



Expediente Nº: E/06845/2015

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 denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 25 de septiembre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **C.C.C.**, en adelante la denunciante, en el que manifiesta lo siguiente:

1. Durante años ha sido titular de la línea **D.D.D.** con TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, en adelante TELEFONICA.
2. El 28 de abril de 2015 a las 18:30 horas procede a dar de baja la citada línea al cambiar la ubicación del despacho que venía ocupando hasta ese momento.
3. Según se le informa telefónicamente, alguien solicitó en su nombre la reactivación de la línea el 20 de agosto de 2015 a las 20:11 horas proporcionando para ello sus datos personales sin que lo hubiese autorizado.
4. Tiene conocimiento de los hechos al recibir un correo electrónico felicitándole por el alta de la línea al que responde indicando que no había solicitado ningún alta pero del que no recibe ninguna respuesta.
5. Tan pronto recibe el correo electrónico llamó al 1004 (teléfono de atención al cliente de TELEFONICA) donde se le dice que habían intentado dar de alta la línea pero que no lo habían conseguido, por lo que no tenía que preocuparse al seguir la línea de baja.
6. A pesar de lo manifestado por TELEFONICA el 14 de septiembre de 2015 se le informa de que la línea **D.D.D.** había finalmente reactivada el 20 de agosto de 2015.
7. Solicita la baja ese mismo día y cuando cuatro días más tarde comprueba que la línea sigue activa contacta con TELEFONICA que le informa de que la línea había sido dada de baja y posteriormente reactivada a través del sitio web de TELEFONICA.

Se le informa que la entidad no podía hacer nada si alguien estaba utilizando sus datos para actuar en su nombre a través de la web y que debería de poner los hechos en conocimiento de la justicia.

8. Sospecha que quien ha usurpado su identidad para quedarse con la línea es su antiguo compañero de despacho, D. **B.B.B.**

Junto con el escrito de denuncia aporta copia de un correo electrónico remitido por TELEFONICA el 2 de septiembre de 2015 en el confirman la contratación del pedido

***PEDIDO.1.

El 26 de noviembre de 2015 tiene entrada en esta agencia un escrito de subsanación de denuncia en el que aporta copia de la siguiente documentación:

- a) Denuncia interpuesta ante la policía nacional el 22 de septiembre de 2015.
- b) Resguardo bancario de un cargo emitido por TELEFONICA el 22 de septiembre de 2015.
- c) Factura de abono, emitida el 4 de octubre de 2015, tras haber dado de baja la línea fraudulentamente activada.

En el escrito se indica que la reclamación ante TELEFONICA se ha interpuesto a través de teléfono por lo que no dispone de documentos sobre ésta.

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:

ACTUACIONES PREVIAS

Esta Agencia envía a TELEFONICA solicitud de información, y en respuesta a la misma TELEFONICA aporta la siguiente información:

- 1. La línea **D.D.D.** consta como dada de alta el 5 de noviembre de 2010 y de baja el 20 de septiembre de 2015. La baja se produce por solicitud del titular.
- 2. La denunciante no tiene deuda con TELEFONICA a fecha del escrito.

Las cuatro últimas facturas emitidas son de las siguientes fechas e importes:

Fecha	Importe
22/05/2015	57 €
28/05/2015	-3,69 €
22/09/2015	66,53 €
04/10/2015	-12,78 €

Todas las facturas anteriores se emiten el día 22 de cada mes sin interrupción alguna.

Si la baja se produjo como la denunciante manifiesta el 28 de abril de 2015, su última factura sería la del 22 de mayo de 2015, que parece rectificada por una factura de abono de 28 del mismo mes.

- 3. La entidad manifiesta que no ha habido contactos de la denunciante con la entidad.
- 4. La entidad aporta grabación de una llamada donde quien se identifica como la denunciante (mediante nombre, apellidos y NIF) contrata sobre la línea **D.D.D.** un

producto de fibra que incluye conexión a Internet, tarifa plana de telefonía fija y un número de minutos para llamar desde el fijo hasta el móvil.

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 comercial 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

La denunciante pone de manifiesto que Telefónica ha realizado un tratamiento de sus datos sin su consentimiento ya que, tras solicitar la baja de la línea que tenía contratada con esta entidad, en fecha 28 de abril de 2015, procede a la reactivación de la misma sin su autorización y sin su consentimiento. Añade la denunciante que sospecha que su antiguo compañero de despacho, usurpando su identidad, ha procedido a dicha reactivación.

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 Telefónica aporta copia de la grabación relativa a la contratación de un producto de fibra sobre la línea **D.D.D.** que incluye conexión a Internet, tarifa plana de telefonía fija y un número de minutos para llamar desde el fijo hasta el móvil, entre un operador y un persona que se identifica como la denunciante (Mediante nombre, apellidos y número de DNI), producto que no es dado de baja por la denunciante hasta septiembre de 2015.

Por otro lado, no hay constancia de la reactivación de la línea que señala la denunciante fue realizada tras solicitud de su baja en abril de 2015 por un tercero y sin su consentimiento.

Además, la propia denunciante señala que supuestamente dicha reactivación fue realizada por un antiguo compañero de despacho que conocía e hizo uso de sus claves y usurpando su personalidad, es decir, sin que Telefónica supiera esta condición.

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 Telefónica empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación al exigir las claves personales e intransferibles del titular de la línea que, sin embargo, la denunciante afirma que eran conocidas por su socio de despacho.

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 Telefónica 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 **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** y a **C.C.C.**

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