

Expediente Nº: E/04576/2017

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: El 30 de junio de 2017, tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos escrito de denuncia de **A.A.A.**, contra las entidades **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** y **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** porque le reclaman el pago de 146,01 € y 386,55 €, respectivamente pese a no tener ninguna relación contractual con dichas entidades, por lo que considera que ha habido suplantación de identidad, utilizándose indebidamente sus datos, contratando los servicios de ambas entidades sin su consentimiento.

La denunciante aporta, denuncia presentada ante los Mossos de Escuadra el 29 de junio de 2017, donde manifiesta haber perdido su DNI en tres ocasiones, además:

Respecto a **VODAFONE** señala que:

Hace unos días ha recibido una llamada desde el teléfono **K.K.K.**, en la que le informaban de que tiene una deuda con **VODAFONE** por importe de 146,01 €, contraída en las facturas de enero y febrero de 2013, como consecuencia de la contratación de la línea **J.J.J.** que dio de alta el 27/12/2012, ante lo cual la denunciante afirma no reconocer tal contratación de servicios.

En relación a **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U** manifiesta que:

El 26/06/2017, ha recibido una llamada de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U**, reclamándole una deuda de 386,55 € contraída en enero, abril y mayo de 2013, por la contratación de la línea **I.I.I.**.

La denunciante reconoce haber sido cliente de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U** en el año 2002, pero únicamente durante un año y con una tarjeta prepago.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a las entidades **C.C.C.**, teniendo conocimiento de lo siguiente:

TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U., ha aportado la siguiente documentación:

Datos relativos sobre la denunciante que obran en su base de datos:

Nombre y apellidos: **A.A.A.**

***NIF.1

Productos y/o servicios contratados con fecha de alta y baja de cada uno de ellos.

Línea **I.I.I.**, con fecha de alta y baja 10/12/2012 y 30/03/2013 respectivamente.

Facturas emitidas especificando las que han sido pagadas, las que se encuentran pendientes de pago y las que se han anulado, indicando el motivo de anulación.

Se reclama una deuda por importe de 386,55 euros, relativa a las facturas de enero,

abril y mayo de 2013

Una vez notificada reclamación de la denunciante de 30 de junio de 2017, sobre la improcedencia de la citada deuda, se procedió al estudio de la misma, concluyendo la existencia de suplantación de identidad, tomándose en consecuencia las medidas necesarias en orden a la regularización de la situación.

Reclamaciones por escrito efectuadas por el afectado o por terceros en su nombre, conclusiones y resoluciones que se hayan adoptado al respecto.

Consta reclamación presentada por la denunciante ante la OMIC del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet con fecha 30 de junio de 2017, en la que expone que **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U** le está reclamando una deuda por importe de 386,55 euros, relativa a una línea que afirma no haber contratado.

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U respondió mediante escrito de fecha 14 de agosto de 2017, atendiendo las alegaciones de la reclamante, procediendo en consecuencia a anular la deuda correspondiente a la línea **L.L.L.**

Contratos suscritos por el afectado, incluyendo las condiciones generales y particulares aplicables, así como la copia del DNI, pasaporte o cualquier otro documento recabado que acredite la identidad del contratante.

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U manifiesta que no encuentra copia del contrato de la línea **L.L.L.** en sus archivos.

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., ha aportado la siguiente documentación:

Datos relativos sobre la denunciante que obran en su base de datos:

Nombre y apellidos: **A.A.A.**

***NIF.1

Domicilio: *****DIRECCIÓN.1.**

o Distinta a la indicada por la denunciante:

B.B.B.

Datos bancarios: *****DIRECCIÓN.2**

Productos y/o servicios contratados con fecha de alta y baja de cada uno de ellos.

Línea **L.L.L.**, con fecha de alta y baja 14/01/2013 y 17/08/2013 respectivamente.

Línea **H.H.H.**, con fecha de alta y baja 27/12/2012 y 16/01/2013 respectivamente.

Facturas emitidas especificando las que han sido pagadas, las que se encuentran pendientes de pago y las que se han anulado, indicando el motivo de anulación.

En relación a la línea **L.L.L.**, se emite factura de 28/01/2013, por importe de 139,61€, que fue devuelta por la denunciante, y posteriormente emite otra factura por importe de 17,17€, quedando una deuda de **156,78€**, que fue catalogada por el departamento de fraude como un alta fraudulenta, ya que el denunciante no reconoce el alta de los servicios y, por tanto la deuda.

En relación a la línea **H.H.H.**, según su base de datos existe una deuda de **G.G.G.**

Como consecuencia de la recepción de este requerimiento, hemos procedido a su anulación también.

Reclamaciones por escrito efectuadas por el afectado o por terceros en su nombre, conclusiones y resoluciones que se hayan adoptado al respecto.

En relación a la línea **L.L.L.**:

Consta contacto del mes de febrero de 2015, donde la denunciante informa de que no ha contratado los servicios para la línea móvil y no reconoce la deuda. Esto motiva que el departamento de fraude califique dicha contratación como fraudulenta, pero la parte de deuda por el número fijo, al no ser objeto de reclamación, no fuera anulada.

En relación a la línea **H.H.H.**

Como consecuencia de la recepción de este requerimiento, hemos procedido a su anulación también.

En el año 2017 se le notifica a VODAFONE, reclamación ante la OMIC porque la deuda, a pesar de ser calificada como fraude no había sido anulada.

Se gestiona y se procede a anular dicha deuda asociada al número móvil, y con posterioridad tras recibir la presente denuncia, también la deuda derivada de la línea fija.

Contratos suscritos por el afectado, incluyendo las condiciones generales y particulares aplicables, así como la copia del DNI, pasaporte o cualquier otro documento recabado que acredite la identidad del contratante.

VODAFONE manifiesta que no encuentra copia suscrita de los contratos, únicamente la grabación de verificación de la contratación donde se confirman los datos aportados en el proceso de contratación, realizada el 26/12/2012, por la empresa verificadora DIGITEL DOCUMENTOS S.L.

En el presente caso se interpone denuncia contra dos entidades **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U** y **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**

Respecto a **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U** por la contratación fraudulenta de la línea **I.I.I.**, motivo por el cual se procede a la apertura del procedimiento sancionador PS/00579/2017, por una presunta infracción del artículo el artículo **6** de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), que señala que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.”*, infracción tipificada como **GRAVE** en el artículo **44.3.b)** de dicha norma ya que dicha entidad no aporta contrato ni grabación verificando la contratación de la línea, ni procede a una pronta regularización de la situación tras la reclamación presentada por la denunciante, ya que pese a la reclamación presentada por la denunciante ante la OMIC del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet el 30 de junio de 2017, no consta regularización de la situación hasta el 14 de agosto de 2017.

Respecto a la denuncia interpuesta contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** por la contratación fraudulenta de las líneas **L.L.L.** y **H.H.H.**, se aporta grabación de la verificación de la contratación de las líneas y se constata la pronta regularización de la situación por parte de **VODAFONE** cuando la denunciante presenta reclamación al respecto.

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 Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) 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

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.

III

En el presente caso, la denunciante - **A.A.A.**- manifiesta que la entidad **VODAFONE** le reclama el pago de 146,01 € pese a no tener ninguna relación contractual con dicha entidad,

por lo que considera que ha habido suplantación de identidad, utilizándose indebidamente sus datos, contratando los servicios de **VODAFONE** sin su consentimiento.

Respecto a la línea **L.L.L.**, se constata que tras reclamación de la denunciante en febrero de 2015, se regulariza la situación.

En relación a la línea **H.H.H.**, se aporta grabación de la verificación de su contratación y tras reclamación de la denunciante ante la OMIC, en el año 2017, se regulariza la situación.

Por lo tanto, en el supuesto que nos ocupa, se considera que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, ya que se aporta grabación de la verificación de la contratación, y **VODAFONE** regulariza la situación tras reclamación en febrero de 2015 respecto a la línea **L.L.L.** y tras reclamación ante la OMIC, en el año 2017 en relación a la línea **H.H.H.**

Así las cosas, hemos de proceder a 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 29/04/2010 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.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

Respecto a las manifestaciones del denunciante, se aporta grabación de la verificación de la contratación.

Además se ha constatado que respecto a la línea **L.L.L.**, **VODAFONE** regularizó la situación tras la reclamación de la denunciante acerca de dicha línea móvil, en febrero de 2015 y en relación a la línea **H.H.H.**, se regulariza la situación tras reclamación de la denunciante ante la OMIC, en el año 2017.

Por lo tanto, en el supuesto que nos ocupa, se considera que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, ya que se aporta grabación de la verificación de la contratación de las líneas y regularización de la situación por parte de **VODAFONE** cuando la denunciante presenta reclamación al respecto.

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** una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

IV

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