



Expediente Nº: E/00846/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **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 23/01/2017 tiene entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que en nombre de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante TME) le están reclamando una deuda de 52 € por la contratación de la línea *B.B.B.*, *que él no ha contratado y han suplantado su identidad en la contratación de la misma.*

Aporta entre otros los siguientes documentos:

- Copia del requerimiento efectuado por la empresa ISGF Informes Comerciales S.L. de 12/01/2017, en el que en nombre de TME, le requiere el abono de una deuda por importe de 52 €.

- Copia de los informes realizados por TME de fechas 2/02/17 y 7/02/17 para el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital respectivamente, en los que confirma la existencia de la deuda.

- Copia del atestado nº 860/17, de 7 de febrero, realizado en las dependencias de la Policía Nacional de Mérida-Oficina de Denuncias en el que se recogen los hechos relatados anteriormente y señala expresamente que en la fecha de la contratación su domicilio era en la localidad de *****LOCALIDAD.1** (Badajoz), y que no ha perdido ningún documento donde figurase su número de D.N.I.

- CD con el archivo de audio de la contratación efectuada, de la que el denunciante dice que no reconoce como suya la voz y que una tercera persona utiliza su identidad.

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:

TME ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

1.- Impresión de pantalla de sus sistemas de información donde figuran los datos del denunciante vinculados a la contratación de la línea móvil **B.B.B.**, tipo de contrato Vive 13. Consta como domicilio *****DIRECCIÓN.1** (**BADAJEZ**), coincidente con



la señalada a efectos de notificaciones por el denunciante a esta Agencia y con la localidad que fija en el atestado policial al momento de la contratación. El alta se produjo el día 6/02/2016 y la baja por falta de pago el 14/03/2017.

2.- Grabación de voz de la contratación telefónica realizada para la contratación de la línea **B.B.B.**, de la que figura como titular el denunciante.

3.- Copia de las facturas emitidas desde la contratación, constando como abonadas las 6 primeras y pendientes de pago las correspondientes a los meses de octubre 2016 a enero 2017.

4.- Copia de la reclamación presentada por el denunciante al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y respuesta realizada por TME el 24/04/17, en la que ratifica la correcta tramitación de la contratación y la existencia de la deuda, por importe de 52€.

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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: "Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso".

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de la entidad TME infracción del artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal que regula el consentimiento del afectado.

En el apartado primero determina que "El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa".

El apartado segundo del citado artículo establece 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”.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por TME fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que la contratación se llevó a cabo telefónicamente y la entidad ha aportado copia de grabación de voz realizada para comprobar la identidad del contratante en las que el operador confirma con el contratante el nombre y apellidos y DNI datos que coinciden con los del 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.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

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. Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.



IV

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 TME una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** y 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 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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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