



Expediente Nº: E/03995/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **JAZZ TELECOM SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 26 de marzo de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que declara que una persona ha suplantado su identidad habiendo recibido dos recibos emitidos por JAZZ TELECOM SAU (en adelante JAZZTEL) en su cuenta bancaria, uno a su nombre y otro a nombre de una persona desconocida, **B.B.B.** Indica que ha interpuesto denuncia ante la policía y ha puesto los hechos en conocimiento de JAZZTEL, solicitando la baja de los servicios contratados fraudulentamente. La entidad le ha contestado que procede a la baja del servicio contratado a su nombre pero no del contratado a nombre de **B.B.B.**

Aporta copia de la documentación que manifiesta ha remitido a JAZZTEL, entre los que se incluyen ejercicios de derecho de acceso a datos personales, de oposición a su tratamiento y de cancelación, todos ellos de fecha 19/03/2015, copia de los reportes de transmisión, copia de los dos recibos cargados - uno a su nombre y otro a nombre de **B.B.B.** - copia de su DNI y de la denuncia ante la policía de fecha 18/03/2015.

La denunciante ha aportado posteriormente copia de un correo electrónico remitido a JAZZTEL con fecha 19/03/2015 poniendo de manifiesto los hechos, y copia de una nueva denuncia ante la policía de fecha 20/03/2015 donde indica entre otros hechos que el número de línea fraudulenta es el **D.D.D.**

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:

Se ha solicitado a JAZZTEL información y documentación sobre los hechos denunciados poniéndose de manifiesto lo siguiente:

SOBRE LA CONTRATACION del número **D.D.D.**

Consta el alta de la línea número **D.D.D.** a nombre de la denunciante con fecha de alta 14/02/2015. Consta la cancelación del alta con fecha 16/02/2015 realizada por el departamento de riesgos de JAZZTEL.

Con fecha 19/03/2015 se recibe fax de la denunciante adjuntando la denuncia ante la Policía por suplantación de identidad. Con fecha 21/03/2015 se procede a la baja total de los servicios y a la regularización de los importes correspondientes a este servicio facturados a la denunciante.

Aportan relación de facturas emitidas donde se reflejan los ajustes de facturación no existiendo cantidades pendientes de pago.

La venta se formalizó a través de teléfono. Se aporta copia de la grabación de la conversación mediante la que se contratan los servicios.

Mediante la grabación se comprueba que corresponde a una contratación de ADSL y móvil adicional a nombre de **A.A.A.** con fecha 14/02/2015 confirmando el operador con la contratante el número de DNI y la dirección, informando de las condiciones de contratación.

SOBRE EL RECIBO CARGADO EN LA CUENTA DE LA DENUNCIANTE A NOMBRE DE UNA TERCERA PERSONA

JAZZTEL ha aportado copia de la grabación de la llamada donde una persona que responde al nombre de **B.B.B.** con un DNI distinto al de la denunciante, así como su dirección, contrata servicios con Jazztel que incluyen la entrega de un terminal móvil.

En la grabación se facilita para la contratación el número de cuenta donde se ha cargado el recibo aportado por la denunciante, cuenta de su titularidad.

Todas las facturas emitidas hasta la fecha han resultado impagadas.

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 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

El denunciante pone de manifiesto que Jazztel ha realizado un tratamiento de sus datos sin su consentimiento puesto ha cargado en su cuenta bancaria dos recibos (uno a su nombre y otro a nombre de una tercera persona) por la prestación de unos servicios que no ha contratado.

En el presente caso, 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 Jazztel aporta copia de dos grabaciones; por un lado, la relativa a la contratación de ADSL y móvil adicional a nombre de la denunciante, aportando la persona que se identifica como tal su DNI y dirección al operador; y, por otro, la relativa a la contratación de servicios con la entidad denunciada, que incluyen un terminal móvil, facilitando para la contratación el número de cuenta de la 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 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 Jazztel empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

III

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 Jazztel una vulneración de la normativa en materia de protección de datos, en la medida en que actuó con una razonable diligencia a la hora de la recogida de datos que justifican la contratación, y que tenían una apariencia de legitimidad. En el caso de que pudieran derivar de una posible usurpación de personalidad llevada a cabo por un tercero, habrá de pronunciarse el correspondiente organismo jurisdiccional competente en razón de la materia, al no corresponder a la Agencia Española de Protección de Datos enjuiciar las actuaciones delictivas que se puedan derivar del presente caso

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 **JAZZ TELECOM SAU** y a **A.A.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 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