

Expediente N°: E/03194/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de febrero de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **D.D.D.** (en lo sucesivo denunciante), en la que denuncia a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. (en lo sucesivo denunciada) manifestando lo siguiente:

*<<Recibo amenazas y llamadas a mis líneas, además de que alguien ha usurpado mi identidad accediendo a todas mis cuentas de movistar dando de alta el número **I.I.I.** y procediendo a realizar actos delictivos en mi nombre, enviando mensajes y llamadas a otra persona, procediendo ésta a denunciarme judicialmente.*

He interpuesto denuncia en el cuartel de la Guardia Civil así como reclamación ante oficina de Consumo. La persona que se hace pasar por mi da de altas mis líneas nuevamente aunque yo haya cursado las bajas además de contratar en mi nombre. >>

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Escrito con fecha de entrada 26/12/2013 ante el Juzgado de Instrucción nº 8 de Córdoba por el que se denuncia la recepción de llamadas y SMS amenazantes desde las líneas números **B.B.B.**.
- Alegaciones presentadas por la denunciante ante el mencionado Juzgado en las que se expresa:

*<<3. Que a raíz de la imputación de estos hechos, y de una denuncia anterior vista en el Juzgado N 7 de Córdoba, idéntica a esta y por los mismos hechos, con el N° de procedimiento 270/2013, he tenido conocimiento que el día 16 de noviembre de 2013, alguien en mi nombre ha dado de alta un teléfono móvil con el número **I.I.I.** del que se efectúan las hipotéticas y supuestas amenazas de las que se me acusa.*

Que yo no he dado de alta ningún teléfono a mi nombre y que no soy la autora de tales hechos.

Que se ha solicitado de la compañía MOVISTAR la documentación pertinente para que se me informe quien ha podido dar de alta dicho número en mi nombre y así usurpado mi identidad, quedando la Compañía en realizar y enviarme la documentación y las grabaciones pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

Que tales hechos los he denunciado en la Comandancia de la Guardia Civil de Villanueva de la Vera, por iniciativa propia y recomendación de la compañía de telefonía Movistar, y que adjunto fotocopia de la denuncia interpuesta por mí, en

el día 30-diciembre-2013.

Que a fecha de hoy y por la premura del tiempo la compañía MOVISTAR no ha podido enviarme la documentación pertinente que demuestre quien ha efectuado la compra del teléfono desde donde se efectúan las presuntas amenazas, y quien ha podido dar de alta, en mi nombre y utilizando mi DNI y mi N° de cuenta bancaria, utilizando y suplantando mi identidad.

*Tan sólo me han adelantado que la tarjeta que corresponde al número **I.I.I.** fue contratado el día 16 de diciembre de 2013 dada de alta el día 19 de diciembre y que se ha entregado en un domicilio de Córdoba, esta gestión ha sido realizada por una persona que ha suplantado mi identidad. >>*

- Sentencia N° 81 del Juzgado antes citado mediante la cual el Magistrado-Juez de dicho juzgado, en sus fundamentos jurídicos, concluye:

<<..., y quedó acreditado la veracidad de los mensajes que fueron grabados en el teléfono, pero no la autoría ya que ambos denunciados en sus escritos de alegaciones no sólo negaron haber enviado tales mensajes, sino también que fuera titulares o usuarios del teléfono desde el que fueron enviados ...>>

- Denuncia presentada en fecha 30/12/2013 (10:36 h.) ante la Guardia Civil mediante la cual Dña. **D.D.D.** denuncia:

*<<que persona/s desconocidas han dado de alta un teléfono móvil con n° **I.I.I.** en la compañía Movistar desde el pasado día 19/12/2013. Que se está haciendo uso de dicho n° de teléfono y que con motivo de esto, ha recibido denuncia por parte de Dña. **C.C.C.**, la cual cree que es la propia denunciante quien realiza dichas llamadas, Dña **D.D.D.**, por lo que quiere dejar constancia mediante la presente denuncia que ella no es la que está haciendo el uso del mismo.>>*

- Denuncia presentada en fecha 30/12/2013 (11:20 h.) ante la Guardia Civil mediante la cual Dña. **D.D.D.** denuncia:

*<<que persona/s desconocidas han dado de alta un teléfono móvil con n° **I.I.I.** en la compañía Movistar desde el pasado día 19/12/2013. Que se está haciendo uso de dicho n° de teléfono y que con motivo de esto, ha recibido denuncia de una tercera persona. Que quiere denunciar a la compañía de teléfono Movistar por haber concedido la titularidad de un número de teléfono a una persona diferente de la misma, teniendo la denunciante perjuicios por los hechos ocurridos.>>*

- Reclamación fechada el 13 de enero por los mismos hechos aquí denunciados ante el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (en adelante CEIC).
- Escrito de fecha 14/1/2014 por medio del cual el CEIC da traslado a TME de la reclamación recibida.
- Correo electrónico de fecha 15/1/2014 emitido desde el CEIC con destino a las cuentas1@telefonica.es y2@telefonica.es por el que se remite a TME documentación. El correo electrónico adjunta un fichero en formato PDF del que no se aporta copia.
- Escrito de fecha 24/1/2014 mediante el cual TME da respuesta al CEIC



manifestando:

*<<Sobre este tema les informo de que, la línea **I.I.I.** causó alta en fecha 16-12-13, atendiendo petición realizada mediante grabación en la que la interlocutora manifestaba ser la Sra. **D.D.D.** y aportó su DNI. Dicha línea fue incluida en fusión como línea adicional Fusión móvil, asociada al fijo **G.G.G.** que ya disponía de este servicio junta a la línea móvil también a su nombre **J.J.J.***

En cuanto a la grabación, dado que hay un proceso judicial abierto, en caso de que el juez instructor solicite el documento, será enviado al mismo por el procedimiento legalmente establecido.

*Por otra parte figuran contactos en nombre de la cliente a través de nuestro Servicio de Atención Personal, pidiendo cancelación de denuncia y baja de la línea suplantada. Es por ello que en el tratamiento del presente expediente hemos llamado a la Sra. **D.D.D.**, que nos ha confirmado la denuncia por suplantación de la línea **I.I.I.** y petición de baja de la línea **J.J.J.**, por lo que con fecha 24-1-13 hemos cursado baja de ambas líneas.*

*En cuando a la línea fija **G.G.G.**, manifiesta que no desea la baja porque tiene pedida portabilidad a otra operadora. Dado que dicha línea está incluida en Fusión, y que este es un producto que debe llevar servicios de telefónica fija (la propia línea fija) y al menos un móvil, la baja de los dos móviles que tenía asociados supone a su vez baja de Fusión, quedando la línea **G.G.G.** con los servicios de línea de voz y DUO ADSL hasta que se ejecute portabilidad en caso de recibir petición de otra operadora. >>*

- Correo electrónico de fecha 5/2/2014 emitido desde el CEIC con destino a las cuentas1@telefonica.es y2@telefonica.es por el que se remite a TME documentación, además de manifestar a la entidad:

*<<La presente misiva trae causa por la reclamación interpuesta por Doña **D.D.D.** contra Movistar, el 15 de enero de 2014 se remite reclamación a movistar en la cual se solicita la baja de las líneas sin penalización, recibimos respuesta de movistar en la cual nos manifiestan que con fecha de 24 de enero han procedido a las bajas de la línea. Seguidamente contactamos con Movistar y nos informan de que se ha eliminado la permanencia por lo que no tendrá que abonar la penalización de la línea **J.J.J.**. Con Fecha 4 de febrero de 2014 recibe factura en la cual le cobran la penalización del contrato Movistar Fusión.>>*

El correo electrónico adjunta un fichero en formato PDF del que no se aporta copia.

- Escrito de fecha 22/3/2014 por el que TME reclama a la denunciante una deuda por importe de 4,68 €.
- Escrito de fecha 6/5/2014 por el que TME reclama a la denunciante una deuda por importe de 116,50 €.
- Escrito de fecha 15/5/2014 mediante el cual TME da respuesta al CEIC manifestando:

*<<Sobre este tema les informo de que, tras examinar la reclamación de Dña. **D.D.D.** y las circunstancias relativas a la contratación y actividad de la línea **I.I.I.***

H.H.H., hemos considerado las alegaciones expuestas en su escrito.

En consecuencia, hemos cursado las instrucciones oportunas para anular la deuda a nombre de la misma, de la línea I.I.I. y H.H.H..

Por otro lado informales que la cliente, solicitó la baja de la línea G.G.G. con fecha del 26/01/2014, quedando pendiente de abonar las facturas A.A.A. y F.F.F., las cuales se adjuntan, por un importe total de 138,57€ IVA incluido.>>

- Escrito de fecha 15/5/2014 mediante el cual TME da respuesta al CEIC manifestando:

<<Sobre este tema les informo de que, tras examinar la reclamación de Dña. D.D.D. y las circunstancias relativas a la contratación y actividad de la línea H.H.H., hemos considerado las alegaciones expuestas en su escrito.

En consecuencia, hemos cursado las instrucciones oportunas para anular la deuda a nombre de la misma, de las líneas H.H.H. y I.I.I..

Por otro lado indicarles que hemos procedido a la tramitación de una clave personal para el cliente, la cual será solicitada desde nuestro departamento comercial para poder realizar cualquier gestión sobre las contrataciones del cliente en Movistar.

Les agradeceríamos informasen al cliente sobre dicha clave K.K.K., así como indicarle de la importancia de la no divulgación de la misma, para evitar posible contratación por terceras personas.

Por último y tal y como se informó en contestación del 15/04/2014, el cliente mantiene una deuda por la línea G.G.G., la cual causo baja por portabilidad con fecha del 26/01/2014, por>>

- Correo electrónico enviado en fecha 22/5/2014 desde el CEIC con destino a la cuenta E.E.E.@telefonica.es por el que se informa de la repetida práctica de dar de alta líneas a nombre de la denunciante por una persona que reiteradamente está suplantándola, solicitando que las altas de la denunciante solo puedan ser realizadas presencialmente.

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 2/9/2014 se solicita a TME información relativa a Dña. D.D.D. respecto a la supuesta contratación fraudulenta de la línea I.I.I. y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Aparece la denunciante en el fichero de clientes de la entidad como titular de la citada línea, constando como fechas de alta y baja el 19/12/2013 y el 24/1/2014 respectivamente.



TME llegó a emitir dos facturas en fechas 1/2/2014 y 1/3/2014 por importes de 29.59 € y 4.68 € respectivamente, que informas fueron posteriormente anuladas en fecha 7/5/2014. Se aprecia que como causa de la baja figura FRAUDE.

Informa la entidad que el motivo de la anulación fue la estimación de la reclamación presentada por la denunciante ante el CEIC el 13/1/2014 que fue contestado desde TME con fecha 15 de abril de 2014 de forma favorable a las pretensiones de la reclamante tras el análisis correspondiente que determinó la existencia de un caso de fraude en la contratación de la línea, motivo por el cual se anularon todas las facturas emitidas. Se aporta impresión de pantalla acreditativa.

Respecto de los contactos con la denunciante, informa la entidad que en fecha 11/1/2014, se registra una solicitud de baja en el 1004 en el que se denuncia la suplantación de identidad para el alta de la línea **1111**. El agente le informa que existe una reclamación en curso que se está tratando y el cliente manifiesta que esperará al resultado. Se aporta impresión de pantalla acreditativa.

Aporta TME copia de la grabación telefónica de la contratación de la línea **1111** en la cual una persona que se identifica con el nombre y DNI de la denunciante contrata los servicios de dicha línea, fijando como dirección de entrega un domicilio sito en la ciudad de Córdoba, distinta de la dirección indicada por la denunciante. Aporta igualmente imagen digitalizada de la firma del albarán de entrega de la SIM de la citada línea en el domicilio de Córdoba en que fue solicitada.

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 (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 negocial, 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 negocial 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, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que TELEFÓNICA MÓVILES aporta copia de la grabación del 16/12/13 con una persona que se identifica como la denunciante y una grabación de verificación donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del denunciante.

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 verificar la 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 Telefónica Móviles empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la reclamación interpuesta por el denunciante ante el CEIC, procedió a la anulación de las facturas derivadas de esta línea.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a TELEFÓNICA MÓVILES una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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 **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U.** y a Dña. **D.D.D.**

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