

Expediente Nº: E/03505/2013

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 18 de abril de 2013 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escrito de **A.A.A.** en el que se pone de manifiesto los siguientes hechos:

La denunciante es titular de la línea *****TEL.1** contratada con Telefónica de España SAU.

En febrero de 2013 solicitó telefónicamente copia de las facturas de los últimos meses y una vez identificada, el operador de Telefónica de España SAU (1004) le informa que no es titular de dicha línea, aunque coinciden los datos de dirección postal y número de cuenta corriente, no así el nombre y apellidos y el número de DNI.

La denunciante se pone en contacto con Telefónica España SAU para informar que es un error ya que ella es la titular de la línea y le realizan un cambio de titularidad a su nombre y le remiten a su domicilio las facturas de enero y febrero de 2013 y la contratación del producto "Fusión" con cargo a su cuenta bancaria.

En marzo de 2013, le vuelven a facturar a nombre de un tercero y por ello vuelve a contactar con Telefónica España SAU donde le informan que el cambio de titularidad lo ha realizado desde Internet y le remiten los cargos a su cuenta corriente a nombre del tercero (**B.B.B.** con DNI *****DNI.1**).

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

- Copia de la denuncia interpuesta ante la Dirección General de la Policía, de fecha 11 de abril de 2013, sobre estos mismos hechos y donde la denunciante manifiesta que a su cuenta bancaria le están remitiendo cargos a nombre de **B.B.B.** con DNI *****DNI.1** y manifiesta haber recibido una carta de telefónica comunicando que va a proceder a la devolución de las facturas a nombre de **B.B.B.**.
- Facturas de la línea *****TEL.1** remitidas a su domicilio a nombre de **B.B.B.**

con DNI *****DNI.1**, de febrero y marzo de 2013.

- Factura de la línea *****TEL.1** de diciembre de 2012 y enero de 2013 remitida a nombre de la denunciante.
- Copia de extracto bancario de la cuenta de la denunciante donde figuran los cargos de febrero y marzo de 2013 a nombre de **B.B.B.**

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/3505/2013-I/1 realizada en fecha 5 de enero de 2014 TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A. (en adelante TELEFONICA).

- 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. Además todos los contratos de fijo, móvil, ADSL, etc... tiene que tener el mismo titular.
- Se ha verificado que sobre la línea *****TEL.1** se han realizado los siguientes cambios de titularidad:
 - o La línea se dio de alta en fecha 01/10/2004 a nombre del cliente **A.A.A.** con DNI *****DNI.2**
 - o Con fecha 10/01/2013 se procede al cambio de titularidad a nombre del cliente **B.B.B.** con el DNI *****DNI.1**. En este cambio no se ha modificado el domicilio.
 - o Con fecha 12/03/2013 se procede al cambio de titularidad a nombre del cliente **A.A.A.** con DNI *****DNI.2**.
- En los Sistemas de Información de TELEFONICA consta **A.A.A.** como titular de la línea *****TEL.1** con fecha de alta 01/10/2004 y en baja con fecha 24/05/2013. Como domicilio de instalación figura "(C/.....1) Madrid.

Se ha comprobado que las facturas de fechas 1 de febrero y 1 de marzo de 2013, por importes de 45,42 y 63,42 respectivamente de la línea *****TEL.1** han sido emitidas a nombre de **B.B.B.**

Asimismo se comprueba que las siguientes facturas constan ya emitidas a nombre de la denunciante.

Se verifica la existencia de dos facturas rectificativas a favor de la denunciante con el mismo importe que las facturas de febrero y marzo de 2013 emitidas a nombre del tercero.

- En el Sistema de Información donde se registran los contactos y reclamaciones con los clientes se ha comprobado que, con fecha 12/03/2013, consta una reclamación sobre la línea de teléfono *****TEL.1** en la que se indica que se ha procedido a un cambio de titularidad de dicha línea y se ha contratado FUSION sin haber sido solicitado por la titular. Se verifica que figura registrado, con la misma fecha, la siguiente anotación “*se ha gestionado ya cambio de titular*”.

Asimismo se comprueba que con fecha 20/03/2013 y 02/04/2013 constan registrados los reintegros realizados sobre la titular **A.A.A.**.

A este respecto, TELEFONICA ha aportado escrito dirigido a **A.A.A.** en fecha 1 de abril de 2013, donde la informan de que al verificar su reclamación han detectado una incidencia y le indican el reintegro a realizar.

- En los Sistemas de Información de TELEFONICA consta **B.B.B.** como titular de la línea *****TEL.2** con fecha de alta 21/09/1998 en estado “Activo”. Como domicilio de instalación figura “**(C/.....2) Madrid**”.
- TELEFONICA manifiesta que:
 - o El cambio de titularidad fue realizado en un distribuidor.
 - o Por un error humano se asoció a **B.B.B.** la línea de teléfono *****TEL.1** cuando este cliente acudió al distribuidor a solicitar el paquete FUSION para su línea fija número *****TEL.2**.
 - o Tal y como consta en los expedientes de reclamaciones, con fecha 12/03/2013 se recibió una llamada telefónica asociada a la línea *****TEL.1** donde se indicaba que se había realizado un cambio de titularidad y contratado el servicio FUSION sin haber sido solicitado por la titular de la línea. En esta reclamación consta el nombre de **B.B.B.** ya que en ese momento en los Sistemas de Información figura este cliente como titular de esa línea.
 - o Inmediatamente se procede a verificar la incidencia comunicada y con esa misma fecha, tal y como consta en las órdenes del sistema, se realiza un nuevo cambio de titularidad a favor de **A.A.A.** y se procedió a la rectificación de las facturas emitidas erróneamente y a dejar sin efecto el servicio FUSION asociado a dicha línea.

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. (...)”.

III

En el supuesto que nos ocupa, la denunciante manifiesta que Telefónica ha realizado un cambio de titularidad de su número de línea fija, cargándole dos recibos correspondientes a dos facturas a nombre de un tercero.

No obstante, de las actuaciones previas de inspección practicadas por esta Agencia en las dependencias de Telefónica se comprueba que la facturación llevada a cabo por dicha entidad corresponde a la línea titularidad de la denunciante (*****TEL.1**) y por los consumos efectuados en esta línea por la misma, aunque, en dos ocasiones (en los meses de enero y febrero), a nombre de un tercero, sin que implique este hecho que la línea cambiara de titularidad.

Así, en la medida en que los consumos facturados pertenecen a la denunciante y no se facturan consumos de un tercero, y teniendo en cuenta que se trata de dos casos puntuales que no han representado perjuicios, no consta que se hayan reproducido y que no afecta a los datos de la denunciante, no se considera que las circunstancias denunciadas deban derivar en la incoación de un procedimiento sancionador.

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.