

Expediente N°: E/00386/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos en virtud de denuncia presentada por doña **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: En fecha 15 de enero de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito de doña **B.B.B.**, en el que se refiere a las dificultades halladas para lograr la cancelación de un perfil creado con su nombre y sin su consentimiento en el sitio web de *microblogging* *Twitter*. En el escrito relaciona una serie de nombres de supuestos autores del perfil, aunque no aporta ningún indicio de la autoría.

En fecha 20 de enero, por la Inspección de Datos se solicita a la afectada que subsane su denuncia aportando copia de la notificación de suplantación de su identidad que hubiera realizado al servicio *Twitter*, así como copia de la contestación recibida de *Twitter* denegando, en su caso, su solicitud de cancelación. Se le solicita, por otra parte, que aporte copia de toda la documentación de la que disponga que pueda acreditar la autoría de la creación de la cuenta denunciada.

En fecha 29 de enero tiene entrada un nuevo escrito de la afectada, en contestación al requerimiento de la Inspección, aportando copia de los mensajes intercambiados con el departamento *Trust & Safety* de *Twitter*, que incluyen las instrucciones recibidas por la afectada para aportar documentación acreditativa de su identidad, así como la notificación enviada por esta el 15 de enero de 2014 informando de que había remitido por fax la documentación solicitada. Junto al escrito no se aporta ningún indicio sobre la autoría de la creación de la cuenta.

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. En fecha 20 de enero por la Inspección se realizó una búsqueda en *Google* del nombre y apellido de la afectada, verificando que el primero de los resultados enlazaba con el perfil denunciado. Se verificó asimismo que en el *Centro de ayuda* del sitio web de *Twitter* resulta accesible una página, <https://...twitter.....>, con instrucciones para notificar una suplantación de identidad.
2. En fecha 14 de febrero por la Inspección de Datos se remitió un requerimiento de información al establecimiento en España de la compañía estadounidense *Twitter, Inc.*, en el domicilio de la filial *TWITTER SPAIN, S.L.* en Madrid, remitiéndose asimismo copia electrónica a la Directora de Políticas Públicas para EMEA de *Twitter*. Se solicitaba, en particular, información sobre los trámites seguidos en relación con la notificación de suplantación que, de acuerdo con la documentación aportada, había sido realizada por la afectada.
3. En fecha 24 de febrero se recibió en la Inspección un mensaje electrónico de la Directora de Políticas Públicas para EMEA de *Twitter*, confirmando que la cuenta denunciada había sido suspendida.

4. En fecha 13 de marzo se ha recibido contestación formal al requerimiento de la Inspección, en la que se indica que este fue trasladado desde TWITTER SPAIN, S.L. a la sede de Twitter, Inc. en San Francisco, California. Se aclara que Twitter, Inc opera los servicios de *Twitter* y es el único responsable de ejecutar sus términos y las consultas y quejas sobre su contenido. Se indica que la reclamación de la afectada fue resuelta el 14 de febrero del 2014, *“en cuanto se recibió prueba válida de la identidad de la persona que estaba siendo suplantada”*, junto con el requerimiento de la Inspección. Twitter, Inc. expone: *“La suplantación es una violación de las Reglas de Twitter, la cuales forman parte de los Términos del Servicio de Twitter. Las cuentas de Twitter que se hacen pasar por otra persona de forma confusa o engañosa pueden ser suspendidas permanentemente bajo la Política de Suplantación de Twitter. Tal como se lo explicamos a nuestros usuarios en el Centro de Ayuda (<https://https://....twitter.....1>), las políticas de Twitter requieren que los reportes de suplantación vengan de la persona que está siendo suplantada, o de una persona legalmente autorizada para actuar en su nombre. Si un usuario intenta reportar una cuenta por suplantación de otra persona y no es su representante legal, no podemos tomar acciones sobre la petición de eliminación. Requerimos una identificación para asegurarnos de no suspender cuentas por error, y es importante notar que cualquier copia de una identificación es inmediatamente destruida una vez que llevamos a cabo la verificación.”*

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 (LOPD).

II

El artículo 16 de la LOPD establece en su apartado primero: *“El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días.”*

El capítulo III del Título III del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por su parte, establece los requisitos precisos para atender las solicitudes de cancelación de los ciudadanos.

En el capítulo II del Título IX del citado Reglamento se regula el procedimiento por el que la Agencia Española de Protección de Datos debe atender las reclamaciones de tutela de los ciudadanos.

En el presente caso, si bien se ha logrado dar cumplimiento a la solicitud de cancelación efectuada por la afectada, no ha resultado posible, a partir de la documentación aportada por esta y de la suministrada por Twitter, Inc., identificar al responsable del tratamiento de sus datos personales en la cuenta denunciada.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, y sin perjuicio de los derechos que otorga a la denunciante la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, los cuales

pueden ser ejercitados ante la instancia jurisdiccional competente,

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 TWITTER SPAIN, S.L. y doña **B.B.B.**.

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