

- **Expediente N°: E/04233/2021**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Dña. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 26 de noviembre de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada o Vodafone).

La reclamante manifiesta que le han dado de alta en tres líneas telefónicas móviles *****TELÉFONO.1**, *****TELÉFONO.2** y *****TELÉFONO.3**, con sus terminales utilizando sus datos sin su consentimiento.

Además, añade que le han incluido en el sistema de información crediticia Asnef.

Y, aporta entre otra la siguiente documentación:

- Impresión de pantalla de su terminal donde se reflejan diversos mensajes y conversaciones mantenidos con el servicio de atención al cliente referidos a la citada reclamación.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), en fecha 4 de enero de 2021 se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

TERCERO: Con fecha 13 de abril de 2021, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante, al amparo de lo establecido en el artículo 65.5 de la LOPDGDD.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- 1.- Con fecha 14 de abril de 2021, se solicitó a la reclamante que presentara las últimas facturas de las tres líneas telefónicas indicadas, pese a haber sido practicada la notificación el 14 de abril de 2021, no se ha recibido contestación.
- 2.- Asimismo, se requirió a Equifax Iberica, S.L. información sobre los datos de la reclamante informados al fichero Asnef. El 21 de abril de 2021 se recibe en esta Agencia escrito remitido por esta entidad manifestando que a dicha fecha no existen datos informados por la reclamada, sino por un saldo impagado procedente de un crédito hipotecario dado de alta el 22 de febrero de 2021.
- 3.- Solicitada a la parte reclamada la situación de las líneas referidas en la reclamación, el procedimiento de contratación y la documentación de identificación recabada en este procedimiento.

El 4 de julio de 2021 Vodafone manifiesta lo siguiente:

1. Las tres líneas móviles fueron contratadas por la reclamada. Las líneas *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** se encuentran desactivadas actualmente por impago de las cuotas de los terminales (*****CANTIDAD.1**). Ambas fueron contratadas mediante portabilidad de Vodafone Enabler (Lowi) y compra de terminales a plazos. Con respecto a la línea *****TELÉFONO.3**, esta fue dada de alta por la reclamante en fecha 24 noviembre de 2016 y dada de baja como consecuencia de una portabilidad a otro operador realizada por la reclamante en fecha 29 de octubre de 2019.
2. Asimismo, se ha podido comprobar que las líneas *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** que no reconoce, estaban dadas de alta a su nombre en la operadora Lowi. Además, el teléfono de contacto para ambas líneas era el número *****TELÉFONO.3** que consta como su antigua línea.
3. Igualmente, los datos referentes a la dirección de email y la cuenta bancaria que aparecen en Lowi para las líneas *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**, son los mismos que constaban en la antigua cuenta de cliente que ostentaba en Vodafone.

Y, Vodafone aporta la siguiente documentación:

- Contrato realizado a través del canal de televenta y documento de confirmación.
- Estudio del departamento de fraude concluyendo que no han detectado caso de fraude.
- Documento SEPA de adeudo en la contratación de los tres terminales.
- Facturas que han generado la deuda

4.- En el informe del departamento de fraude remitido por Vodafone se constata que en la entrega de los terminales se verificó la identidad del receptor mediante presentación del DNI según consta como requisito en el documento aportado de confirmación de la contratación.

5.- Por otra parte, la parte reclamante reclamó a Vodafone con fecha de 26 de septiembre de 2019 y 11 de octubre de 2019 indicando que no había solicitado esas líneas. Sin embargo, el departamento de fraude pudo comprobar que el IMEI de uno de los terminales contratado estaba siendo utilizado con el número de teléfono de contacto de la reclamante especificado en la contratación de las líneas, que la misma no cuestiona, y que además, coincide con el facilitado en la presente reclamación.

6.- Por otro lado, la contratación se realizó mediante portabilidad de los números desde la entidad donante Vodafone Enabler en la cual estos números ya estaban contratados a nombre de la reclamante.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra la reclamada, por una presunta vulneración del artículo 20.1 de la LOPDGDD y artículos 6 y 5 del RGPD (sistemas de información crediticia, principios relativos al tratamiento y licitud del tratamiento).

En concreto se denuncia en que la reclamada incorporó sus datos personales a ficheros de solvencia patrimonial por deudas que no reconoce.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó a la reclamada copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a la reclamada y del requerimiento hecho a ésta para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada, que obran en el expediente, se ha constatado que en la entrega de los terminales se verificó la identidad del receptor mediante presentación del DNI según consta como requisito en el documento aportado de confirmación de la contratación.

También, la parte reclamante presentó reclamación a Vodafone el 26 de septiembre y 11 de octubre del año 2019, exponiendo que no había solicitado las citadas líneas. Sin embargo, el IMEI de uno de los terminales contratado estaba siendo utilizado con el número de teléfono de contacto de la parte reclamante especificado en la contratación de las líneas.

Precisamente, la contratación se realizó mediante portabilidad de los números desde la entidad donante Vodafone Enabler en la cual estos números ya estaban contratados a nombre de la reclamante.

Por último, manifestar que la reclamante no ha sido incluida en los sistemas de información crediticia por parte de la reclamada.

IV

De conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores y con la información de la que se dispone en este momento, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española 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:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a Dña. **A.A.A.** y a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U..



De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

940-051121

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos