



Expediente Nº: E/01299/2019

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 6 de agosto de 2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) contra **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** en el que denuncia que el pasado 16 de Julio de 2018 se produjo una brecha de seguridad en la web de Movistar que expuso mis datos personales con toda la vulnerabilidad posible en internet.

La brecha permitía que cualquier persona con una cuenta en el portal pudiese, al consultar los datos de su recibo y cambiar los dígitos que aparecían al final de la URL, el cual es un código equivalente al número de recibo, al modificarse, conducía directamente a las facturas de otros clientes de la compañía. De esta manera, cambiando la referencia, un usuario podía ir de un recibo ajeno en otro consultando los datos personales que en ellos aparecen, y pudiendo descargarlos en varios formatos. Adjunto documento que acredita este acceso.

Esto vulnera mis derechos de protección de datos personales por lo que presento esta reclamación de acción y daños, para que se proceda a la subsanación e indemnización correspondiente.

**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:

**TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** en respuesta al requerimiento de la información solicitada por esta Agencia manifiesta que la reclamante es titular del Contrato de servicio Movistar Fusión que incluye la línea de telefonía fija \*\*\*TELEFONO.1, la cual ha interpuesto la presente reclamación por una supuesta vulneración de sus derechos de protección de datos personales, en relación con hechos ocurridos el 16 de julio de 2018.

**TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** pone de manifiesto que los datos de la reclamante no han resultado afectados por los hechos mencionados.

No obstante, mediante carta de 12/11/2018 se le ha informado a la reclamante de lo siguiente:

*“En relación a los hechos objeto de la reclamación, podemos confirmarle que en su caso no ha recibido información adicional sobre el incidente dado que sus datos no han sido afectados.*

*Asimismo, desde Telefónica queremos asegurarnos de que nuestros clientes cuentan con la información necesaria sobre el tratamiento que realizamos de sus datos personales, reafirmando nuestro compromiso de mantener unos claros principios y valores de privacidad donde la transparencia, el control y la seguridad de los datos de nuestros clientes, son nuestra prioridad en el diseño y la prestación de nuestros servicios.*

*Siguiendo estos compromisos, y en relación con el incidente del pasado 16 de julio de 2018, informamos que Telefónica remitió la correspondiente información con el detalle necesario al Delegado de Protección de Datos de Movistar (DPO), a la Agencia Española de Protección de*

*Datos, así como a todos los clientes afectados, y a los no afectados que han mostrado interés por dicho incidente.*

*También confirmamos que todos los clientes de Movistar volvieron a tener disponible la factura interactiva, sin haberse precisado ninguna medida adicional por su parte.*

*A requerimiento de la AEPD, se le ha remitido copia de la presente contestación a la reclamación relacionada con el incidente de seguridad que afectaba a la funcionalidad de la factura interactiva, disponible en el área privada de movistar.es.”*

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), de plena aplicación desde el 25 de mayo de 2018, reconoce a cada autoridad de control, es competente para resolver esta reclamación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con el artículo 12.2, apartados i) y j) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (en adelante, RD 428/1993). En idéntico sentido se pronunciaba 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, vigente en el momento de los hechos denunciados (en lo sucesivo LOPD).

### **II**

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Asimismo, el artículo 9.3 del Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, establece que *“la Agencia Española de Protección de Datos podrá inadmitir la reclamación cuando el responsable o encargado del tratamiento, previa advertencia formulada por la Agencia, hubiera adoptado las medidas correctivas encaminadas a poner fin al posible incumplimiento de la legislación de protección de datos y concurra alguna de las siguientes circunstancias:*

*a) Que no se haya causado perjuicio al afectado.*

*b) Que el derecho del afectado quede plenamente garantizado mediante la aplicación de las medidas.”*

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el



desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

### III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante contra **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 32 del RGPD en relación con la seguridad del tratamiento los datos personales y la capacidad del responsable de garantizar la confidencialidad de sus sistemas y servicios.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de esta a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** y del requerimiento hecho a éste para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**, que obran en el expediente, aporta carta de 12/11/2018 donde manifiesta lo siguiente:

*“En relación a los hechos objeto de la reclamación, podemos confirmarle que en su caso no ha recibido información adicional sobre el incidente dado que sus datos no han sido afectados.*

*Asimismo, desde Telefónica queremos asegurarnos de que nuestros clientes cuentan con la información necesaria sobre el tratamiento que realizamos de sus datos personales, reafirmando nuestro compromiso de mantener unos claros principios y valores de privacidad donde la transparencia, el control y la seguridad de los datos de nuestros clientes, son nuestra prioridad en el diseño y la prestación de nuestros servicios.*

*Siguiendo estos compromisos, y en relación con el incidente del pasado 16 de julio de 2018, informamos que Telefónica remitió la correspondiente información con el detalle necesario al Delegado de Protección de Datos de Movistar (DPO), a la Agencia Española de Protección de Datos, así como a todos los clientes afectados, y a los no afectados que han mostrado interés por dicho incidente.*

*También confirmamos que todos los clientes de Movistar volvieron a tener disponible la factura interactiva, sin haberse precisado ninguna medida adicional por su parte.*

*A requerimiento de la AEPD, se le ha remitido copia de la presente contestación a la reclamación relacionada con el incidente de seguridad que afectaba a la funcionalidad de la factura interactiva, disponible en el área privada de movistar.es.”*

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el



archivo de estas actuaciones.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

#### **SE ACUERDA**

- 1 **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2 **NOTIFICAR** la presente resolución al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

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