



Expediente N°: E/01593/2012

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. en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 15 de diciembre de 2011, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que se ha usurpado su identidad para contratar una línea de telefonía móvil.

Ha recibido en su domicilio facturas de esta línea. Según indica el reclamante, para no ser acusado de moroso pagó la primera factura de 34,66 €. Asimismo, ha denunciado los hechos ante la policía.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

En el sistema de información de Movistar consta que se ha contratado la línea **B.B.B.** con fecha de alta 08/02/2011 y baja el 30/05/2011. La causa de la baja es "Error Administrativo".

El origen de esta línea es una portabilidad del operador Vodafone que fue confirmada por éste.

Como consecuencia de los servicios contratados, Movistar ha emitido 5 facturas que han sido anuladas, a pesar de que la primera de ellas consta como abonada por el reclamante.

La solicitud de portabilidad se ha realizado por Internet con fecha 10/02/2010 y que la entrega de se ha realizado el 10/02/2011.

Según figura en las impresiones de pantalla de la entidad la línea se suspendió cautelarmente el día de la activación el 08/02/2011 y se rehabilitó el 27/04/2011, generándose facturas que se remitieron al reclamante.

Según indican los representantes de la entidad, se ha recibido una reclamación de la OMIC con fecha 06/09/2011, en la que adjunta copia de la denuncia ante la policía. No obstante ya se habían anulado las facturas en fecha 10/05/2011.

Los representantes de la entidad aportan copia del albarán de entrega del

terminal de telefonía móvil firmado en nombre de **A.A.A.**

Respecto del procedimiento implantado por Telefónica Móviles para la contratación por portabilidad de línea a través del canal internet, a través de inspección realizada a la entidad, se ha podido conocer que el mismo estuvo vigente hasta abril de 2011, fecha en que se paralizó su utilización para someterlo a una revisión encaminada a reducir el fraude.

El procedimiento permitía al usuario rellenar un formulario web, que constaba de pantallas sucesivas a las que se iba accediendo conforme se iban introduciendo los datos requeridos y se aceptaban las condiciones. En la primera pantalla debían proporcionarse los datos identificativos, que consistían en los datos de contacto (nombre, apellidos, teléfonos de contacto, dirección postal y correo electrónico), y los datos de facturación (titular y número de cuenta corriente). En la siguiente se requería la especificación del domicilio de facturación y del domicilio de entrega del terminal asociado (ambas direcciones podían ser diferentes) y en otra posterior se ofrecía un resumen del pedido, donde se podían verificar tanto los datos facilitados anteriormente como el terminal asociado. El sistema también solicitaba introducir entre otros datos, el ICC asociado a la tarjeta SIM, el número de teléfono y el operador donante.

Estos datos eran volcados en la plataforma de *backoffice* de la entidad, quedando incorporados a su sistema de información; en ese mismo instante se enviaba a la dirección de e-mail facilitada un correo electrónico confirmando el pedido.

El procedimiento de contratación a través del canal internet ha vuelto a ponerse en funcionamiento el 11 de febrero de 2013, con nuevas medidas encaminadas a prevenir los casos de fraude. Sus principales características, según lo manifestado por las representantes de la entidad, se resumen en los siguientes puntos:

- Es válido para altas nueva y/o portabilidades, sin llevar aparejada la obtención de ningún terminal.
- Se recaban datos de contacto del cliente (nombre, apellidos, NIF, dirección de e-mail y teléfono de contacto).
- Se recaban los datos relativos a la línea de telefonía móvil a portar (o se establece si se trata de un alta nueva).
- Se recaban los datos de envío (para la tarjeta SIM) y de cobro (número de cuenta bancaria).

Toda esta información se vuelca en el *backoffice*, y se activan una serie de filtros previos gestionados por el departamento de crédito y riesgo; se tramita el envío de la SIM inactiva (teniendo el mensajero la obligación de entregar la tarjeta exclusivamente al interesado, verificando su identidad mediante la exhibición del DNI; en caso de no encontrarse en el domicilio, se deja una nota y el usuario deberá acudir a un distribuidor); a continuación se realizaría una llamada al teléfono de contacto facilitado al objeto de confirmar los datos, procediendo a grabar, mediante verificador, su voluntad de contratación; finalmente, para el caso de portabilidades, se solicita la portabilidad al operador donante a través del nodo central, enviándose un correo electrónico al usuario confirmando o denegando la portabilidad solicitada.

Asimismo, se tiene conocimiento de que la CMT ha regulado unos procedimientos administrativos cooperativos entre los operadores para la gestión y



tramitación de las portabilidades solicitadas por los clientes, entendiéndose por portabilidad el cambio de operador conservando la numeración de la línea.

Para facilitar la gestión de las portabilidades se ha establecido un nodo central, gestionado por la entidad INDRA, designado por la CMT en coordinación con los operadores. Este nodo central ha sustituido la solución distribuida que existía con anterioridad, consistente en interfaces entre operadores basadas en páginas web.

Los usuarios que solicitan la portabilidad de su línea deben de hacerlo en el operador receptor. Así, los clientes de un operador (donante) que desean portar su línea a otro operador (receptor), deben de solicitarlo al operador receptor.

El operador receptor será el encargado, además de recabar los datos del solicitante para la tramitación del alta como cliente de su compañía, de realizar la solicitud de portabilidad en el nodo central de portabilidades para su tramitación.

La tramitación de una portabilidad conlleva la confirmación (o denegación en su caso) de la misma por el operador donante. Para ello, el operador donante debe comprobar que:

En el caso de líneas postpago el NIF/CIF del solicitante de la portabilidad (aportado por el operador receptor) coincide con el del cliente a portar para la línea en cuestión (MSISDN).

En el caso de líneas prepago debe comprobar que el ICC de la tarjeta coincide con el registrado para la línea (MSISDN). En estos casos, únicamente existe obligación de comprobar la coincidencia de este código de tarjeta, no comprobando la coincidencia de NIF/CIF, ni ningún otro dato de carácter personal.

En ambos casos, postpago y prepago, es de obligado cumplimiento la comprobación de dichos datos, debiendo el operador donante denegar la portabilidad si no existe coincidencia en los datos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 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

En el presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo en el convencimiento de que se efectuaba conforme a la legalidad vigente. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que TELEFONICA MOVILES consideró que existía un contrato válidamente celebrado como consecuencia de la portabilidad de la línea asociada al número **B.B.B.**, en la medida que disponía de los datos identificativos y de facturación del cliente así como el ICC asociado a la tarjeta SIM, el número de teléfono y el operador donante, aceptando el cliente las condiciones de contratación mediante marcas realizadas en los distintos campos presentados a través de internet. Además, al solicitar TELEFONICA MOVILES al operador donante la confirmación de la portabilidad de la línea, es aceptada por éste al coincidir el código ICC de la tarjeta con el registrado para la línea (MSISDN), datos que fueron aportados por el cliente a través de internet.

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. Así, La Audiencia Nacional señala en su Sentencia de 19 de enero de 2005, *“el debate debe centrarse en el principio de culpabilidad, y más en concreto, en el deber de diligencia exigible a (...) en el cumplimiento de las obligaciones de la LOPD, y no tanto*



en la existencia misma de la contratación fraudulenta sino el grado de diligencia desplegado por la recurrente en su obligada comprobación de la exactitud del dato”.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que TELEFONICA 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 sospechas de que la contratación de la línea controvertida podía tener su origen en un ilícito penal, procedió a averiguar y verificar dichos extremos, realizando las gestiones precisas a los efectos de tramitar la suspensión de la línea controvertida, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante, cancelando a su vez la facturación emitida a ésta.

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

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A. y a 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 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 el Director 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.