

Expediente Nº: E/03207/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de febrero de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que en febrero de 2015 recibió un escrito de MEDINA CUADROS ABOGADOS, motivo por el cual contacta con esta entidad y le informa que tiene una deuda con TELEFONICA DE ESPAÑA SAU (en adelante TELEFONICA) por un importe de 348,26 € como titular de la línea **B.B.B.**, sin que haya tenido ninguna relación con el operador.

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 la denuncia realizada a la Policía y aportada por la denunciante consta que la línea telefónica ha sido contratada por teléfono en fecha 19/02/2014 en un domicilio en Cuenca (c/ Almendros) en el que la denunciante no ha residido desde hace más de 10 años.

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad BADEXCUG:

Con fecha 18 de junio de 2015, se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF **C.C.C.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 13 de julio de 2015, se desprende:

Respecto del fichero BADEXCUG:

Con fecha 29 de junio de 2015, fecha en que se realizó la consulta en el fichero BADEXCUG, no consta ninguna incidencia asociada al identificador **C.C.C.**.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación de inclusión cuya entidad informante es TELEFONICA.

Con fecha de emisión 28/08/2014 e importe 127,77 € remitida al domicilio de la calle Almendros en Cuenca.

Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a la denunciante, con fecha de alta 27/08/2014 e importe 127,77 € y en baja con fecha 18/02/2015 e importe 267,90 €, baja realizada en el proceso automático semanal de actualización de datos,

Respecto de los derechos ARCO:

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad no figuran expedientes respecto de los derechos del denunciante.

En relación con la entidad informate TELEFONICA:

Con fecha 23 de junio de 2015, se solicita a TELEFONICA información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF **C.C.C.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 10 de julio de 2015, se desprende:

En los Sistemas de Movistar consta la denunciante como titular de la línea **B.B.B.** con fecha de alta 19/02/2014 y en baja por impago con fecha 23/07/2014.

TELEFONICA ha aportado grabación como acreditación de la contratación. La grabación comienza con la solicitud por parte del operador del DNI y la persona responde **C.C.C.**.

El operador le indica que la fecha es 14 de enero de 2014.

2. TELEFONICA manifiesta que se encuentran impagadas las facturas del periodo comprendido entre marzo y septiembre de 2014. Actualmente no existe deuda al tener conocimiento de la reclamación realizada por la denunciante.
3. En los ficheros de telefónica constan diversos contactos mantenidos desde la contratación hasta septiembre de 2014 y en febrero de 2015 consta una anotación respecto a la realización de trámites por suplantación de personalidad y regulación de facturas, asimismo consta *"cliente conforme con propuesta"*.

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, 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 en los sistemas de Telefónica constan los datos relativos a Dña. **A.A.A. A.A.A. A.A.A.**, los cuales se encuentran asociados al NIF **C.C.C.**, y consta el alta de la línea **B.B.B.** a nombre de la denunciante con fecha de alta el 19 de

febrero de 2014, y como fecha de baja por impago el 23 de julio de 2014.

Asimismo Telefónica aporta copia de la grabación telefónica a través de la cual se contrata la línea telefónica, en las que se facilita la siguiente información: la grabación comienza con la solicitud por parte del operador del DNI y la persona responde **C.C.C.**

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)”*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que Telefónica empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello es de señalar que actualmente no existe deuda al tener conocimiento Telefónica de la reclamación realizada por la denunciante.

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

IV

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 DE ESPAÑA, S.A.U ESPAÑA S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

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