



Expediente N°: E/06095/2017

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 19 de octubre de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** porque han falsificado su firma y haciendo uso de sus datos personales y bancarios han dado de alta el 21/04/2017 dos líneas telefónicas que no ha contratado.

Aporta entre otros los siguientes documentos:

- Copia del anexo al contrato de servicios de comunicaciones móviles de 21/04/2017, del que dice que falsifican su firma.
- Copia de dos reclamaciones de 10 y 17/10/2017 presentadas ante el Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia en las que solicita la baja de las dos líneas y la devolución íntegra de la facturación por no haberlas usado ni contratado.
- Copia de facturas enviadas de distintos meses de los años 2016 y 2017.

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 ESPAÑA, S.A.U. ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

- 1.- Impresión de pantalla de sus sistemas de información donde figuran nombre, apellidos, domicilio y dirección de contacto y datos bancarios.
- 2.- Relación de productos y/o servicios contratados con fechas de alta y baja de cada uno de ellos. Constan 2 líneas de teléfono fijo, una dada de alta en 2015 y otra en 2017 y 5 líneas móviles, siendo la más antigua de 2005, tres de 2015 y una en 2017.
- 3.- Copias firmadas del "Anexo Vodafone en tu Casa de Portabilidad/Activación numeración fija" de 4/11/2015 y "Anexo al contrato de servicios de comunicaciones

móviles pospago particulares" de 21/04/2017, realizados en punto de venta por el distribuidor *Lualbo Pontevedra Padre Luis*.

4.- Copia de la reclamación efectuada por la denunciante el 31/08/2017 y de las reclamaciones presentadas en la Xunta de Galicia así como las respuestas enviadas en fechas 22/09/2017 y 26/10/2017, confirmando la formalización de contrato a su nombre y que la línea presenta consumos.

Informa, además que con fecha 13/10/2017 se ha cancelado el servicio cuya alta no reconoce 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).

II

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."

III

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de VODAFONE ESPAÑA SAU de una infracción del artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal que regula el consentimiento del afectado. En el apartado primero determina que "El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa".

El apartado segundo del citado artículo establece 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”.

IV

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por VODAFONE ESPAÑA SAU se llevó a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que la contratación de las dos líneas (fija y móvil) se formalizó en puesto de venta con el correspondiente distribuidor y como Anexo al contrato que ya regía la relación con la denunciante.

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 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.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que VODAFONE ESPAÑA SAU empleó una diligencia razonable tanto al disponer del contrato formalizado en el punto de venta como en las actuaciones llevadas a cabo para solucionar las reclamaciones en el momento que tuvieron conocimiento de las mismas. Habría que

añadir que la posible falsificación de la firma de la denunciante en el contrato formalizado el 21/04/2017 debe sustanciarse en otros ámbitos jurisdiccionales pertinentes.

V

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, S.A.U.. y B.B.B..**

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