

Expediente Nº: E/02975/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO:

Fecha de entrada de la denuncia: 26 de abril de 2016

Denunciante: **C.C.C.**

Denuncia a: TELEFONICA MOVILES

Por los siguientes hechos según manifestaciones del denunciante:

En octubre de 2015, extravió su documento nacional de identidad, y desde esa fecha han realizado contratos en su nombre en varios sectores, lo que ha dado lugar a la interposición de varias denuncias.

En la actualidad se está tramitando un procedimiento por suplantación de identidad en el Juzgado de Instrucción 16 de Valencia.

Entre los contratos realizados se encuentran las líneas de teléfono **B.B.B.** en TELEFONICA MOVILES.

Con fecha 16 de febrero de 2016 envió un fax a la compañía remitiendo documentación en relación con los hechos denunciados, no obstante se han seguido reclamando la deuda y han incluido sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Copia de varias denuncias policiales, entre las que se encuentra la de fecha 26 de enero de 2016, en la que pone de manifiesto el extravío de su DNI y la contratación en su nombre de una línea con MOVISTAR.

Copia de varios requerimientos de pago recibidos de MEDINA CUADROS y ASOCIADOS, en nombre de TELEFONICA MOVILES DE ESPAÑA.

Copia de la primera página de la demanda de proceso monitorio interpuesto por TELEFONICA MOVILES DE ESPAÑA contra la denunciante ante el Juzgado de Primera Instancia.

Copia de las notificaciones de inclusión de los datos de la denunciante en los ficheros ASNEF Y BADEXCUG, de fechas 5 y 7 de abril de 2016, informados por TELEFONICA MOVILES DE ESPAÑA.

Copia del FAX remitido a TELEFONICA MOVILES DE ESPAÑA con fecha 16 de febrero de 2016, en el que la denunciante pone de manifiesto la pérdida de su DNI y el hecho de que no ha contratado ninguna línea con la compañía.

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:

Con fecha 13 de febrero de 2017, TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A., ha remitido a esta Agencia la siguiente información, en relación con los hechos denunciados:

1. Los datos de la denunciante con domicilio en la (C/...1) de Valencia (que coincide con el aportado a esta Agencia en la denuncia), constan en sus ficheros como titular de las líneas de teléfono:

 B.B.B., con fecha de alta 25 de noviembre de 2016 y fecha de baja 11 de mayo de 2016.

 B.B.B., con fecha de alta 4 de diciembre de 2015 y fecha de baja 22 de diciembre de 2015.

 B.B.B., con fecha de alta 4 de diciembre de 2015 y fecha de baja 22 de diciembre de 2015.
2. La deuda generada por el impago de las facturas correspondientes a las citadas líneas es de 620,90€. A este respecto aportan relación de las facturas impagadas que corresponden a cada una de las líneas.
3. Con fecha 16 de febrero de 2016, recibieron un escrito de la denunciante en el que pone de manifiesto la pérdida del D.N.I. A este respecto, según manifiestan, tras un nuevo estudio de la unidad de Fraude, en la fecha del escrito (13 de febrero de 2017), se han procedido a anular todas las facturas y por lo tanto la deuda que figuraba asociada a la denunciante.
4. Los datos de la denunciante estuvieron incluidos en ficheros de solvencia desde el 1 de abril de 2016 hasta el 21 de abril de 2016, fecha en la que se procedió a la baja cautelar de los mismos.

Respecto a la contratación:

1. Aportan copia de los contratos correspondientes a cada una de las líneas **A.A.A.**, los dos primeros de fecha 4 de diciembre de 2015 y el último de fecha 25 de noviembre de 2015. Todos los contratos constan firmados en los apartados "Firma cliente" y "Firma titular cuenta a cargo".

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 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 supuesto que nos ocupa, se denuncia a TELEFONICA MOVILES por no comprobar debidamente la identidad del contratante, pues tras perder su DNI, hecho que aconteció el 26/10/2015, alguien suplantó su personalidad y llevó a cabo la contratación de tres líneas **B.B.B.**, y **B.B.B.**, sin su consentimiento.

De las actuaciones inspectoras llevadas a cabo por esta Agencia, se desprende que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable por las siguientes razones:

La entidad TELEFONICA MOVILES aporta tres contratos firmados con la denunciante, correspondientes a cada una de las líneas contratadas - **A.A.A.**, los dos primeros de fecha 4 de diciembre de 2015 y el último de fecha 25 de noviembre de 2015. Todos los contratos constan firmados en los apartados “Firma cliente” y “Firma titular cuenta a cargo”.

Pese a las manifestaciones de la denunciante, alegando que extravió su DNI, el 26/10/2015, ha de señalarse que estos hechos no fueron denunciados ante la policía hasta el 26/01/2016, es decir, después de la fecha de contratación de los servicios contratados con TELEFONICA MÓVILES -25/11/2015 y 04/12/2015-.

No obstante, la denunciante tras remitir fax a TELEFÓNICA MÓVILES el 16/02/2016, y poner de manifiesto la pérdida del D.N.I. anula todas las facturas y por lo tanto la deuda que figuraba asociada a la denunciante.

Respecto a la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de solvencia, TELEFÓNICA MÓVILES manifiesta que estuvieron incluidos desde el 1 de abril de 2016 hasta el 21 de abril de 2016, fecha en la que a instancias de TELEFÓNICA MÓVILES se procedió a la baja cautelar de los mismos, al conocer la reclamación de la denunciante por suplantación de personalidad en la contratación de las líneas.

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 que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto 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 financiación.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que TELEFONICA MOVILES empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación, al solicitar su nombre, apellidos y DNI.

No obstante, señalar que podrá acudir ante la Junta Arbitral de Consumo u otro órgano o institución con competencia para dirimir el asunto planteado o bien acudir a los órganos del ámbito jurisdiccional pertinente de la vía penal.



II

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** y a **C.C.C.**

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