

Expediente Nº: E/07595/2014

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de agosto de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **D.D.D.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que al solicitar un préstamo le informan que su DNI figura en la lista de morosos. Tras múltiples gestiones telefónicas averigua que en VODAFONE hay tres líneas impagadas a su nombre y con su DNI si bien con datos de domicilio distintos a los suyos.

Como consecuencia de lo anterior interpuso una primera denuncia que remitió a VODAFONE quien no atendió su denuncia alegando que tras contactar con alguien en uno de los tres números de teléfonos contratados suplantando su identidad, el interlocutor afirmó que era su hermano y reconoció las líneas en su nombre. Añade que desde entonces, VODAFONE le tratan como moroso, afirman que sus líneas y faltándole al respeto.

Como consecuencia de lo anterior, interpuso una reclamación y solicitó la mediación de una junta arbitral. Al no recibir respuesta alguna solicitó la cancelación al fichero BADEXCUG consiguiendo que le dieran de baja.

A pesar de la mencionada baja, VODAFONE siguió reclamándole la deuda. Actualmente se encuentra pendiente de la resolución de un juicio por suplantación de su identidad en el cual, según le comentaron en las diligencias previas, se ha demostrado quien fue el verdadero contratante de las líneas telefónicas. Finalmente, señala que una vez tenga la resolución de su suplantación piensa denunciar a VODAFONE por daños y perjuicios ya que como autónomo, han dañado su imagen y la de su empresa sin haber recibido respuesta alguna de VODAFONE.

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:

1. Con fecha de 26/1/2014 se solicita información a EXPERIAN en relación a

deudas en el fichero BADEXCUG a nombre de D. **C.C.C.** con NIF **H.H.H.**, recibíéndose respuesta en fecha de 18/2/2015 de la que se desprende lo siguiente:

1.1. A fecha de 6/2/2015 constan en el fichero BADEXCUG tres deudas asociadas al citado NIF:

1.1.1. Deuda con código de operación ***NÚMERO.1 dada de alta en fecha 3/11/2013 y dada de baja en fecha de 4/12/2013 como consecuencia del ejercicio de cancelación ejercido por el afectado. Dicha deuda volvió a darse de alta en fecha 14/9/2014 por VODAFONE.

1.1.2. Deuda con código de operación ***NÚMERO.2 dada de alta en fecha 10/11/2013 y dada de baja en fecha de 1/12/2013 por el proceso automático de actualización de datos. Dicha deuda volvió a darse de alta en fecha 27/4/2014 por VODAFONE.

1.1.3. Deuda con código de operación ***NÚMERO.3 dada de alta en fecha 23/3/2014.

1.2. La entidad manifiesta que el afectado ejerció su derecho de cancelación en fecha de 29/11/2013 y que tramitó dicha petición poniendo a disposición de VODAFONE, como entidad informante, la documentación debidamente escaneada aportada por el afectado, constándole que VODAFONE accedió a dicha información y canceló la operación ***NÚMERO.1, mientras que la operación ***NÚMERO.2 la dio de baja en el proceso automático de actualización de datos de esa semana. Entre la documentación aportada figura la denuncia puesta en comisaría por suplantación de identidad.

2. Con fecha de 26/1/2015 se solicita información a VODAFONE ESPAÑA, SAU quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 11/02/2015 del que se desprende lo siguiente:

Constan en sus sistemas las líneas telefónicas:

Línea **G.G.G.** dada de alta el 6/7/2013 y de baja el 22/8/2014 por impago, acumulando una deuda de 201,01 €.

Línea **F.F.F.** dada de alta el 13/7/2013 y de baja el 8/4/2014 por impago, acumulando una deuda de 117,17 €.

Línea **E.E.E.** dada de alta el 16/7/2013 y de baja el 7/5/2014 por impago, acumulando una deuda de 387,99 €.

2.1. Las contrataciones de las tres líneas fueron realizadas independientemente unas de otras y de forma telefónica, aportando VODAFONE tres grabaciones verificadas por la entidad DIGITEL DOCUMENTOS, SL:

2.1.1. Grabación de fecha 12/7/2013 y código de solicitud *****1 en la que se recoge como una voz masculina que se identifica con el D. **D.D.D.** con NIF **H.H.H.**, y domicilio en la calle **A.A.A.**, código postal **A.A.A.**, contrata un dispositivo Sony Xperia Tablet Z junto a una tarifa *internet móvil 1 Giga*.

2.1.2. Grabación de fecha 5/7/2013 y código de solicitud *****2 en la que se recoge como una voz masculina que se identifica con el D. **D.D.D.** con NIF **H.H.H.**, y domicilio en la calle **(C/.....1)**, **código postal A.A.A.**, contrata un dispositivo Samsung Galaxy S4 junto a una tarifa *red gama top*.

2.1.3. Grabación de fecha 12/7/2013 y código de solicitud *****3 en la que se recoge como una voz masculina que se identifica con el D. **D.D.D.** con NIF **H.H.H.**, y domicilio en la calle **A.A.A.**, contrata un dispositivo Samsung Galaxy S4 junto a una tarifa *red gama top*.

Respecto de las grabaciones, VODAFONE informa que en las grabaciones no aparece el número de teléfono contratado ya que al ser altas nuevas en ese momento aún no lo tiene asignado por lo solo consta información del dispositivo y las tarifas contratadas. Lo que unido a la fecha y a que el Sr. **D.D.D.** no tenía más servicios lleva a que las tres grabaciones se corresponden, cada una de ellas, con cada servicio asociado al Sr. **D.D.D.**.

2.2. Añade VODAFONE que de ninguno de los tres servicios se abonó factura alguna relativa a consumos, aportando copia de facturas de dichos servicios.

2.3. Finalmente y con respecto al alta de las correspondientes deudas en el fichero BADEXCUG, señala VODAFONE lo siguiente:

2.3.1. En fecha de 3/11/2013 se dio de alta la deuda de 220,91 € que fue dada de baja en fecha de 4/12/2013, siendo dada de alta nuevamente en fecha de 14/4/2014 por importe de 201,01 € continuando en situación de alta a fecha del escrito de VODAFONE.

2.3.2. En fecha de 10/11/2013 se dio de alta la deuda de 115,96 € que fue dada de baja en fecha de 1/12/2013, siendo dada de alta nuevamente en fecha de 27/4/2014 por importe de 115,96 € continuando en situación de alta a fecha del escrito de VODAFONE.

2.3.3. En fecha de 23/3/2014 se dio de alta la deuda de 175,99 € que se actualizó a la cantidad de 387,99 € continuando en situación de alta a fecha del escrito de VODAFONE.

2.3.4. Añade VODAFONE que a consecuencia del presente expediente se ha procedido a excluir al Sr. **D.D.D.** del fichero BADEXCUG.

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 6.1 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 comercial, 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 comercial 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 Vodafone aporta copia de tres grabaciones verificadas por la entidad Digitel Documentos S.L..

Grabación de fecha doce de julio de 2013 y código de solicitud *****1 en la que se recoge como una voz masculina que se identifica con el D. **D.D.D.** con NIF **H.H.H.**, y domicilio en la calle **A.A.A.**, código postal **A.A.A.**, contrata un dispositivo Sony Xperia Tablet Z junto a una tarifa internet móvil 1 Giga.

Grabación de fecha 5 de julio de 2013 y código de solicitud *****2 en la que se recoge como una voz masculina que se identifica con el D. **D.D.D.** con NIF **H.H.H.L.**, y domicilio en la calle **(C/.....1)**, código postal **A.A.A.**, contrata un dispositivo Samsung Galaxy S4 junto a una tarifa red gama top.

Grabación de fecha 12 de julio de 2013 y código de solicitud *****3 en la que se recoge como una voz masculina que se identifica con el D. **D.D.D.** con NIF **H.H.H.**, y domicilio en la calle **A.A.A.**, contrata un dispositivo Samsung Galaxy S4 junto a una tarifa red gama top.

Respecto de las grabaciones, VODAFONE informa que en las grabaciones no aparece el número de teléfono contratado ya que al ser altas nuevas en ese momento aún no lo tiene asignado por lo solo consta información del dispositivo y las tarifas contratadas. Lo que unido a la fecha y a que el Sr. **D.D.D.** no tenía más servicios lleva a que las tres grabaciones se corresponden, cada una de ellas, con cada servicio asociado al Sr. **D.D.D.**.

Añade VODAFONE que de ninguno de los tres servicios se abonó factura alguna relativa a consumos, aportando copia de facturas de dichos servicios.

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este*

ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

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 a raíz de la apertura del presente expediente se procedió a la anulación de la deuda.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

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 S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 D. **D.D.D..**

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