

Expediente Nº: E/03467/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **Telefónica Móviles España SAU** en virtud de una denuncia presentada por D^a. **A.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de abril de 2013 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escrito de **A.A.A.** y con fecha 1 de julio de 2013 se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En ambos escritos se pone de manifiesto los siguientes hechos:

Con fecha 28 de diciembre de 2012, la denunciante recibe un mensaje en su dirección de correo electrónico **.....@hotmail.com** remitido desde la dirección **clientes@.....movistar....** en relación con “facturas sin papel” en el que se incluía un archivo en pdf el cual contenía facturas del teléfono *****TEL.1**, de su titularidad pero que anteriormente perteneció a su hermano **B.B.B.** y factura del teléfono *****TEL.2** con los datos personales de su hermano que es el titular de dicha línea (dirección postal y facturación).

La denunciante manifiesta que ha realizado un cambio de titular sobre la línea *****TEL.1** a su favor y continúa recibiendo las facturas de su hermano incluidas las facturas correspondientes a las líneas móviles *****TEL.3** y *****TEL.4** cuyo titular es **B.B.B.**.

La denunciante es titular de la línea móvil *****TEL.5**

Adjunto a la denuncia, se ha aportado, entre otra, la siguiente documentación:

- Copia del correo electrónico de fecha 28 de diciembre de 2012 con la factura de la línea *****TEL.2** a nombre de **B.B.B.**.
- Copia de un correo electrónico de 28 de febrero de 2013, con las facturas de las líneas *****TEL.4** y *****TEL.3** emitidas a nombre de **B.B.B.** para abonar en marzo de 2013.
- Correo electrónico de 2 de abril de 2103 donde remiten factura de la línea *****TEL.1** a nombre de la denunciante.

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:

Tal y como consta en el Acta de Inspección E/3467/2013-I/1 realizada en fechas 18 de diciembre de 2013 y 29 de enero de 2014 en TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A. y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA SA, se desprende.

1. El paquete FUSIÓN de TELEFONICA **integra en un solo producto** los servicios de comunicación fijos y móviles: línea individual, línea móvil, Internet (ADSL o Fibra Óptica), y opcionalmente televisión. Para contratar FUSION se necesita tener **cobertura** de ADSL o fibra óptica y contratar los servicios fijos con TELEFONICA.

La facturación del paquete FUSION la realiza TELEFONICA, no obstante, en muchas ocasiones TELEFONICA MOVILES también realiza facturación a la línea móvil del paquete FUSION (más consumo del incluido en el paquete, tarifas para llamar en el extranjero –roaming-, ...).

El paquete FUSION también permite asociar dos líneas móviles no incluidas en el paquete, siempre y cuando sean del mismo titular. Estas líneas son facturadas por TELEFONICA MOVILES.

Respecto de las líneas de telefonía fija *TEL.1 y ***TEL.2**

2. Tal y como manifiesta la denunciante, se ha verificado que la línea *****TEL.1** se dio de alta en fecha 13/09/1991 a nombre del cliente **B.B.B.** y con fecha 2 de enero de 2013 se procede al cambio de titularidad a nombre de la cliente **A.A.A.**
3. En los Sistemas de Información de TELEFONICA se ha verificado que asociados a la denunciante figura como dirección de correo electrónico@hotmail.com.

Asimismo se comprueba que con fecha 30/05/2012 se comienza la facturación electrónica (e-factura) de la línea *****TEL.1** remitiéndose a la dirección de mail@hotmail.com. Asimismo consta que con fecha 29/04/2013 se da de baja en la facturación electrónica.

Se verifica que las facturas de la línea *****TEL.1** son facturas electrónicas (e-factura) desde el 1 de julio de 2012 hasta el 1 de enero de 2013 ambas incluidas emitidas a nombre de **B.B.B.**, ya que era el titular hasta el 1 de enero de 2013 y remitidas a la dirección@hotmail.com.

La factura de 1 de febrero de 2013 consta ya emitida a nombre de la denunciante.

4. Se ha verificado que sobre la línea *****TEL.2** se realizó un cambio de titularidad a nombre del cliente **B.B.B.** con fecha 9/11/2012.

Se ha comprobado que la primera factura emitida a nombre de este cliente como

titular de la línea la línea *****TEL.2** es de fecha 1 de diciembre de 2012 y se ha comprobado la existencia de la factura de fecha 1 de enero de 2013 por un importe de 122,24 € que coincide con la factura aportada por la denunciante y recibida en su correo electrónico y con fecha 1 de febrero de 2013 consta una factura emitida a dicho titular con el producto FUSION.

Se ha comprobado que todas las facturas de **B.B.B.** son e-factura hasta el la factura del 1 de febrero de 2013.

Se ha verificado que consta la siguiente anotación en fecha 29/04/2013 "*Cl solicita dar de baja email para recibir facturas en papel*".

Respecto de las líneas de telefonía móvil ***TEL.3** y *****TEL.4****

5. Se ha verificado que **B.B.B.** consta como titular de la línea móvil *****TEL.4** con fecha de solicitud 23/12/2005. Esta línea figura con el producto FUSION asociada al teléfono fijo *****TEL.2** con fecha 18/12/2012. Y titular de la línea móvil *****TEL.3** con fecha de solicitud 24/12/2009.

Se ha verificado que la factura de fecha 1 de febrero de 2013 corresponde con la primera factura del producto FUSION. Asimismo se comprueba que las facturas emitidas a este cliente en fecha 1 de marzo de ambas líneas coinciden con las aportadas por la denunciante recibidas en su correo electrónico.

Se ha verificado que las facturas de febrero, marzo, abril y mayo de 2013 han sido remitidas a través de facturación electrónica (e-factura).

Se ha verificado que con fecha 29/04/2013 consta registrada una solicitud del cliente para que las facturas se remitan en soporte papel.

6. Se ha comprobado que la denunciante **A.A.A.** es titular de la línea *****TEL.5** con fecha de solicitud 28/08/2000. Esta línea figura con el producto FUSION asociada al teléfono fijo *****TEL.1.**
7. En relación con los hechos comprobados, TELEFONICA Y TELEFONICA MOVILES realizan las siguientes manifestaciones
- La dirección de correo electrónico va asociado a un cliente (no a cada contrato), es decir un cliente solo puede tener una dirección de correo electrónico para envío de factura.
 - La línea telefónica fija *****TEL.1** tenía asociada la dirección de correo electrónico **.....@hotmail.com**, desde el 30/05/2012 fecha en que la titularidad de la línea correspondía a **B.B.B.**, remitiéndose a esta dirección de correo las facturas desde dicha fecha.
 - El 1 de enero de 2013 se produce un cambio de titularidad de dicha línea a **A.A.A.**

- En fecha 9 de noviembre de 2012 se produce un cambio de titularidad en la línea telefónica fija *****TEL.2** a favor de **B.B.B.**.
- Como la dirección de correo electrónico se asocia al cliente para el envío de facturas y como **B.B.B.** era cliente y titular de la línea *****TEL.1** con la dirección de correo **.....@hotmail.com** esta dirección se asoció asimismo a la línea *****TEL.2** y a las líneas móviles números *****TEL.4** y *****TEL.3** por lo que se remitieron las facturas de este cliente al correo electrónico **.....@hotmail.com** hasta que el cliente solicitó en abril de 2013 la facturación en soporte papel.

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 4 de la Ley Orgánica 15/1999, referente a la “calidad de los datos”, dispone:

“1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.

4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16. (...).” (El subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos)

Por su parte, el artículo 8.5 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, señala lo siguiente:

“5. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.”

III

En el supuesto que nos ocupa, la denunciante manifiesta que recibe en su dirección de correo electrónico un mensaje procedente de Movistar en el que se incluyen facturas de diversos números de teléfono titularidad de su hermano.

De las actuaciones de investigación practicadas por la Agencia, se constata el envío por parte de Movistar de un correo, cuyo destinatario es la cuenta de correo de la denunciante,.....@hotmail.com, en el que se incluye, además de la factura de la línea de teléfono *****TEL.1** (titularidad de la denunciante y que anteriormente era titularidad de su hermano), facturas de teléfono fijo y móvil titularidad de **B.B.B.**, hermano de la denunciante.

Del análisis practicado en los sistemas de la entidad denunciada por los inspectores de esta Agencia se comprueba que el número de teléfono del que es titular la denunciante (*****TEL.1**) fue titularidad de su hermano hasta enero de 2013. En el periodo en que la titularidad era de su hermano se activa la facturación electrónica (concretamente en mayo de 2012) y se facilita como dirección electrónica para el envío de las facturas la dirección de la denunciante (.....@hotmail.com).

Esta cuenta de correo se asoció a los datos del hermano, es decir, no sólo a la línea que en la actualidad (desde enero de 2013) es titular la denunciante (*****TEL.1**) sino a las líneas restantes de su titularidad (*****TEL.2**, *****TEL.4** y *****TEL.3**), motivo por el que se remitieron a esa dirección de correo las facturas de estos números hasta que el cliente solicitó en abril de 2013 la facturación en soporte papel.

A la vista de las consideraciones precedentes debe concluirse que no existe en la actuación de Telefónica 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 SAU** y a D^a. **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 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.