Expediente Nº: E/07714/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades CAJA DE AHORRO DE CANARIAS y VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. ***A.A.A.*** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20 de agosto de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. ***A.A.A.*** (en lo sucesivo el denunciante) en el que declara que en mayo de 2014 recibió una llamada requiriendo el pago de una deuda contraída con VODAFONE sin ser cliente de la entidad.

Ejercitó su derecho de acceso ante VODAFONE verificando que su nombre y DNI son correctos, pero el domicilio, fecha de nacimiento, cuenta bancaria y número de teléfono son erróneos.

El afectado manifiesta que a su juicio la cuenta bancaria aportada en la contratación con VODAFONE se ha abierto en Caja de Ahorros de Canarias sin su consentimiento.

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:

Según informan los representantes de CAJA DE AHORROS DE CANARIAS no existe en la entidad constancia de ningún tipo de contrato, ni productos impagados o deudas con el nombre y DNI del reclamante.

En el sistema de información de VODAFONE consta que, con fecha 8 de enero de 2011 el afectado se dio de alta en los servicios de telefonía móvil, a través de la Tienda Online (por medio del portal de Internet de Vodafone), solicitando la portabilídad del número ***B.B.B.*** procedente de Movistar.

Con fecha 24 de agosto de 2011, se le dio de baja definitiva a petición del Departamento de Cobros aunque ya desde el 25 de febrero de 2011, la línea estaba desactivada por NO PAGO.

Se emitieron facturas en los en los meses de enero, febrero y marzo de 2011 todas ellas con cargos de cuota, sin consumos.

A partir del 25 de febrero de 2011, se desactivaron los servicios temporalmente por el Departamento de Cobros por impago, por lo que las facturas que se emitieron

después, lo hicieron con importe de cero euros hasta la desconexión definitiva del servicio. Ninguna de estas facturas fue pagada.

Las comunicaciones mantenidas con el denunciante tuvieron lugar el día 2 de marzo de 2011 y estaban relacionadas con temas de recobro. Estos comentarios se encuentran historificados por lo que no es posible acceder a su contenido.

El reclamante ejercitó el derecho de acceso y cancelación de sus datos personales en fecha 8 de mayo de 2014, recibida el 19 de mayo de 2014 en VODAFONE, procediéndose de forma inmediata a su gestión, fruto de la cual, los datos del denunciante fueron cancelados en los ficheros de VODAFONE tras la anulación de la deuda.

Los representantes de VODAFONE aportan copia de los datos del pedido de activación del servicio que el denunciante realizó el 24 de diciembre de 2010 a través de la página web.

En la documentación aportada, junto con los datos relativos al pedido, se recogen asimismo, la información de la fecha y hora en la que se produjo la petición así como la dirección IP desde la que la contratación de los servicios se realizó.

Según indican los representantes de VODAFONE todas las solicitudes de contratación, incluidas las recibidas a través de la Tienda Online de la web, son sometidas a las correspondientes validaciones por el Departamento de Fraude y Scoring antes de activarse la línea contratada y proceder a la entregar el pedido.

En el sistema de seguimiento de entrega de pedidos, consta que se entregó un terminal y las condiciones generales de contratación en la dirección que consta asociada al denunciante con fecha 24 de enero de 2011.

Respecto del procedimiento implantado por VODAFONE para contratar una línea telefónica de prepago portada de otro operador y utilizando el canal internet, de la información aportada por la empresa y de las inspecciones realizadas a la misma se conoce que VODAFONE tiene implantado un formulario web que permite al futuro cliente introducir datos personales (nombre, apellidos, teléfonos de contacto, dirección postal, estado civil, fecha y correo electrónico entre otros) y datos del pedido. Asimismo, se requiere aportar datos de facturación con especificación del domicilio de facturación y del domicilio de entrega del terminal asociado (ambas direcciones pueden ser diferentes) y además el sistema también solicita introducir información sobre el ICC asociado a la tarjeta SIM, el número de teléfono y el operador donante. Estos datos son volcados en el sistema de información de VODAFONE, no eliminando de su sistema los datos facilitados por el cliente durante el proceso de contratación y que aporta junto al resto de documentación solicitada por la inspección de datos.

Una vez finalizado el proceso, VODAFONE envía el contrato a la dirección de contratación para su firma, si bien la mayoría de los contratantes no devuelve el contrato firmado, no obstante la firma del contrato no es una condición necesaria para el alta de la línea.

Asimismo, se tiene conocimiento de que la CMT ha regulado unos procedimientos administrativos cooperativos entre los operadores para la gestión y tramitación de las portabilidades solicitadas por los clientes, entendiéndose por portabilidad el cambio de operador conservando la numeración de la línea.

Para facilitar la gestión de las portabilidades se ha establecido un nodo central, gestionado por la entidad INDRA, designado por la CMT en coordinación con los operadores. Este nodo central ha sustituido la solución distribuida que existía con anterioridad, consistente en interfaces entre operadores basadas en páginas web.

Los usuarios que solicitan la portabilidad de su línea deben de hacerlo en el operador receptor. Así, los clientes de un operador (donante) que desean portar su línea a otro operador (receptor), deben de solicitarlo al operador receptor.

El operador receptor será el encargado, además de recabar los datos del solicitante para la tramitación del alta como cliente de su compañía, de realizar la solicitud de portabilidad en el nodo central de portabilidades para su tramitación.

La tramitación de una portabilidad conlleva la confirmación (o denegación en su caso) de la misma por el operador donante. Para ello, el operador donante debe comprobar que:

En el caso de líneas postpago el NIF/CIF del solicitante de la portabilidad (aportado por el operador receptor) coincide con el del cliente a portar para la línea en cuestión (MSISDN).

En el caso de líneas prepago debe comprobar que el ICC de la tarjeta coincide con el registrado para la línea (MSISDN). En estos casos, únicamente existe obligación de comprobar la coincidencia de este código de tarjeta, no comprobando la coincidencia de NIF/CIF, ni ningún otro dato de carácter personal.

En ambos casos, postpago y prepago, es de obligado cumplimiento la comprobación de dichos datos, debiendo el operador donante denegar la portabilidad si no existe coincidencia en los datos.

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 presente caso, 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 consideró que existía un contrato válidamente celebrado de la línea de telefonía móvil ***B.B.B.*** en la tienda on line, en la medida en que disponía de los datos identificativos del cliente. Así, VODAFONE aporta los datos registrados en LOG: impresión de la contratación efectuada en la tienda on-line, donde consta, además de los datos personales (coincidiendo nombre, apellidos y D.N.I. del denunciante), los datos relativos al pedido, la información de la fecha y hora en la que se produjo la petición (24/12/2010 a las 18:26 horas), así como la dirección IP desde la que la que se realizó la contratación del servicio (IP: ***IP.1).

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 no es 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."*

Por lo que de acuerdo a estos criterios y a la documentación que obra en el expediente: copia impresa de los datos personales facilitados por el contratante y que quedaron registrados en el LOG del servidor de Internet en el momento de la contratación, así como la dirección IP desde donde se realizó, 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 en el momento en que VODAFONE recibió la solicitud de acceso y cancelación de los datos personales del denunciante de fecha 8 de mayo de 2014, procedió, de forma inmediata, a su gestión, fruto de la cual, los datos del denunciante fueron cancelados en los ficheros de VODAFONE tras la anulación de la deuda.

Habría que añadir que la posible falsificación de los datos facilitados por Internet o la suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

Por otro lado y con respecto a la entidad CAJA DE AHORRO DE CANARIAS, asimismo denunciada, se debe subrayar que en la fase de actuaciones previas de investigación, los representantes de dicha entidad manifiestan que no existe en sus registros constancia de ningún tipo de contrato, reclamación por escrito, productos contratados, impagados o deudas asociados o referentes a D. ***A.A.A.*** con D.N.I. ***C.C.C..***

V

Finalmente, por todo lo señalado en la presente Resolución, 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 las entidades CAJA DE AHORRO DE CANARIAS y 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 CAJA DE AHORRO DE CANARIAS y 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