

Expediente Nº: E/05071/2013

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 una denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 22 de mayo de 2013 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escrito de **A.A.A.** y con fecha 13 de noviembre de 2013 se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En ambos escritos se pone de manifiesto los siguientes hechos:

El denunciante manifiesta que TELEFONICA DE ESPAÑA SA (en adelante TELEFONICA) remite vía correo electrónico desde la dirección clientes@....movistar.... las facturas de su línea *****TEL.1** a la dirección **.....@yahoo.es**, dirección que no ha sido aportada por el denunciante.

Adjunto a la denuncia, se ha aportado copia de los correos electrónicos de enero, marzo, agosto y noviembre de 2013 remitidas a dicha dirección de correo y copias de las facturas que se adjuntan.

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:

1. El denunciante ha remitido la siguiente documentación:

- Correo electrónico remitido a **.....@yahoo.es** de fecha 22/01/2013 y factura que se adjunta de fecha 25 de enero de 2013.
- Correo electrónico remitido a **.....@yahoo.es** de fecha 04/03/2013 y factura que se adjunta de fecha 1 de marzo de 2013.
- Correo electrónico remitido a **.....@yahoo.es** de fecha 01/08/2013 y factura que se adjunta de fecha 1 de agosto de 2013.

- Correo electrónico remitido a@yahoo.es de fecha 05/09/2013 sin documento adjunto.
- Correo electrónico remitido a@yahoo.es de fecha 03/11/2013 sin documento adjunto.

Tal y como consta en el Acta de Inspección E/5071/2013-I/1 realizada en fecha 4 de marzo de 2014 en TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A. y en el escrito remitido con fecha de registro de entrada a esta Agencia 10 de marzo de 2014.

2. En los Sistemas de Información de TELEFONICA figura la línea *****TEL.1** asociada al cliente **A.A.A.**, con fecha de alta 17/09/1984.

Constan dos direcciones de correo electrónico:@... y@movistar.net.

3. En el Sistema donde se registran los contactos con los Clientes figura una única anotación en relación con el envío de factura electrónica de fecha 30/09/2013, en la cual el cliente solicita que no se le envíe la factura a través de Internet.
4. Se ha comprobado que asociado al cliente **A.A.A.** consta la dirección de correo@... con fecha de alta 20/05/2007 y fecha de última actividad 05/09/2013, en estado ACTIVO.

Asimismo se ha comprobado que la dirección@movistar.net consta con fecha de alta 19/03/2013 en estado ACTIVO.

5. Se ha comprobado que el servicio de “e-factura” está asociado al cliente **A.A.A.** con la dirección de correo@... con fecha de alta 31/12/2012 y fecha de baja 30/09/2013.

Se verifica que a esa dirección@... se remitió un primer correo en fecha 11/06/2007 y un segundo correo de fecha 26/12/2012 con el asunto “Cierre de la Venta Prefusión” y con fecha 31/12/2012 con el asunto “Welcome Efactura”. Asimismo consta el envío de correos electrónicos de aviso de disponibilidad de “e-factura” desde el 22/01/2013 hasta el 02/09/2013.

6. En el Sistema de Facturación se comprueba que las facturas correspondientes a 25 de enero y 1 de marzo de 2013 coinciden con las aportadas por el denunciante. Asimismo se verifica que en ambas consta el literal “e-factura”, lo cual, según manifiesta TELEFONICA, significa que la facturación ha sido electrónica y en este caso, se remite un correo a la dirección de correo electrónico que el cliente ha facilitado, informándole de que la factura se encuentra disponible.

Se verifica que en la factura de 1 de febrero de 2013 consta como servicio contratado FUSIÓN lo cual según manifiesta TELEFONICA va asociado a la facturación electrónica. El motivo por el que la factura de 25 de enero se remite también por correo electrónico es debido a que al realizar la contratación de FUSIÓN está factura ya estaba emitida y se remite por correo electrónico al asociarse a la facturación electrónica.

Se verifica que en todas las facturas emitidas en el año 2013 hasta septiembre de 2013, consta el literal *“gracias por cuidar el medio ambiente por las facturas sin papel de movistar”*, lo cual según manifiesta TELEFONICA significa que la factura ha sido electrónica.

Se verifica que en la factura de noviembre de 2013 consta el literal *“de un paso más en el cuidado del medio ambiente y cambie a factura sin papel en movistar.es”* lo cual según manifiesta TELEFONICA esta factura ya no es electrónica.

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. (...). (El subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos)

Por su parte, el artículo 8.5 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por

el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, señala lo siguiente:

“5. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.”

III

En el supuesto que nos ocupa, el denunciante manifiesta que Telefónica remite las facturas correspondientes a su línea de teléfono (*****TEL.1**) a la dirección de correo electrónico de su hermana (**.....@yahoo.es**), dirección que no ha sido aportada por él.

Del análisis practicado en los sistemas de Telefónica por los inspectores de esta Agencia se comprueba, por un lado, que en sus sistemas consta la dirección **.....@yahoo.es** asociada al denunciante como dirección de contacto y con fecha de alta mayo de 2007; y, por otro, que el servicio de facturación electrónica “e-factura” se activó en fecha 31 de diciembre de 2012 con la dirección de correo **.....@yahoo.es** y fecha de solicitud de baja 30 de septiembre de 2013.

Así, en el periodo en el que la facturación electrónica estaba activa, el denunciante recibió en la cuenta de correo que tenía activada desde el año 2007 las facturas correspondientes al periodo que corresponde a la fecha de activación del servicio e-factura (que va asociado a la contratación del servicio fusión) hasta que su solicitud de baja en la facturación electrónica (septiembre de 2013)

A la vista de las consideraciones precedentes debe concluirse que no existe en la actuación de Telefónica 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 **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 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.