



Expediente Nº: E/01417/2014

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **D. A.A.A.**, (en lo sucesivo el denunciante) contra la compañía VODAFONE ESPAÑA SAU, (en lo sucesivo la denunciada), en el que denuncia que se ha suplantado su identidad, y se ha realizado una portabilidad sin su consentimiento de MOVISTAR a VODAFONE de la línea *****TEL.1**, *recibiendo facturas de dicho contrato.*

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:

Con fecha 20 de marzo de 2014 se solicita a Vodafone España SAU información relativa al denunciante en relación con la línea telefónica contratada supuestamente de forma fraudulenta con la numeración *****TEL.1** y que ha sido portada a Vodafone España, SAU., teniendo entrada en esta Agencia escrito de fecha 7 de abril de su representante legal con la siguiente información:

1. Impresión de pantalla de la información que obra en sus sistemas donde consta:
 - 1.1. Cliente particular con nombre **D. A.A.A.** con **NIF ***NIF.1** con dirección principal en **(C/.....1) (Madrid)** y dirección de facturación **(C/.....2), VALENCIA** con antigüedad desde 19/02/2013.
 - 1.2. Fecha de alta y baja de la citada línea: 19/02/2013 y 30/03/2013, respectivamente.
 - 1.3. Motivo de la baja: primero por no pago y luego tras calificar el servicio como fraudulento.
 - 1.4. Listado de tres facturas emitidas, las de marzo, abril y mayo de 2013, aunque ninguna de ellas fue abonada. Finalmente el servicio fue calificado como fraudulento.



2. Contratos y reclamaciones.

2.1. La contratación se efectuó por televenta.

2.2. Se presentaron reclamaciones por escrito efectuadas por el afectado o por terceros en su nombre de 20/02/2013 a 26/03/2014..

2.2.1.La respuesta efectuada por la compañía Vodafone a la OMIC del Ayuntamiento de Getafe de 20/03/2013 donde informan del desbloqueo de la línea *****TEL.1** para que el denunciante pueda dirigirse a MOVISTAR.

2.2.2.La respuesta de Vodafone al denunciante de 26/03/2013 donde le informan de la anulación de toda la facturación emitida sobre la línea *****TEL.1** y la devolución de la línea a su operador original.

2.2.3.Respuesta de Vodafone a la SETSI de 26/08/2013 donde informan de la devolución de la línea *****TEL.1** a MOVISTAR y de que no ha sido posible localizar la grabación de la contratación efectuada por el reclamante.

2.2.4.Respuesta de Vodafone a la SETSI de 02/07/2013 donde informan de la desactivación definitiva de la línea *****TEL.1** quedando al corriente de pago, y devuelta la línea a MOVISTAR y de la tramitación de un abono de importe 29,74 € por las llamadas del reclamante a Vodafone.

2.2.5.Reclamación de la OMIC del Ayuntamiento de Getafe.

3. La contratación se realizó a través del canal de Televenta.

3.1. En la grabación con fecha 14/02/2013 se identifica el titular como **A.A.A.** con **NIF ***NIF.1** con domicilio en **(C/.....2)**, con correo-e **....@hotmail.com**, quien solicita la portabilidad de la línea *****TEL.1** de MOVISTAR a VODAFONE.

3.2. La grabación se realizó el 14/02/2013.

3.3. La grabación se efectuó a través de verificador, en concreto por Digitel Documentos S.L sita en la **(C/.....3) Valladolid**. Su CIF es *********.

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 presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo en el convencimiento de que se efectuaba conforme a la legalidad vigente. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que VODAFONE consideró que existía un contrato válidamente celebrado del número *****TEL.1**, aporta copia de la grabación con verificador, en concreto por Digitel Documentos S.L, donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del 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 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.”*

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. La contratación se realizó a través del canal de Televenta aportando la grabación en la que se identifica el titular así como sus datos personales. Dicha grabación se efectuó a través de verificador, en concreto por Digitel Documentos S.L sita en la **(C/.....3) Valladolid**. Su CIF es *****.

Junto a ello, debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo sospechas de que la contratación de la línea controvertida podía tener su origen en un ilícito penal, procedió a averiguar y verificar dichos extremos, realizando las gestiones precisas a los efectos de tramitar la suspensión de la línea controvertida, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante, cancelando a su vez la facturación emitida a ésta.

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 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 **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 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