

Expediente N°: E/04513/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 22 de junio de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que Telefónica España le reclama desde marzo de 2013 una deuda a través de la entidad Medina Cuadros Abogados, que nunca ha sido cliente de Movistar y que sigue reclamándole facturas generadas a su nombre sobre las líneas *****TEL.1**, *****TEL.2**, *****TEL.3** y *****TEL.4**, que en las facturas que le reclaman, se detalla un NIF que no se corresponde con el suyo, unos datos bancarios de una entidad en la que nunca ha tenido cuenta bancaria y una dirección de Madrid a la que nunca ha estado vinculado.

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 13 de julio de 2015 se solicita información a Telefónica España relativa al denunciante con NIF *****NIF.1** en relación con las líneas telefónicas contratadas supuestamente de forma fraudulenta con las siguientes numeraciones: *****TEL.3**, *****TEL.5**, *****TEL.3** y *****TEL.4**, teniendo entrada en esta Agencia con fecha 31 de julio de 2015 escrito en el que manifiesta:

1. Impresión de pantalla de la siguiente información donde conste:

1.1. Datos relativos a nombre, apellidos, domicilios y direcciones de contacto y cuentas bancarias.

En los sistemas no constan datos asociados al NIF *****NIF.1**. Los datos relativos a D. **A.A.A.**, se encuentran asociados a la Tarjeta de Residente *****NIE.1**, con domiciliación bancaria y domicilio en *****LOCALIDAD.1**.

1.2. Fecha de alta y baja de las citadas líneas

Línea	fecha de alta	fecha de baja
***TEL.3	19/11/2013	27/12/2013
***TEL.5	19/10/2013	10/07/2014
***TEL.3	06/11/2013	11/12/2013



*****TEL.4** 31/10/2013 20/12/2013

1.3. Se ha procedido a tramitar la anulación de las facturas pendientes de pago.

Fecha Emisión	Nº Factura	Nº Comercial	Tipo Documento	Nº Documento	Cliente	Importe
16/02/2014	***FACTURA.1	***TEL.3	T.Residen	00***NIE.1	A.A.A.	31,46
10/02/2014	***FACTURA.2	***TEL.5	T.Residen	00***NIE.1	A.A.A.	7,26
10/01/2014	***FACTURA.3	***TEL.3	T.Residen	00***NIE.1	A.A.A.	93,76
25/12/2013	***FACTURA.4	***TEL.5	T.Residen	00***NIE.1	A.A.A.	108,06
16/12/2013	***FACTURA.5	***TEL.3	T.Residen	00***NIE.1	A.A.A.	104,5
25/11/2013	***FACTURA.6	***TEL.5	T.Residen	00***NIE.1	A.A.A.	242,72

2. Contratos y reclamaciones

2.1. Se anexa al presente escrito como Documento Anexo nº 1 el contrato relativo a la línea *****TEL.3**, suscrito por el denunciante con fecha 6 de noviembre de 2013.

3. Copia íntegra de la grabación que contenga la contratación.

3.1. Con fecha 30 de julio de 2015 se remite por correo electrónico las grabaciones con la contratación de Fusión 4G el 25/10/2013 y de la línea *****TEL.4** por portabilidad efectuada por el denunciante, en las que queda constancia la identificación del denunciante, la confirmación de su dirección y datos bancarios, así como la prestación de su consentimiento a la contratación y la aceptación de las condiciones ofertadas. Se adjunta como Documento Anexo nº 2 el correo enviado.

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 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 en los sistemas de Telefónica España no constan los datos asociados al NIF *****NIF.1**. Los datos relativos a D. **A.A.A.**, se encuentran asociados a la Tarjeta de Residente *****NIE.1**, con domiciliación bancaria y domicilio en *****LOCALIDAD.1**, y la fecha de alta y baja de las citadas líneas son las siguientes: del número *****TEL.3** fue dado de alta el 19 de noviembre de 2013 y de baja el 27 de diciembre del mismo año, del *****TEL.5** fue dado de alta el 19 de octubre de 2013 y de baja el 10 de julio de 2014, del *****TEL.3** fue dado de alta el 6 de noviembre de 2013 y de baja el 11 de diciembre del mismo año, del *****TEL.4**, fue dado de alta el 31 de octubre de 2013 y de baja el 20 de diciembre del mismo año.

Asimismo Telefónica España aporta copia del contrato relativo a la línea

*****TEL.3**, suscrito por el denunciante con fecha 6 de noviembre de 2013 y copia de la grabación de la contratación de fecha 25 de octubre de 2013 de la línea *****TEL.4** por portabilidad efectuada por el denunciante, en las que queda constancia su identificación, la confirmación de su dirección y de los datos bancarios, así como de la prestación de su consentimiento a la contratación y a la aceptación de las condiciones ofertadas.

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 España 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 se ha procedido por parte de Telefónica España a la anulación de las facturas pendientes de pago.

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. 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 D. 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