura impagada la entidad incluyó los datos del denunciante en el fichero de solvencia BADEXCUG por la cantidad de 113,41€ el 29/11/2015. Manifiesta que procedió a su exclusión con fecha 3/4/2016 como consecuencia de la gestión de la OMIC recibida en marzo de 2016.

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 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.

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 Vodafone aporta copia de la grabación verificada por la entidad Digitel Documentos S.L..

Grabación con fecha 26 de marzo de 2015, en el que la agente comercial informa de que el código de su solicitud es *****. El interlocutor responde afirmativamente cuando el agente comercial le solicita que confirme los datos de nombre, apellidos, DNI (los del denunciante), domicilio (la dirección que el denunciante manifiesta que no le corresponde), que es titular de la línea **D.D.D.** que se va a migrar a VODAFONE ESPAÑA SAU, y que acepta las condiciones de contratación.

Añade VODAFONE que se han emitido dos facturas de dicho servicio, la primera de ellas se abonó la de fecha de emisión 1 de abril de 2015 y la de 1 de mayo de 2015 está pendiente de pago cuyo importe asciende a 113,41 euros.

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

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 incluyó los datos del denunciante en Badexcug por la factura impagada del 29 de noviembre de 2015, y que procedió a su exclusión con fecha 3 de abril de 2016 por la reclamación formulada por el denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de la Solana.

Habría que añadir que no consta que Vodafone haya recibido la denuncia interpuesta por el denunciante ante la Guardia Civil.

Finalmente señalar que la posible falsificación de la grabación 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 S.A.U. 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 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