



Expediente N°: E/04654/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 8 de abril de 2014 tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a JAZZ TELECOM, S.A.U (en lo sucesivo JAZZTEL) por haber realizado un contrato de servicios de tres líneas de telefonía a su nombre, de un modo fraudulento al no haber prestado su consentimiento.

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:

Requerida información a JAZZTEL se obtiene respuesta en los siguientes términos:

“Con fecha 31 de agosto de 2012 Dña. **B.B.B.** solicitó la contratación del servicio ADSL hasta 12 Megas + llamadas con mantenimiento línea asociado a la numeración **C.C.C.**..

Con fecha 11 de septiembre de 2012 el cliente solicitó la contratación de dos servicios móviles con portabilidad para las numeraciones **C.C.C.** y **D.D.D.**..

Con fecha 12 de septiembre de 2012 el Departamento de Riesgos de JAZZTEL procedió a la cancelación de las contrataciones de los servicios móviles **C.C.C.** y **D.D.D.** y a la suspensión del servicio asociado a la numeración **C.C.C.**, ya que los datos facilitados coincidían con otro cliente de Jazztel.

El día 21 de febrero de 2013 se procede a la baja definitiva de los servicios por parte del Departamento de Cobros de Jazztel, tras la reclamación interpuesta por la cliente.

El 26 de marzo de 2014 se recibe reclamación presentada ante el Organismo de

Consumo del Ayuntamiento de Sevilla con nº ref. 601/14, en la que la cliente indica que se ha realizado un alta con usurpación de sus datos personales, solicitando la baja y anulación de los servicios facturados. Se adjuntaba a dicho reclamación una copia de la denuncia policial.

Tras recibir dicha reclamación, se resolvió que se trataba de un fraude al comparar ambas voces y se procedió a la anulación de todos los importes facturados por dichos servicios el día 7 de abril de 2014, informando a dicho Organismo. [...]

Tras la regularización de facturas realizada por JAZZTEL, no existen cantidades pendientes de pago por Dña. **B.B.B.**."

Aportan copia de las facturas emitidas así como de la grabación de la contratación de los servicios para las líneas **C.C.C.** y **D.D.D.**, indicando que:

"La contratación de todos estos servicios se realizó en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular 1/2009, de 16 de abril de 2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración, y en la Circular 1/2008, de 19 de junio de 2008, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica.

Por lo tanto, al disponer de todos los datos necesarios para tramitar el alta de los servicios, JAZZTEL solicita la portabilidad a su anterior operador y, tras la aceptación de la portabilidad de cada numeración por dicho operador donante, porta las líneas y tramita el alta de las mismas a nombre de Dña. **B.B.B.**, cumpliendo con los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente.

La verificación de dichas contrataciones fue efectuada por la empresa Tría Global Service, S.L. (Qualytel), con C.I.F. B-***** y domicilio social en Madrid, **A.A.A.**, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la citada normativa."

Examinadas las grabaciones aportadas se verifica la existencia en el CD suministrado de tres ficheros formato mp3, y, escuchados se comprueba lo siguiente:

la primera grabación aportada corresponde con la VPT (Verificación Por Terceros) de las líneas **C.C.C.** y **D.D.D.**. La operadora confirma el nombre y apellidos de la contratante y su NIF, que coinciden con los de la denunciante. Así mismo la operadora pregunta la numeración de las líneas a portar a lo que la contratante responde **C.C.C.** y **D.D.D.**. La operadora solicita la dirección de envío de las tarjetas móviles e informa de las condiciones solicitando confirmaciones al respecto.

la segunda grabación corresponde con la grabación de la contratación (portabilidad) de las líneas **C.C.C.** y **D.D.D.**. La operadora confirma el nombre y apellidos de la contratante y le pregunta su número de NIF, número de teléfono de contacto y dirección de correo electrónico. A continuación la operadora informa de las condiciones de contratación.

la tercera grabación corresponde con la grabación de la contratación (portabilidad) de la línea **C.C.C.**. La operadora pregunta el nombre y apellidos de la contratante, su número de NIF, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico y dirección de instalación de los servicios. A continuación la operadora informa de las condiciones de contratación.

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 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 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 las tres grabaciones efectuadas en el procedimiento de contratación de las líneas contratadas:

1. En la primera grabación aportada corresponde con la VPT (Verificación Por Terceros) de las líneas **C.C.C.** y **D.D.D.**. La operadora confirma el nombre y apellidos de la contratante y su NIF, que coinciden con los de la denunciante. Así mismo la operadora pregunta la numeración de las líneas a portar a lo que la contratante responde **C.C.C.** y **D.D.D.**. La operadora solicita la dirección de envío de las tarjetas móviles e informa de las condiciones solicitando confirmaciones al respecto.
2. La segunda grabación corresponde con la grabación de la contratación (portabilidad) de las líneas **C.C.C.** y **D.D.D.**. La operadora confirma el nombre y apellidos de la contratante y le pregunta su número de NIF, número de teléfono de contacto y dirección de correo electrónico. A continuación la operadora informa de las condiciones de contratación.
3. En la tercera grabación corresponde con la grabación de la contratación (portabilidad) de la línea **C.C.C.**. La operadora pregunta el nombre y apellidos

de la contratante, su número de NIF, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico y dirección de instalación de los servicios. A continuación la operadora informa de las condiciones de contratación.

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 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión no es 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 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. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo sospechas de que la contratación de la línea controvertida podía tener su origen en un ilícito penal, tras recibir la reclamación presentada por la denunciante ante el Organismo de Consumo del Ayuntamiento de Sevilla con nº ref. 601/14 procedió a averiguar y verificar dichos extremos, anulando todos los importes facturados por dichos servicios.

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

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 JAZZTEL una 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 JAZZ TELECOM, S.A.U y a Dña.

B.B.B. .

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.

José Luis Rodríguez Álvarez

Director de la Agencia Española de Protección de Datos