



Expediente Nº: E/03022/2013

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de febrero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **D.A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) **Vodafone España SAU** en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta que:

*“...la Entidad **Vodafone** le está emitiendo facturas falsas, por prestación de servicios de teléfonos móviles, los cuales no he contratado ni física ni verbalmente (...), por tal motivo presente denuncia en la Comisaria “.*

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 25 de julio de 2013 se ha remitido solicitud de información a **VODAFONE** en relación con el cliente **A.A.A.** con DNI *****DNI.1** y de la respuesta recibida con fecha de registro de entrada a esta Agencia 9 de agosto de 2013, se desprende:

1. **VODAFONE** manifiesta, y aporta impresiones de pantalla al respecto, que el alta de los servicios en Vodafone del denunciante se produjo a raíz de una migración de un servicio fijo que tenía contratado con Tele2 y que se migró a Vodafone, por lo tanto, los datos de los que dispone Vodafone son aquellos que estaban en los sistemas de Tele2.

Dicha migración se produjo dentro del proyecto “queens” consistente en la migración de servicios de Tele2 (empresa adquirida por Vodafone) a Vodafone, este proyecto conllevó a los clientes que estaban en esa situación, el envío de una carta donde se les concedía un plazo de un mes para manifestar su oposición a tal migración, de tal forma que si en ese mes no se manifestaba lo contrario la migración se llevaría a cabo.

Dicha migración, y debido a que en los sistemas de Vodafone tanto el fijo, como el ADSL deben estar vinculados a un servicio móvil, necesariamente se tuvieron que activar de manera automatizada e interna ambos servicios móviles en sus sistemas para posteriormente poder asociar al menos a uno de ellos al fijo *****TEL.1**, número que tenía el denunciante vinculado como cliente de Tele2 y que él mismo reconoce como propio. Dicho número se asoció a la línea *****TEL.2**.

A este respecto en los Sistemas de **VODAFONE** figura asociado a la línea *****TEL.2** como fecha de la migración el 8 de agosto de 2012 y fecha de baja el 13 de

diciembre de 2012.

VODAFONE manifiesta que cuando ejecutó la baja de éste servicio por petición del cliente, éste inició una reclamación para su reactivación ya que se quedó sin servicio fijo.

VODAFONE manifiesta que no fue una contratación al uso a través de tienda, televenta u online, sino activaciones de servicios móviles realizados internamente por Vodafone a los efectos de vincular posteriormente un servicio que va a pasar de Tele2 a Vodafone y que pasaba a raíz de la adquisición de Tele2 por Vodafone, tras haberle comunicado tal circunstancia previamente.

2. VODAFONE manifiesta que respecto del servicio ***TEL.3 al preparar la migración del cliente se activaron dos servicios móviles en los sistemas para posteriormente vincular aquellos servicios que derivaban de Tele2 que podían ser tanto el fijo como el ADSL. Sin embargo y dado que en este caso la migración era sólo de un servicio fijo, uno de los dos móviles no era susceptible de utilización. Por este motivo cuando el denunciante comprobó que tenía asociado dos servicios móviles solicitó la baja de ambos, y la línea ***TEL.3 que no se encontraba vinculada al ADSL se produjo la baja de manera efectiva a los 19 días desde su activación pero la del móvil vinculado al fijo le ocasionó un perjuicio y solicitó de nuevo su activación inmediata.

En relación con estas manifestaciones, en los Sistemas de VODAFONE consta asociado a la línea ***TEL.3 como fecha de migración 14/09/2012 y como fecha de baja 03/10/2012.

3. Respecto de las facturas, VODAFONE ha aportado impresión de pantalla de sus sistemas de las facturas emitidas, no encontrándose ninguna pendiente de abono en la actualidad.
4. VODAFONE manifiesta que los datos del denunciante no han estado ni están incluidos en ficheros de solvencia patrimonial.

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 de la LOPD, determina:

*“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.

El tratamiento de datos sin consentimiento 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) señala que:

“...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 al 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. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia—**12/02/13**—en dónde pone de manifiesto los siguientes hechos:

*“...la Entidad **Vodafone** le está emitiendo facturas falsas, por prestación de servicios de teléfonos móviles, los cuales no he contratado ni física ni verbalmente (...), por tal motivo presente denuncia en la Comisaria “*

La Entidad denunciada—**Vodafone**—realiza en fecha **09/08/13** las siguientes alegaciones sobre los “hechos” objeto de denuncia.

*“Que asociado al denunciante consta en sus sistemas de información la línea *****TEL.3**, estando vinculados los servicios a la migración del servicio fijo del denunciante de Tele2 a la compañía **Vodafone**”.*

De la documentación aportada se infiere que la negativa a la migración entre compañías debe ser puesta de manifiesto por el titular del servicio, sin que conste oposición o manifestación alguna en contra de la prestación del servicio por la Entidad denunciada—**Vodafone**—por parte del denunciante.

Item, alega la Entidad denunciada—**Vodafone**—que *“respecto al servicio *****TEL.3** lo que ha ocurrido es que para preparar esta migración se activaron dos servicios móviles en nuestros sistemas para posteriormente vincular aquellos servicios que derivan de Tele 2 que podían ser tanto el fijo como el ADSL. Sin embargo y dado que en este caso, la migración era de un solo servicio fijo, uno de los dos móviles no era susceptible de utilización, de ahí, que por un lado el denunciante viera los dos servicios no le resultaban familiares y cuando pidió la baja de los dos, la del servicio móvil sin estar vinculados al ADSL se produjera de manera efectiva a los 19 días desde su activación pero la del móvil vinculado al fijo le ocasionara un perjuicio y pidiera de nuevo su activación inmediata”.*

Por tanto, de la documentación aportada se desprende la existencia de una **relación contractual** válida entre las partes, lo que legitima—ex art. 6.2 LOPD—el tratamiento de los datos del denunciante.

La contratación deriva de la línea fija vinculada al número *****TEL.1** a nombre del afectado, que inicialmente estaba asociada a la compañía Tele 2 y posteriormente a la Entidad denunciada—**Vodafone**—al adquirir la prestación de los servicios de telefonía de ésta primera.

La existencia de **facturas rectificativas** emitidas por la Entidad—**Vodafone**—ponen de manifiesto que se han corregido las facturas originarias ante un servicio que no se ha prestado, detallando la rectificación efectuada y que pueden ser emitidas por funcionamiento normal del sistema informático.

Esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la **cuantía de la deuda**, la correcta prestación de servicios contratados o la interpretación de **cláusulas contractuales**, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

La existencia de una “presunta” **deuda** por el servicio/s prestado de manera efectiva—contratado con consentimiento—legitima el tratamiento de los datos del afectado y la posibilidad del ejercicio de acciones y medidas tendentes a cobrar las cantidades adeudadas.

Por tanto se podrá solicitar la **cancelación** de los datos del afectado a la Entidad responsable del fichero—**Vodafone**—una vez satisfecha la “deuda cierta, vencida y exigible”, tras el envío de la documentación que acredite tal extremo, pudiendo contratar libremente los servicios de telefonía con cualquier compañía en virtud de la libre prestación de servicios en el marco de la Sociedad de la información.

Por todo ello, analizada las argumentaciones esgrimidas por ambas partes, cabe concluir que no se aprecia vulneración de la LOPD, motivo por el que procede el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

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 Don **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 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