



Expediente Nº: E/05095/2015

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de mayo de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que con fecha 12 de mayo de 2015 solicitó la portabilidad de las líneas **C.C.C.** y **E.E.E.** vinculadas a servicios de telefonía fija, ADSL y telefonía móvil desde JAZZ TELECOM SAU, (en adelante JAZZTEL), a VODAFONE ESPAÑA SAU (en adelante VODAFONE) y éste le rechaza la portabilidad al tener una deuda de 459,80 euros a su nombre.

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 16 de septiembre de 2015 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información asociada al NIF del denunciante.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada a nombre del contratante de la línea **D.D.D.**, pero con NIF idéntico al del denunciante, como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. La notificación fue emitida con fecha 29 de octubre de 2013, por deuda de 555,94 euros.

Respecto de fichero de actualizaciones de Badexcug.

Consta una operación impagada informada por VODAFONE con fecha de alta de 27 de octubre de 2013 y fecha de baja de 19 de mayo de 2015 como consecuencia de la solicitud de cancelación del denunciante.

Con fecha 16 de septiembre de 2015 se solicita a VODAFONE información sobre los hechos denunciados. En su respuesta inicial la entidad solicita una ampliación del plazo de respuesta debido a que al estar cancelados los datos del denunciante, deben de ser desbloqueados por lo que la respuesta con la información se recibe el 22 de

octubre de 2015 y de ésta se desprende lo siguiente:

Sobre la contratación:

El NIF del denunciante consta vinculado en los sistemas de información de la entidad a los datos de quien contrató la línea **D.D.D.** el 24 de junio de 2013 y que fue dado de baja el 5 de julio de 2013 por portabilidad.

La contratación se formalizó a través de internet.

La entidad aporta copia de la información proporcionada en el momento de la contratación que incluye el nombre y apellidos del contratante, el NIF del denunciante y otros como el domicilio, teléfono de contacto, dirección IP desde la que se solicitó el alta y los datos sobre la entrega de un terminal asociado a la contratación.

El contrato que VODAFONE firma con la empresa de mensajería establece que únicamente deben de hacerse las entregas de terminales a la persona que contrata el servicio.

La entidad aporta copia del registro en el que figura la entrega del terminal el 21 de junio de 2013 y copia del albarán de entrega en el que figura el nombre apellidos, NIF y fecha de entrega manuscritos. El nombre y apellidos coinciden con el del contratante y el NIF con el denunciante.

Sobre las comunicaciones con el afectado y acciones emprendidas por la entidad:

Contactos registrados en el sistema de información de la entidad:

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan impresión de pantalla de los sistemas de información en los que constan los siguientes contactos:

El 3 de junio de 2015: Llamada realizada por el denunciante en el que solicita la cancelación de sus datos por usurpación de personalidad. Ese mismo día consta que se deciden anular la deuda y excluir los datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

El 8 de junio de 2015: Se indica que deben de esperar al visto bueno de asesoría jurídica para proceder a la cancelación de los datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

El 11 de junio de 2015: Se procede a solicitar la cancelación de los datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

Expediente en papel:

Los representantes de la entidad indican que aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge un único escrito fechado el 3 de junio en el que se informa al denunciante que en ese momento no presenta deuda con la entidad ni sus datos están incluidos en ficheros de solvencia patrimonial.

Sobre los posibles impagos:

No se ha aportado copia de las facturas emitidas pero los representantes de la entidad manifiestan que dado que el contrato únicamente estuvo en vigor 12 días el número de facturas emitidas sólo puede ser de dos o tres.

Actualmente, la deuda contraída se encuentra condonada.

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 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 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 la contratación de la citada línea fue llevado a cabo a través del canal on line de Vodafone en fecha 24 de junio de 2013 y fue dado de baja por portabilidad a otro operador el 5 de julio de 2013.

Añade Vodafone que el DNI **F.F.F.** consta asociado en sus sistemas a D. **B.B.B.**, quien tuvo el servicio de la línea **D.D.D.**, con el NIF del denunciante y la entidad aporta copia del registro en el que figura la entrega del terminal el 21 de junio de 2013 y copia del albarán de entrega en el que figura el nombre apellidos, NIF y fecha de entrega. El nombre y apellidos coinciden con el del contratante y el NIF con el denunciante.

A mayor abundamiento Vodafone aporta copia de la información proporcionada en el momento de la contratación que incluye el nombre y apellidos del contratante, el NIF del denunciante y otros como el domicilio, teléfono de contacto, dirección IP desde la que se solicitó el alta y los datos sobre la entrega de un terminal asociado a la contratación.

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 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 verificarla 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.”

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 con fecha 3 de junio de 2015, como consecuencia de la solicitud del denunciante de la cancelación de sus datos por usurpación de personalidad procedió Vodafone anular la deuda y a dar de baja al denunciante de los ficheros de solvencia patrimonial.

IV

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 SAU 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 y a D. **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 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