

Expediente nº: E 01329/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **Telefónica de España SAU** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de noviembre de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) **Telefónica de España SAU** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“En el día de ayer, 3 de noviembre del año 2014, el novio de las hijas del firmante recibió indebidamente, no se sabe por qué un correo electrónico, que se adjunta en copia (documento nº 1) por el que se le decía que la factura del *****TEL.1**, que asciende a 55,60€, ya la tenía en la web para descargar”-folio nº 1--.*

Que las direcciones de correo que ha suministrado a TELEFONICA DE ESPAÑA SAU relativas al número contratado *****TEL.1** eran [....@....](#) y [....1@....](#), sin que en ningún caso deba figurar la cuenta de correo [....2@....](#) perteneciente al novio de su hija.

Junto a la denuncia aporta la siguiente documentación:

Copia del DNI número *****NIF.1** relativo a **B.B.B.**

Copia del correo electrónico sin fecha remitido desde la dirección [clientes@.....movistar.es](#) a la dirección [....2@....](#) que lleva por asunto *“Factura sin Papel: Ya puede consultar su última factura”* y que en el cuerpo incluye entre el texto el literal *“Ya está disponible la factura de su teléfono *****TEL.1** de fecha **04/nov/2014** por importe de **55,60 €** en Mi Movistar, sección **Mi Factura...**”*

Copia de la factura de fecha 04/nov/2014 relativa al teléfono *****TEL.1** en la que figura como titular **C.C.C.** por importe de 55,60 €.

Copia del correo electrónico de fecha 30/9/2014 remitido desde la dirección [clientes@.....movistar.es](#) a la dirección [....2@....](#) que lleva por asunto *“Factura sin Papel: Ya puede consultar su última factura”* y que en el cuerpo incluye entre el texto el literal *“Ya está disponible la factura de su teléfono *****TEL.1** de fecha **04/oct/2014** por importe de **55,58 €** en Mi Movistar...”*

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 21/7/2015 se solicita información a la entidad **TELEFONICA DE ESPAÑA, SAU** quien remite de respuesta recibido en fecha de 18/8/2015 del que se desprende lo siguiente:
 - 1.1. Señala el operador que en relación al cliente **A.A.A.** con DNI ***NIF.1 figuran tres direcciones de correo electrónico:2@...,3@..., y4@.... No figurando entre las direcciones asignadas la cuenta1@....
 - 1.2. Añade el operador que la dirección2@.... fue dada de alta en fecha de **24/8/2010** a través de un teleoperador.
 - 1.3. Señala el operador que dado que **A.A.A.** no desea que figure la dirección de correo2@.... asignada a su cuenta se ha procedido a marcar como cuenta principal de su cuenta la dirección4@..., añadiendo que no obstante a través de una llamada al servicio 1004 o a través de “mi movistar” el cliente puede cambiar o modificar los datos asignados a su cuenta.

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

En el presente caso, se procede a examinar la denuncia de fecha de entrada **07/11/2014** en dónde el epigrafiado pone de manifiesto lo siguiente:

*“En el día de ayer, 3 de noviembre del año 2014, el novio de las hijas del firmante recibió indebidamente, no se sabe por qué un correo electrónico, que se adjunta en copia (documento nº 1) por el que se le decía que la factura del ***TEL.1, que asciende a **55,60€**, ya la tenía en la web para descargar”-folio nº 1--.*

En fecha **18/08/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la entidad denunciada—**Telefónica**—en relación a los hechos objeto de denuncia:

*“La dirección de correos (....2@....) se dio de alta para el usuario de acceso al área privada de clientes movistar.es perteneciente al cliente Don **A.A.A.** ***NIF.1 con fecha DD/MM/AA 15:26:10 por el asesor con matrícula AE10367”*

*“Como conclusión y dado que la cuenta de email asociada al cliente no es la deseada se ha procedido a marcar como cuenta principal la cuenta de correo@..., no obstante a través de llamadas al **1004** o a través de “mi movistar” podrá cambiar o modificar los datos asignados a su cuenta”*

Los “hechos” objeto de denuncia se concretan en la presunta recepción por un tercero de su círculo familiar (el novio de su hija) de un correo emitido por la compañía de telefonía móvil: **Telefónica de España S.A.U.**

El art. 9 LOPD (LO 15/99) dispone lo siguiente: *“El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias **que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal** y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.*

Con relación a la dirección de correo -....2@....--la entidad denunciada alega lo siguiente: *“los propietarios que tienen la dirección de correo mencionada, con fecha de alta en la relación entre el propietario y el mail:*

00***NIF.1 C.C.C. DD/MM/AA

Analizados los “hechos” parece que nos encontramos ante un error puntual o bien lo más probable que alguien del propio círculo familiar asoció la cuenta mail a la dirección: -....2@....-- dado que en el sistema informático de la entidad denunciada constan tres direcciones mail entre la que se encuentra la que es objeto de discusión:2@....

Esta dirección no está asociada a un “desconocido” sino como el propio denunciante indica expresamente en su denuncia la recibe el novio de su hija, que le remite el contenido del mensaje relacionado con la facturación a su dirección de correo.

Conviene traer a colación la Sentencia de 16 julio 2009 (número de recurso 355/2008), que dispone que *“el responsable de los datos carece de responsabilidad en supuestos de cesión de datos por persona distinta del titular de los mismos, siempre que se trate de supuestos de parentesco o vínculo matrimonial, llegando incluso a afirmar que estos casos no se requiere la autorización de la cesión de dichos datos”*

La **presunción de inocencia** rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o administrativa (TCO 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propia posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una **actividad probatoria de cargo**, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCO Auto 3-12-81).

Puede de estimarlo oportuno el afectado, como titular de los datos, dirigirse al servicio de Atención al Cliente de la entidad denunciada-**Telefónica**--, señalando expresamente la dirección mail que quiere establecer a efectos de comunicaciones con la compañía de telefonía móvil y eliminando las que considere innecesarias (derecho de cancelación art 16 LOPD), la cual deberá **obligatoriamente** facilitarle un número asociado a su reclamación.

Finalmente, conviene tener en cuenta la actuación de la entidad denunciada que tan pronto tuvo conocimiento de los “hechos” por medio de esta Agencia procedió a

bloquear la dirección mail2@..., procediendo a establecer como única dirección mail autorizada la siguiente:....@....

De acuerdo con lo argumentado no se aprecia que la conducta descrita en su denuncia ante esta Agencia sea objeto de infracción administrativa alguna en el marco de la LOPD, motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

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 la entidad-**TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U--** y al denunciante Don **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 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