



Expediente N°: E/01459/2015

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.**, en virtud de la denuncia presentada por D. **A.A.A.** y D. **B.B.B.** y en consideración a los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 10/12/2014 ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de D. **A.A.A.** y D. **B.B.B.** (en lo sucesivo, **A.A.A.**, **B.B.B.** o los denunciados), en el que exponen que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., ( en lo sucesivo, TDE o la denunciada), ha pasado al cobro en la cuenta bancaria de **B.B.B.** -quien desde hace más de un año no es cliente de TDE ni ha autorizado el cobro efectuado, por lo que sus datos bancarios deberían estar bloqueados-, recibos generados por los servicios prestados a **A.A.A.**, quien considera vulnerado su derecho a la intimidad.

Aportan con la denuncia, entre otros, los siguientes documentos:

Copia de dos contratos suscritos por **A.A.A.**, uno de ellos de telefonía móvil (número **\*\*\*TEL.1**), de 11/01/2013, y otro de telefonía fija (**\*\*\*TEL.2**), de 29/12/2012. En ambos contratos consta que el pago de las facturas se hará en la cuenta bancaria que se indica, finalizada en los dígitos **02** y abierta en la entidad Bankinter, S.A.

Dos impresiones de pantalla con el sello de Bankinter, S.A, y la fecha 04/12/2014. En una de ellas se indica que los titulares de la cuenta bancaria anteriormente citada, finalizada en los dígitos **02**, son **A.A.A.** y **C.C.C.** En la segunda se hace constar que la cuenta abierta en esa entidad cuyos veinte dígitos se facilitan (finalizada en **67**) tiene como titulares conjuntamente a **B.B.B.** y a **D.D.D.** y como "apoderados" a **A.A.A.** y a **E.E.E.**

Aporta diversos recibos de adeudos por domiciliación de BANKINTER en los que la entidad emisora es TDE: De fecha 03/11/2014, pasado al cobro en la cuenta corriente finalizada en **02**. De fecha 01/04/2014, adeudado en la cuenta finalizada en los dígitos **67**, figurando como "Titular del recibo" **A.A.A.**.

Copia de una carta de MOVISTAR dirigida a **A.A.A.** respondiendo a una reclamación suya en la que le comunica que "no hemos encontrado incidencia alguna relacionada con las cuestiones que nos plantea. No hay registrada modificación de datos....".

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de



Datos realizó actuaciones encaminadas al esclarecimiento de los hechos teniendo conocimiento de los siguientes extremos que constan en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección que se reproduce:

### <<ACTUACIONES PREVIAS

1. En fecha de 23/10/2015 se realiza una inspección conjunta a las entidades TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A. y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, SAU en las que se averiguó lo siguiente:
  - 1.1. A nombre de **A.A.A.** figuran contratadas dos líneas telefónicas, una móvil con el número **\*\*\*TEL.1** y una fija con el número **\*\*\*TEL.2** agrupadas ambas en el producto FUSIÓN de forma que la cuota del producto FUSIÓN es facturada por TELEFONICA DE ESPAÑA y los excesos de uso de la línea móvil es facturado por TELEFONICA MOVILES ESPAÑA.
  - 1.2. En la inspección se recabó copia de las facturas emitidas por el producto FUSIÓN a nombre de **A.A.A.** en el periodo comprendido entre el 1/12/2013 y el 1/12/2014 así como el resultado de la consulta a la base histórica de datos de facturas ya que en las facturas no aparece reflejado el número de cuenta bancaria de cargo. Del resultado de dichas consultas se desprende que el número de cuenta de cargo en todas ellas es el **\*\*\*\*\*02**.
  - 1.3. Se recabó copia también de los datos de facturación asociados al exceso de uso de la línea móvil obteniéndose que las facturas emitidas por dicho concepto corresponden a los meses de febrero, abril, mayo y junio de 2014 habiendo sido cargadas todas ellas en la cuenta **\*\*\*\*\*02**.
  - 1.4. Se recabó también en la inspección copia de todas las ordenes de servicio que recogen todos los cambios administrativos incluidos los cambios de cuenta bancaria de cargo asociados al cliente **A.A.A.** obteniéndose un listado con un total 10 órdenes de servicio siendo la primera de ellas de fecha 10/1/2013 y la última de 29/10/2014. Del análisis del listado de órdenes de servicio se desprende que no ha habido ninguna relativa al número de cuenta bancaria, que ha permanecido invariable e igual al número **\*\*\*\*\*02**.
  - 1.5. Los representantes de ambos operadores aportan copia del escrito de fecha 13/3/2015 que remitieron a la SETSI como consecuencia de una reclamación que **A.A.A.** y **B.B.B.** efectuaron ante la SETSI. En dicho escrito TELEFONICA pone de manifiesto que en ningún momento se ha emitido factura alguna a **A.A.A.** titular del número **\*\*\*TEL.2** a la cuenta de **B.B.B.**>>

### 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 de la LOPD recoge el principio del consentimiento, piedra angular en la construcción del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, y dispone en su apartado 1: *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”*.

El artículo 4 de la LOPD, bajo la rúbrica *“Calidad de los datos”*, se ocupa en el punto 3 del principio de exactitud o veracidad que dice: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

Finalmente, el artículo 10 de la LOPD, *“Deber de secreto”*, establece que *“El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo”*. Precepto que tiene como finalidad evitar que quienes estén en contacto con los datos personales almacenados en ficheros realicen filtraciones no consentidas por sus titulares.

## III

Las actuaciones de investigación practicadas por la Inspección de Datos no han arrojado ningún indicio del que se desprenda que, como los denunciantes afirman, TDE emitió contra la cuenta bancaria de la que **B.B.B.** es titular, facturas por los servicios que **A.A.A.** tiene contratados con ella.

Con ocasión de las actuaciones de inspección realizadas en la sede de TDE se confirmó que **A.A.A.** tenía contratadas dos líneas telefónicas, una móvil con Telefónica Móviles España, S.A.U., (en adelante, TME), **\*\*\*TEL.1**, y otra fija con TDE, **\*\*\*TEL.2**, agrupadas ambas en el producto denominado Fusión, por lo que corresponde a TDE emitir las facturas hasta el límite de la cuota contratada, siendo facturado por TME el consumo de la línea de móvil que exceda de dicha cuota.

Sobre esa premisa, la Inspección de la AEPD examinó las facturas emitidas a nombre de **A.A.A.** por el producto Fusión tanto por TDE como por TME, por el exceso de uso del servicio de móvil.

Obra en el expediente una copia de las facturas que TDE emitió a nombre de su cliente, **A.A.A.**, durante el tiempo que media entre 01/12/2013 y el 01/12/2014, un total de trece facturas. También, en relación a cada una de estas trece facturas, obra en el expediente una impresión de pantalla con el resultado de la consulta efectuada a la *“Base Histórica de Datos de Facturas”*, lo que ha permitido comprobar que todas ellas se pasaron al cobro en la cuenta bancaria abierta en BANKINTER, S.A y finalizada en los dígitos **“02”** de la que es titular **A.A.A.**.

Asimismo, obran en el expediente impresiones de pantalla con los datos de facturación asociados al exceso de consumo por el uso de la línea móvil. Por ese concepto se emitieron facturas en febrero, abril, mayo y junio de 2014. Se comprueba que todas se emitieron contra la misma cuenta bancaria de la que es titular **A.A.A.** en la entidad BANKINTER, S.A.



También se examinaron las “*ordenes de servicio*” registradas en los sistemas de TDE asociadas a **A.A.A.**, ya que reflejan los cambios administrativos que se hubieran efectuado, incluidos los cambios relativos a la cuenta bancaria. De las diez “*ordenes de servicio*” registradas (que abarcan el periodo de tiempo comprendido desde el 10/01/2013 al 29/10/2014) ninguna versa sobre un cambio en los datos bancarios de facturación del cliente.

El resultado de la investigación practicada por la AEPD ante TDE coincide con la respuesta que esta operadora dio a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), en fecha 13/03/2015, en el curso del expediente RC\*\*\*\*\*/14/PVD.

Las anteriores conclusiones han de conectarse con la vigencia en nuestro Derecho Administrativo sancionador del principio de presunción de inocencia, consagrado en el artículo 24.2 de la Constitución Española, conforme al cual el ejercicio de la potestad sancionadora del Estado, en sus diversas manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

El artículo 137.1 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), es un reflejo del principio de presunción de inocencia y establece que “*Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.*”

El Tribunal Constitucional (SSTC 131/2003 y 242/2005, por todas) se ha pronunciado en esa dirección al indicar que una de las exigencias inherentes al derecho a la presunción de inocencia es que la sanción esté fundada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta imputada y que recaer sobre la Administración pública actuante la carga probatoria de la comisión del ilícito administrativo y de la participación en él del denunciado.

El único documento aportado por los denunciantes a la AEPD a fin de sustentar su versión de los hechos fue uno con el nombre de BANKINTER –que no lleva impreso el sello de esta entidad- referente a un adeudo por domiciliación en la cuenta finalizada en los dígitos “67”, de la que es titular **B.B.B.**, de la factura \*\*\*FACTURA.1 por el servicio contratado por **A.A.A.**, con fecha valor 01/04/2014, por un importe de 61,11 euros.

Sin embargo, entre los documentos recabados de TDE durante la inspección llevada a cabo en su sede, se incluye una copia de esta factura y el resultado de la consulta que respecto a ella se hizo a la “*Base histórica de Datos de Facturas*” en la que se puede verificar que, a diferencia de lo que consta en el documento que los denunciantes aportaron, la factura se emitió contra la cuenta de **A.A.A.** finalizada en los dígitos “02” y no contra la cuenta de **B.B.B.**.

Así pues, la versión de los hechos ofrecida por los denunciantes no ha sido confirmada por el resultado que arrojan las actuaciones de investigación realizadas por la Inspección de Datos de la AEPD. Habida cuenta de que el único documento que refleja lo manifestado por los denunciantes lleva el nombre de BANKINTER, lo que podría hacer pensar que la entidad giró las facturas de **A.A.A.** a la cuenta, finalizada en los dígitos “67”, de la que es titular **B.B.B.** y en la que **A.A.A.** tiene la condición de apoderado, le informamos que puede dirigirse a BANKINTER y ejercitar ante ella el



derecho de rectificación.

El artículo 16 de la LOPD regula el derecho de rectificación y dispone:

*“1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días hábiles.*

*2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.”*

El Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 (RLOPD), define el derecho de rectificación (artículo 31.1) como el derecho del afectado a que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos o incompletos.

Este derecho es personalísimo, por lo que deberá ejercitarse por el interesado acompañando copia de su D.N.I. o de cualquier otra documentación que acredite su identidad, a través de un medio que haga prueba tanto del envío como de la recepción de la solicitud. En el escrito en el que se ejercite el derecho deberá constar, además del nombre y apellidos del titular, la petición concreta que formula y aportar copia de los documentos que la justifiquen.

Para el ejercicio de este derecho puede valerse de los modelos e información que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>

En consideración a lo expuesto, y toda vez que la Inspección practicada por la AEPD no ha arrojado indicios de los que se infiera que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., es responsable de los hechos denunciados, procede acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

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 **A.A.A. Y 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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