



Expediente N°: E/01197/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: En fecha de 19/01/2017 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (el denunciante en lo sucesivo) en virtud del cual interpone denuncia contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (TDE en lo sucesivo), poniendo de manifiesto lo siguiente:

*(...)Al contratar los servicios de Fibra Óptica de Movistar, me ha llegado una carta indicando que puedo solicitar la NO cesión de mis datos con fines comerciales llamando al teléfono ***TEL.1 o escribiendo a una dirección postal. He llamado a dicho teléfono y no solo no atienden mi petición, sino que intentan ofrecerme servicios de forma insistente. Finalmente, me indican que la única forma de ejercer dicho derecho es enviando un escrito por correo ordinario, que por teléfono no se puede hacer.(...)*

Acompaña al escrito de denuncia la siguiente documentación:

Carta de TDE con el título MOVISTAR INFORMA, dónde se indica, entre otras cuestiones lo siguiente:

*(...) sus datos personales de contratación junto a los obtenidos durante la vigencia del contrato, están incorporados en ficheros automatizados titularidad de esta empresa. Si lo desea, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previsto en la Ley, dirigiendo un escrito a Telefónica de España SAU Ref. Datos. Apdo. de Correos ***APTDO.1 Madrid (...)*

(...)Telefónica de España SAU solicita su consentimiento para trata los datos personales que Vd. nos ha facilitado junto con los datos de tráfico y facturación con la finalidad de ofrecerle los productos y servicios de terceras empresas soportados o asociados a las telecomunicaciones y nuevas tecnologías de la información, así como de ocio, cultura, seguros, financieros y de asistencia en el hogar, que consideramos podrán ser de su interés (...)

*(...)Si no desea que estos tratamientos o alguno de ellos se produzca, puede comunicárnoslo, reenviando este escrito a Telefónica de España SAU Ref. Datos. Apdo. de Correos ***APTDO.1 Madrid, marcando la casilla establecida en la parte inferior del mismo o ambas, si ese es su deseo. Si lo prefiere, puede llamar al número gratuito de atención ***TEL.1. Le significamos que, conforme a la*

legislación vigente, si no recibimos noticias tuyas en el plazo de un mes, entenderemos otorgados ambos consentimientos que, en todo caso, podrá VD. revocar en cualquier momento (...)

La carta incluye dos casillas para negar el consentimiento para uso de los datos con fines publicitarios de TDE y de empresas distintas.

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 de 23/02/2017 se solicita información a TDE y mediante escrito de fecha 28/03/2017 aporta documentación en la que consta lo siguiente:

Captura de pantalla de sus sistemas dónde, constan los datos personales del denunciante con fecha de alta 25/04/2016 consistentes en nombre, apellidos, domicilio, cuenta bancaria, dirección de correo electrónico, asociados al producto de la línea **C.C.C.**. Asimismo consta activa la casilla para PUBLICIDAD, y CORRESPONDENCIA.

Aportan grabación de la contratación de 11/11/2016, dónde se identifica al denunciante y el producto DUO FIBRA OPTICA. No se proporciona información relativa a la oposición para el tratamiento de sus datos para cuestiones ajenas a la prestación del servicio contratado.

Respecto de la finalidad de la línea ***TEL.1 manifiestan que es el número de atención de empleados de Movistar (el TEL de empleados)

Manifiestan que no tienen constancia de que el denunciante haya ejercido los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

2- En fecha de 30/03/2017 por el Inspector actuante, se realiza una llamada al número ***TEL.1 con el siguiente resultado:

Se inicia una locución que remite a la página web para información general y gestiones en www.movistar.es o descargando app MyMOVISTAR. A continuación ofrece dos opciones:

La primera informa de la posibilidad de recibir información de los servicios de la entidad y la segunda para el caso de no aceptar la primera hay que pulsar 1.

Optando por la primera opción, se informa de que hay que mantenerse a la espera, finalizada ésta solicita la numeración sobre la que hacer consulta. Una vez indicada solicita el motivo de la llamada.

A la segunda opción se accede pulsando 1 en el teclado del teléfono, y directamente solicita la numeración sobre la que hacer consulta.



Se proporciona la numeración **B.B.B.** Una vez indicada solicita el motivo de la llamada: Productos, facturas, petición pendiente, avería y otro motivo.

Al optar por *otros motivos*, solicita atiende un comercial solicita confirme si el llamante es **A.A.A.** y a continuación el DNI.

En este momento por parte del inspector actuante se finaliza la llamada.

3- En fecha de 31/03/2017 se solicita información a TDE respecto de la locución que se inicia al realizar llamada al número *****TEL.1**, manifestando TDE lo siguiente:

Indican que la configuración actual de ese número es la misma que la del TEL.

Textos que escucha un cliente tipo (no desconectado, no restringido, no idioma distinto a castellano):

- 1) *Locución bienvenida: Bienvenido a Movistar. Le recordamos que también puede realizar sus gestiones siempre que lo necesite, de forma rápida y sencilla en www.movistar.es o descargándose la aplicación Mi movistar en su teléfono.*
- 2) *Locución Ley del Consumidor: Si está interesado en recibir información de nuestros servicios manténgase a la espera, en caso contrario pulse 1. Nota: Si pulsa 1, no escucharía las locuciones publicitarias del punto 3.*
- 3) *Locuciones Publicitarias: En caso de que el cliente estuviese en un bote de las locuciones publicitarias, se le daría la locución correspondiente. A día de hoy solo se están dando las del fútbol.*
- 4) *Locución de Validación: Para poder ofrecerle la atención más adecuada, por favor, diga o marque con nueve cifras el número de teléfono sobre el que desea realizar la gestión.*
- 5) *Lenguaje Natural: por favor díganos brevemente el motivo de su llamada.*

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 14 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 (RDLOPD en lo sucesivo) establece lo siguiente:

1. El responsable del tratamiento podrá solicitar el consentimiento del interesado a través del procedimiento establecido en este artículo, salvo cuando la Ley exija al mismo la obtención del consentimiento expreso para el tratamiento de los datos.

2. El responsable podrá dirigirse al afectado, informándole en los términos previstos en los artículos 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y 12.2 de este reglamento y deberá concederle un plazo de treinta días para manifestar su negativa al tratamiento, advirtiéndole de que en caso de no pronunciarse a tal efecto se entenderá que consiente el tratamiento de sus datos de carácter personal.

En particular, cuando se trate de responsables que presten al afectado un servicio que genere información periódica o reiterada, o facturación periódica, la comunicación podrá llevarse a cabo de forma conjunta a esta información o a la facturación del servicio prestado, siempre que se realice de forma claramente visible.

3. En todo caso, será necesario que el responsable del tratamiento pueda conocer si la comunicación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.

4. Deberá facilitarse al interesado un medio sencillo y gratuito para manifestar su negativa al tratamiento de los datos. En particular, se considerará ajustado al presente reglamento los procedimientos en el que tal negativa pueda efectuarse, entre otros, mediante un envío prefranqueado al responsable del tratamiento, la llamada a un número telefónico gratuito o a los servicios de atención al público que el mismo hubiera establecido.

5. Cuando se solicite el consentimiento del interesado a través del procedimiento establecido en este artículo, no será posible solicitarlo nuevamente respecto de los mismos tratamientos y para las mismas finalidades en el plazo de un año a contar de la fecha de la anterior solicitud.

En el presente caso, la fórmula empleada por TDE para la obtención del consentimiento en relación con los tratamientos que recoge en la carta remitida, es conforme a lo dispuesto en el citado precepto.

Por otro lado, tras las diligencias practicadas se ha verificado que el número de teléfono proporcionado por TDE en la carta objeto de análisis, permite a los usuarios rechazar la locución publicitaria y la llamada pasa a ser atendida por un operador que recoge la petición que se realice.

III



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.

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 **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y **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