

Expediente Nº: E/02793/2017

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 **Dña. A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21/04/2017 tiene entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **Dña. A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) contra **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** (en adelante VODAFONE) por la reclamación de varias facturas de 3 líneas telefónicas que ella no ha contratado y que ha denunciado por usurpación de identidad, así como por la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG sin el debido requerimiento previo de pago.

Aporta entre otros los siguientes documentos:

- Copia del atestado nº ***ATESTADO.1, de 15 de marzo, realizado en las dependencias de la Policía Nacional de Pontevedra-Oficina de Denuncias, en el que se recogen diversas denuncias presentadas desde el 8/05/2015 por pérdida de la cartera con su documentación en Madrid y suplantación de identidad en la contratación de distintos servicios en otras entidades además de VODAFONE.

- Copia de los contratos firmados el 10/08/2015 en el punto de venta ASPASOFT-ALCALÁ donde se recogen sus datos personales, figurando como domicilio ***DIRECCIÓN.1 y se indican los productos y servicios contratados y facturas asociadas a los mismos.

- Copia de la contestación a su solicitud de acceso enviada por el Servicio de Protección al Consumidor del fichero BADEXCUG de 7/04/2017, donde consta una deuda asociada a un producto de telecomunicaciones por importe de 1217,23€ informada por la entidad denunciada. La fecha de alta es de 3/04/2016.

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:

1.- Impresión de pantalla de sus sistemas de información donde los datos de la denunciante aparecen vinculados a la contratación de dos líneas móviles (**E.E.E.** y **D.D.D.**) con terminal financiado asociado, y alta de número fijo **B.B.B.** asociado al móvil **C.C.C.** para servicio de ADSL. El alta de las dos líneas móviles fué el 12/08/2015 y del número fijo el 20/08/2015. La baja de todos los servicios es de 9/07/2016. El importe de la deuda es de 1.217,23 €.

2.- La contratación se realizó presencialmente a través de distribuidor en el punto de venta ASPASOFT-ALCALÁ el 10/08/2015. Los contratos tanto de las líneas telefónicas como la venta a plazos de un terminal Samsung Galaxy están firmados y en ellos constan los datos de la denunciante figurando como domicilio ***DIRECCIÓN.1.

3.- Listado de movimientos y copia de las facturas dirigidas a la denunciante donde se recogen los correspondientes consumos.

4.- Comunicaciones y contactos mantenidos en los meses de agosto y septiembre de 2015 por incidencias técnicas en el funcionamiento del servicio telefónico y de internet, y en marzo de 2016 reclamación de la denunciante no reconociendo el alta de las líneas y la suplantación de identidad, pero no aporta NIF ni denuncia policial. VODAFONE no considera dicha contratación como fraude, “se retomaría en caso de recibir la denuncia de fraude + denuncia por pérdida de documentación + copia NIF por ambas caras”.

5.- VODAFONE tiene contratado con EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. la realización de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes. Remite copia del certificado expedido por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. a fecha 7/08/2017 que incluye los siguientes documentos:

- Copia de la carta con referencia ***CARTA.1, fechada el 1/03/2016, que se envía a la dirección ***DIRECCIÓN.1, en la que se reclama el pago de la deuda contraída a fecha 24/02/2016 y se le informa de que en caso de no proceder al pago en el plazo de 30 días naturales se procederá a su inclusión en el fichero BADEXCUG.
- Copia de un documento con encabezamiento IMPRE LASER en el que, bajo el título “CARGA: 28/02/2016” figuran asociadas a la entidad VODAFONE notificaciones numeradas desde ***NOTIFICACIÓN.A hasta ***NOTIFICACIÓN.Z.
- Copia del documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de cartas con fecha 1/03/2016 y validado por el gestor postal.
- EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. certifica que no consta que el requerimiento de pago de referencia ***CARTA.1 haya sido devuelto.

6.- Han “procedido a iniciar las gestiones para anular dicha deuda y desvincularla de la denunciante”.

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).

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 LOPD, 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”.

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. infracción de los artículos 6 y 4.3, en relación con el artículo 29.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

III

En el presente caso, tanto la denunciante como la denunciada han presentado los contratos que se suscribieron en el punto de venta por un tercero que suplantó la identidad de la denunciante y otorgó el consentimiento para gestionar las líneas de telefonía móvil con terminal financiado asociado y el alta de número fijo asociado a móvil para servicio de ADSL, dados de alta en agosto de 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. La única reclamación realizada por la denunciante en marzo de 2016 no se consideró debido a la existencia de los contratos mencionados y se retomaría cuando se recibiesen las denuncias policiales y la copia del NIF de la denunciante, sin que quede constancia fehaciente de este hecho.

En cuanto al requerimiento de pago exigible a GESCOBRO, como previo a la inscripción de la deuda en los ficheros de solvencia patrimonial y que la denunciante invoca como garantía del cumplimiento del principio de calidad de datos establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, consta acreditado. La inclusión en el fichero BADEXCUG es de fecha 3/04/2016 y el requerimiento se efectuó conforme al procedimiento recogido en el apartado 2.5 de los Hechos.

VODAFONE ha procedido a iniciar las gestiones para anular dicha deuda y desvincularla de la denunciante en cuanto ha tenido conocimiento de la denuncia dirigida a esta Agencia, lo que pudiera entenderse como una actuación razonablemente diligente.

Por tanto, de todo lo que antecede se desprende que se han llevado a cabo el requerimiento previo de pago exigido a la entidad informante y su adecuación a 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 S.A.U.** y Dña. **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