



Expediente N°: E/00336/2017

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

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 22 de diciembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** en el que denuncia que desde marzo de 2016 la entidad denunciada le “está pasando recibos” por una línea telefónica que no ha contratado.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Certificado emitido por CaixaBank, S.A. con fecha 28/10/2014 que acredita que la denunciante es titular de la cuenta número **B.B.B.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 24,59 euros con fecha 11/3/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 25,23 euros con fecha 13/4/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 25,00 euros con fecha 12/5/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 25,00 euros con fecha 13/6/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 25,00 euros con fecha 13/7/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 25,00 euros con fecha 12/8/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 25,00 euros con fecha 13/9/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**



Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 26,00 euros con fecha 13/10/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**.

Extracto bancario con membrete de la entidad CaixaBank que refleja una domiciliación de un cargo por importe de 26,00 euros con fecha 14/11/2016 realizado en la cuenta número **B.B.B.** en el que figura como ordenante la entidad denunciada y como titular **C.C.C.**.

Denuncia interpuesta ante la policía en las dependencias de MADRID-TETUAN-OF. DENUNCIAS con fecha 20/12/2016 y número de atestado \*\*\*ATES.1 en la que relata los hechos acaecidos entre los cuales especifica que pagó las facturas durante un tiempo al pensar que referían otros servicios que sí tenía contratados.

Solicitud de arbitraje interpuesta ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid con fecha 22/12/2016 en la que la denunciante relata los hechos acaecidos.

**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:

La empresa VODAFONE ESPAÑA SAU en su escrito de fecha de registro 30/3/2017 (número de registro \*\*\*REG.1) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

En su escrito de respuesta a la solicitud de información, VODAFONE ESPAÑA SAU manifiesta que la denunciante nunca ha sido cliente de la entidad denunciada.

Adjunta (documento número 1) una impresión de pantalla recogida se los sistemas de información de la entidad en la que no se obtienen resultados asociados al número de identificación fiscal de la denunciante.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que como consecuencia de la reclamación interpuesta por la denunciante ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, se verificó que el número de cuenta figuraba asociado a otro cliente de la entidad. Según indica, procedió entonces a desvincular el número de cuenta del cliente y a retroceder los cargos realizados a la denunciante.

Adjunta como (documento número 2) una copia de la contestación dirigida a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid con fecha de 27/1/2017.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información señala además que el número de cuenta de la denunciante fue facilitado por un cliente a través de la tienda online de la entidad.

## **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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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

La LOPD se ocupa en el artículo 4 del principio de “Calidad de los datos” y en su apartado 4 establece:

*“Si los datos de carácter personal registrados resultaren ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificadas o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”.*

El Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, en su artículo 8.5 dispone:

*“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.*

Centrándonos en los hechos que nos ocupan, VODAFONE ESPAÑA SAU ha demostrado una actuación diligente en la regularización de la situación fraudulenta, ya que tras la reclamación de la denunciante en el mes de diciembre de 2016 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, verificó que Dña. **A.A.A.** no había sido cliente de VODAFONE ESPAÑA SAU pero que en la ficha de otro cliente distinto figuraba su número de cuenta. Fruto de dicha reclamación, se desvinculó dicho número de cuenta de la ficha de aquel cliente y se retrocedieron todos cargos que se había realizado a la denunciante.

A mayor abundamiento, indicar que el número de cuenta de la denunciante fue facilitado por un cliente en el momento de la contratación que éste realizó a través de la tienda online de la entidad y una vez que Vodafone tuvo conocimiento de los hechos procedió a regularizar la situación conforme dispone el artículo 4.3 de la LOPD.

#### 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 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 Dña. **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