



Expediente Nº: E/04736/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30 de mayo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que ha recibido requerimientos de deuda de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA SAU (en adelante Movistar) y de Medina-Cuadros Asociados a instancia de Movistar por una deuda generada por dos líneas telefónicas (**D.D.D.** y **E.E.E.**) sin haber sido contratadas.

El denunciante manifiesta haber sido cliente del operador con anterioridad, unos dos años antes y considera que Movistar ha utilizado sus datos personales para el alta de las líneas.

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:

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad.

Tal y como consta en el escrito remitido por EQUIFAX IBERICA SL con fecha de registro de entrada 22 de septiembre de 2014 respecto de los datos de **A.A.A.** con DNI **C.C.C.**, se desprende:

Respecto del fichero ASNEF:

Con fecha 11 de septiembre de 2014, fecha en que se realiza la consulta en el fichero ASNEF, constan dos incidencias asociadas al identificador **C.C.C.** a nombre de **B.B.B.** informadas por Movistar por un importe total de 139.05 €.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

-

Constan dos notificaciones de inclusión, cuya entidad informante es Movistar. La primera de ellas de fecha 13/03/2014 e importe 116,91 € y la segunda de fecha

08/05/2014 e importe 22,14 €.

Respecto del fichero de BAJAS:

No constan bajas asociadas a estas incidencias.

Respecto de los derechos ARCO:

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad no constan expedientes asociados al ejercicio de los derechos del denunciante en relación con las incidencias informadas por Movistar.

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad.

Con fecha 8 de septiembre de 2014 se remite escrito de solicitud de información a Movistar y en la contestación de fecha de registro de entrada a esta Agencia 18 de noviembre de 2014, se desprende:

1. En los Sistemas de Movistar consta el denunciante como titular de las líneas **D.D.D.**, con fecha de alta 31/10/2013 y en baja con fecha 30/04/2014 y **E.E.E.**, con fecha de alta 31/10/2013 y en baja con fecha 25/11/2013.

Dichas líneas fueron nuevas altas a nombre de **B.B.B.** con DNI **C.C.C.** y una dirección postal que parece coincidir con la aportada por el denunciante a esta Agencia.

Movistar ha aportado grabación de las contrataciones, en las cuales la persona que está hablando aporta los datos de: “ **A.A.A.**, mayor de edad, **C.C.C.**” para la contratación de dos líneas telefónicas. En la referencia del fichero donde se registra la grabación consta la fecha 31/10/2013 a las 15:44.

2. Movistar manifiesta que las líneas causaron baja por falta de pago y aporta copia de las facturas correspondientes a los meses de diciembre de 2013 a febrero de 2014 de la línea **D.D.D.** y de diciembre de 2013 y enero de 2014 de la línea **E.E.E.** que resultaron impagadas.
3. En los Sistemas de Información de Movistar figura un contacto de fecha 05/11/2013 en el que el cliente manifiesta no haber recibido la tarjeta de movistar y que ha confirmado el domicilio y con fecha 18/11/2013 figura una anotación respecto de la suspensión de la línea.
4. Movistar manifiesta que la inclusión en ficheros de morosidad fue debida al impago de las facturas impagadas.
5. Movistar manifiesta que los datos del denunciante han permanecido en el fichero BADEXCUG desde el 12/03/2014 hasta el 19/09/2014 con un importe de 116,91€.

Movistar manifiesta que nada más tener conocimiento y certeza de los hechos se procedió a la exclusión de los ficheros de solvencia patrimonial y a la anulación de las facturas generadas.

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 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 Telefónica Móviles aporta copia de la grabación con fecha 31 de octubre de 2013 con una persona que se identifica como el denunciante y una grabación de verificación donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos 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 29/04/2010 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 Móviles empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

De otra parte, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.. hasta la fecha no ha excluido los datos del denunciante del fichero ASNEF ya que no tienen ninguna constancia del supuesto fraude. Por tanto, D. **A.A.A.** podrá interponer denuncia donde se ponga de manifiesto la utilización fraudulenta de sus datos personales para dar de alta dos líneas telefónicas y adjuntarla a la reclamación que presente ante TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U.. Posteriormente podrá ejercitar su derecho de cancelación ante la entidad utilizando los modelos que figuran en el siguiente enlace:

<https://www.agpd.es>.

Por otro lado, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

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 TELEFONICA 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 EQUIFAX IBERICA, S.L., TELEFÓNICA MÓVILES 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 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