



Expediente Nº: E/05175/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 8 de mayo de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara haber recibido una reclamación de deuda en nombre de TME sin haber sido cliente de esa entidad en ningún momento.

Con fecha 17 de Abril de 2015, he remitido un burofax, con acuse de recibo, a **TELEFONICA MÓVILES, S.A.U.** (en adelante **TME**), en el que he hecho constar que nunca he tenido ni contratado ninguna línea de telefonía móvil con ésta entidad, sin que hasta el día de la fecha haya recibido ninguna contestación por su parte.

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Carta de fecha 26 de febrero de 2015 en que **ORIOLA ABOGADOS ASOCIADOS, S.L.** (en adelante **ORIOLA**) solicita al denunciante que se ponga en contacto con el despacho, pues disponen de documentación relativa a un tema de su interés. La carta está dirigida al domicilio del denunciante.
- Escrito de fecha 8 de abril de 2015 por el que el despacho **ORIOLA** reclama al denunciante una deuda en nombre de TME por importe de 985,75 €.
- Denuncia presentada en fecha 15 de abril de 2015 ante la Guardia Civil mediante la cual **A.A.A.** denuncia la suplantación de identidad en la contratación de líneas telefónicas de TME.
- Burofax certificado de fecha 17 de abril de 2015 en que el denunciante informa a **TME** que está recibiendo requerimientos de pago por **ORIOLA** en nombre de **TME** y que nunca ha sido cliente de la operadora, solicitando que subsanen la incidencia. Aporta certificado de entrega en la misma fecha.

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, y de la documentación aportada por **TME** y **ORIOLA**, se desprende lo siguiente:

- En el fichero de clientes de **TME**, aparece el nombre, apellidos y DNI (*****DNI.1**) del denunciante, con domicilio (**C/....1**) **MADRID**, (aunque la dirección postal indicada por el denunciante en su escrito de denuncia es (**C/....2**) – **MADRID**).

- Aparecen asociados al denunciante los servicios de las líneas de telefonía móvil *****TEL.1** y *****TEL.2** con fecha de alta 29/06/2011 y fecha de baja 06/12/2011 ambas con la tarifa *Habla Horario Oficina*.
- Informa la operadora que no le constan comunicaciones con la denunciante.
- Aporta **TME** grabación de voz en la que alguien que se identifica con el nombre y DNI *****DNI.1** del denunciante presta el consentimiento a la contratación, si bien aporta una dirección de Zaragoza, distinta de la informada por el denunciante (**(C/....3) ZARAGOZA**)
- Respecto a las facturas emitidas, manifiesta la entidad:

<<Constan seis facturas generadas todas las facturas se encontraban pendientes de pago. A fecha de este escrito y tras analizar el caso desde el departamento competente y bajo la sospecha de una suplantación de identidad se ha procedido a la anulación de todas las facturas generadas. Por lo tanto no consta deuda alguna asociada a los datos del reclamante, ...>>

- **ORIOLA**, para averiguar la dirección del presunto deudor de **TME** utilizó los servicios profesionales de una empresa de detectives, aportando copia del informe facilitado por ésta, fechado el 24/2/2015.

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

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 respecto a las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, **TME** manifiesta que fueron dadas de alta el 29/06/2011 y de baja el 06/12/2011, ambas con la tarifa Habla Horario Oficina

Asimismo **TME** aporta CD-ROM como acreditación de la contratación, de la que se desprende que una persona que afirma ser **A.A.A.**, con **DNI ***DNI.1** presta el consentimiento a la contratación de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, si bien aporta una dirección de Zaragoza, distinta de la informada por el denunciante (**(C/...3) ZARAGOZA**)

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 **TME** empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello es de señalar que **TME** tras recibir la reclamación del denunciante rectificó todas las facturas, procediendo a su anulación, no constando ninguna deuda pendiente.

Habría que añadir que la posible suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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 **ORIOLA ABOGADOS ASOCIADOS, S.L., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** y 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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

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