

Expediente N°: E/05085/2016

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 **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21/07/16 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **A.A.A.**, donde se denuncia que:

“VODAFONE ha tratado sus datos personales sin su consentimiento en tanto en cuanto le atribuyen la contratación de un servicio que manifiesta no haber realizado. Aporta, copia de la siguiente documentación:

*Contrato de “Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago Particulares”, de fecha 05/1/15 entre la denunciante y la entidad denunciada, que refiere la línea **C.C.C.**. Este documento está firmado en el apartado correspondiente a la entidad pero no en el del cliente.*

Reclamación presentada por la denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de MADRID en Marzo de 2016, frente a la entidad denunciada en la que expone los hechos ocurridos (se le atribuye y factura un servicio que manifiesta no haber contratado).

*Escrito de contestación de la entidad denunciada a la reclamación planteada por la denunciante ante la OMIC en relación con la contratación de la línea **C.C.C.**. En dicho escrito, de fecha 26/04/16, la entidad expone que:*

*“una vez verificados los hechos expuestos en su escrito por la Sra. **A.A.A.**, con fecha 5 de enero de 2015 Dña. **A.A.A.** formalizó un Contrato con Vodafone en el distribuidor BREATEL S.L.U. TORREJON, firmando por ello un compromiso de permanencia de 24 meses en Vodafone y 18 meses en el plan de precios. Le comunicamos que la Sra. **A.A.A.** adquirió un terminal asociado a la línea **C.C.C.**.”*

*Finalmente, le comunicamos que la Cuenta Cliente Vodafone **B.B.B.**, cuyo titular es la Sra. **A.A.A.**, presenta una cantidad pendiente de pago de 214,22€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas comprendidas entre el 8 de diciembre de 2015 al 8 de abril de 2016.”*

Instancia presentada por la denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de MADRID – DISTRITO DE MORATALAZ con fecha 11/7/2016 en la que manifiesta estar en desacuerdo con la contestación dada por la entidad denunciada a su reclamación previa (numerada 790.516) y solicita traslado del expediente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa VODAFONE ESPAÑA SAUS, remite la siguiente información:

Remite los datos personales de la denunciante que constan en los sistemas de la entidad, que coinciden con los facilitados por la denunciante a la AEPD

- o Respecto a los productos que constan a nombre de la denunciante en los sistemas de la entidad: a).- una línea telefónica **C.C.C.**, cuya fecha de alta es 05/01/15 y fecha de “desactivación temporal por no pago” 03/02/16.

Según manifiesta la entidad la línea fue dada de alta a través del distribuidor BREATEL, S.L.U. TORREJÓN con CIF ***NIF.1.

Respecto a la contratación de la línea **C.C.C.** aporta:

- o Copia del contrato de “Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago Particulares”, de fecha 05/01/15 entre la denunciante y la entidad denunciada, que refiere la línea **C.C.C.**. Este documento está firmado en el apartado correspondiente a la entidad y en el del cliente.
- o Copia del anexo al contrato de “Servicios de Comunicaciones Móviles”, de fecha 05/01/15 entre la denunciante y la entidad denunciada, que refiere la línea **C.C.C.**. Este documento está firmado en el apartado correspondiente a la entidad y en el del cliente.
- o Copia del contrato de “Venta a plazos para clientes particulares”, de fecha 05/01/15 entre la denunciante y la entidad denunciada, que refiere la línea **C.C.C.**. Este documento está firmado en el apartado correspondiente a la entidad y en el del cliente.
- o Copia de la “Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA”, de fecha 05/01/2015 en la que figuran los datos de la denunciante y de la entidad denunciada. Asimismo también figura un número de cuenta bancaria asociada a la denunciante al efecto de domiciliar los cargos. Este documento está firmado en el apartado correspondiente al titular de la cuenta de cargo.
- o Copia del DNI de la denunciante.
- o Copia de un extracto de orden de transferencia en el que figura la denunciante como beneficiaria.

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

- o El 14/04/16 figura registro de la reclamación de la denunciante procedente de la OMIC Central de Madrid.
- o El 21/04/16 figura registro de generación de “caso a fraude”.
- o El 22/4/16 figura registro de generación de “caso a gestión”.
- o El 22/4/16 se califica el caso de “No Fraude”. Se especifica que no consta denuncia por pérdida/robo de la documentación ni por usurpación de

identidad. También se registra que la dirección que consta de la denunciante en la entidad es la misma que figura en la denuncia ante la OMIC.

- o El 23/08/16 figura registro de reclamación de la denunciante procedente de la SETSI. Figura también la anotación “no procede realizar ningún abono para anular la deuda del cliente, las facturas son correctas ya que la clienta contrató la línea con adquisición de terminal”.

Respecto a las facturas emitidas a nombre de la denunciante en relación con las líneas contratadas:

Adjunta (documento número 2) impresión de pantalla en la que figura el listado de facturas emitidas. Figuran facturas mensuales desde enero de 2015 hasta septiembre de 2016. Manifiesta que todas ellas se encuentran en situación pendiente de pago.

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 SAU, de una infracción del artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal LOPD, respecto al tratamiento de los datos personales el consentimiento del interesado.

III

En el presente caso, aunque la denunciante indica en su escrito que VODAFONE ha tratado sus datos personales sin su consentimiento en tanto en cuanto le atribuyen la contratación de un servicio que manifiesta no haber realizado, la entidad aporta el contrato firmado por ambas partes el día 05/01/15, el anexo al contrato también firmado por ambas partes, una fotocopia del DNI y un recibo bancario con el nº de cuenta de la denunciante

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio fundamental del consentimiento en el tratamiento de los datos personales, consagrado en el artículo 6 de la LOPD.

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 SAU, y a **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.