

Expediente N°: E/05555/2015

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha de 2 de julio de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **B.B.B.** en el que declara que se han contratado en su nombre las líneas de teléfono **D.D.D.** y **G.G.G.** y adquirido dos terminales móviles. Para la contratación se han facilitado sus datos personales y su número de cuenta bancaria.

#### DOCUMENTACION APORTADA:

Copia de la denuncia presentada ante la Policía con fecha 23 de junio de 2015, por los mismos hechos.

Copia de la factura emitida por JAZZTEL a nombre del denunciante, de mayo de 2015, en la que figuran cinco líneas de teléfono, entre ellas las dos que no reconoce.

Copia del contrato con JAZZTEL a nombre del denunciante para la línea de teléfono **A.A.A.**, de fecha 14 de diciembre de 2011.

Mediante correo electrónico de fecha 2 de septiembre de 2015, el denunciante amplía la documentación enviada con su denuncia, remitiendo copia del requerimiento de pago recibido de JAZZTEL, de fecha 6 de julio de 2015, por importe de 266,20€.

Con fecha 10 de septiembre de 2015, el denunciante ha aportado, mediante correo electrónico, copia de los justificantes de entrega de dos terminales a nombre del denunciante en el domicilio que coincide con el aportado por él a esta Agencia, los justificantes constan firmados, sin embargo el denunciante no reconoce la firma como suya.

**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 19 de noviembre de 2015, JAZZ TELECOM S.A.U. ha remitido a esta Agencia la siguiente información:

Respecto a los servicios contratados por el denunciante:

Según la información que consta en sus sistemas, el denunciante es titular de las siguientes líneas:

**A.A.A.:** con fecha de alta 11 de noviembre de 2011.

**E.E.E.:** con fecha de alta 14 de diciembre de 2011.

**F.F.F.:** con fecha de alta 30 de mayo de 2013.

**D.D.D.:** con fecha de alta 25 de marzo de 2015.

**G.G.G.:** con fecha de alta 25 de marzo de 2015.

Respecto a la contratación de las líneas **D.D.D.** y **G.G.G.:**

Según la información que consta en sus ficheros, la contratación se realizó con fecha 25 de marzo de 2015, se trata del alta de dos líneas móviles sin portabilidad, con envío de dos terminales al domicilio que coincide con el aportado por el denunciante a esta Agencia.

Aportan copia de los albaranes de entrega de los terminales, en el domicilio indicado y en los que figuran como teléfonos de contacto: **A.A.A.**

La contratación se realizó por teléfono. A este respecto aportan copia de la grabación de la verificación de tres contrataciones a nombre del denunciante:

La primera con fecha 11 de noviembre de 2011 para la línea **A.A.A.**

La segunda con fecha 30 de mayo de 2013 para la línea **F.F.F.**

La última de fecha 25 de marzo de 2015 para las líneas **D.D.D.** y **G.G.G.** (no reconocidas por el denunciante). En la grabación el cliente confirma los datos personales del denunciante y acepta la contratación de las citadas líneas y el envío de dos terminales móviles, que serán abonados en cuotas mensuales, así como un compromiso de permanencia de 24 meses.

La verificación de la contratación se efectuó por la empresa TRIA GLOBAL SERVICE S.L. (Qualytel).

Respecto a la reclamación del denunciante sobre las dos líneas no reconocidas:

Con fecha 23 de junio de 2015, se recibió una reclamación sobre suplantación de identidad en la contratación de las líneas **D.D.D.** y **G.G.G.**

Con fecha 14 de julio de 2015, se procede a la suspensión de las dos líneas reclamadas.

Con fecha 15 de julio de 2015, el denunciante realiza un pago por transferencia por importe de 126,83€.

Con fecha 4 de agosto de 2015, se recibe un fax del denunciante adjuntando la denuncia ante la Policía.

Por parte de JAZZTEL se resolvió calificar la contratación de las dos líneas como FRAUDE y se procedió a la baja de las dos líneas.

Se ha anulado de las facturas emitidas el importe total de 505,71€ que correspondían a las dos líneas anuladas, según consta en el listado de las facturas emitidas y rectificadas que aportan.

No obstante, tras la regularización ha quedado un importe pendiente de pago de 133,97€ que corresponden a las líneas contratadas por el cliente que no forman parte de la reclamación.

## **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

El denunciante pone de manifiesto que Jazztel ha realizado un tratamiento de sus datos sin su consentimiento puesto ha dado de alta dos líneas de teléfono móvil

( **D.D.D.** y **G.G.G.**) sin su autorización.

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 la grabación de la contratación de las líneas **D.D.D.** y **G.G.G.** de fecha 25 de marzo de 2015 con el denunciante, así como el envío de dos terminales móviles asociados a esta 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 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 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 conocimiento de la reclamación interpuesta por el denunciante suspende las líneas, y tras recibir fax del denunciante adjuntando denuncia ante la Policía, procede a calificar la contratación como fraude y a dar de baja estas líneas.

Señalar, asimismo, que si bien se han anulado las facturas emitidas correspondientes a las dos líneas contratadas fraudulentamente, existe un importe pendiente de pago que corresponde a las otras líneas contratadas por el denunciante con su consentimiento en el año 2011.

#### IV

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, en la medida en que actuó con una razonable diligencia a la hora de la recogida de datos que justifican la contratación, y que tenían una apariencia de legitimidad. En el caso de que pudieran derivar de una posible usurpación

de personalidad llevada a cabo por un tercero, habrá de pronunciarse el correspondiente organismo jurisdiccional competente en razón de la materia, al no corresponder a la Agencia Española de Protección de Datos enjuiciar las actuaciones delictivas que se puedan derivar del presente caso

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 **JAZZ TELECOM SAU** y a **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 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