



Expediente Nº: E/02880/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha [Introduzca el texto correspondiente a 4 de enero de 2016 tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante Telefónica Móviles) le remite a su dirección de correo electrónico < **C.C.C.**>, reiteradamente comunicaciones **de facturas de B.B.B.** (en adelante TERCERO), con el que no tiene ninguna relación, de las líneas **D.D.D.** y **E.E.E.**, en las que consta el nombre, apellidos, domicilio postal, importes y denominación de la entidad bancaria.

En el correo electrónico le informan “*Ya están disponibles las facturas de sus móviles de fecha 01-01-2016. Puede consultar los detalles en Mi Movistar”*. En el pie de página del correo electrónico consta la denominación de la operadora y la dirección postal (C/...1) de Madrid.

Que siguiendo las instrucciones de la Resolución de la AEPD, de fecha 26 de noviembre de 2015, referencia E/3660/2015, se dirige nuevamente a Telefónica Móviles, mediante carta certificada, a la dirección (C/...1) de Madrid, recibida en destino el 30 de noviembre de 2015, mediante la que solicita la rectificación del dato erróneo de la dirección del correo electrónico. Sin embargo, el día **29 de diciembre de 2015**, vuelve a recibir en su dirección de correo electrónico otras dos facturas del TERCERO.

Pero el reclamante recibe el 27 de abril de 2016 un nuevo correo electrónico en el que le informan que puede consultar las facturas de sus móviles **D.D.D.** y **E.E.E.** en Mi Movistar.

Para acreditar estos hechos adjunta copia de dichos documentos.

SEGUNDO: La AEPD procede a la apertura de procedimiento de Tutela de Derechos, con referencia TD/00287/2016, en la tramitación del mismo el reclamante recibe nuevamente correos electrónicos, el día 28 de enero, el 25 de febrero y el **29 de marzo de 2016**, en éste último se indica “*Le presentamos la nueva factura interactiva (...). Consulte la factura de sus móviles **D.D.D.** y **E.E.E.** de fecha 01-04-2016 por importes de 76,64€ y 28,00€ en Mi Movistar para descubrir todos los detalles*”.

Telefónica Móviles manifiesta, en su escrito de fecha 8 de marzo de 2016, que no ha sido posible localizar la solicitud de rectificación remitida a la dirección (C/...1) de Madrid ya que la dirección postal publicada para el ejercicio de derechos es Ref. DATOS Apartado de Correos ** de Bilbao, la cual se encuentra publicada en la página web de la



compañía, se adjunta impresión de pantalla. Añaden que los datos de carácter personal que dispone la operadora de la persona titular de las facturas aportadas **no guardan coincidencia alguna con los del reclamante**, en especial el correo electrónico, no existiendo la posibilidad alguna de recibir información de la misma.

Sin embargo, la operadora manifiesta a esta AEPD, con fecha de **21 de abril de 2016**, que *“una vez analizado nuevamente el asunto, se detecta una incidencia en las bases de datos de Telefónica Móviles, la cual ha quedado subsanada, informando al denunciante mediante carta, de fecha 19 de abril de 2016”*, se adjunta copia. En consecuencia, entienden que se ha satisfecho el derecho ejercitado por el reclamante.

Con fecha de 6 de junio de 2016, la Directora de la AEPD Resuelve, referencia R/1398/2016 TD/00287/2016, por motivos formales, estimar la reclamación formulada por **A.A.A.** contra Telefónica Móviles. En cuanto a que esté recibiendo facturas de una TERCERA persona, se ha abierto por parte de la Agencia expediente E/02880/2016 para el análisis y valoración de los hechos.

TERCERO: 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:

<<La compañía Telefónica Móviles ha informado a la Inspección de Datos en relación con el correo electrónico recibido por el denunciante, el día **27 de abril de 2016**, en el que le informan que puede consultar las facturas del TERCERO después de haberle comunicado la operadora, el día **21 de abril de 2016**, que ha quedado subsanada la incidencia, lo siguiente:

Los procesos de envío de Notificaciones de Facturas sin papel selecciona los datos congelados a fecha de cierre de cada **Ciclo de Facturación**, es decir se realiza una copia de los sistemas la noche del **17 al 18** de cada mes, y sobre esos datos se realizan los envíos de las notificaciones.

En el momento de hacer la rectificación del dato del denunciante, referente a la dirección de correo electrónico, ya se había comenzado el Ciclo de Facturación para la fecha de puesta al cobro de 1 de mayo de 2016, por lo que no se llegó a actualizar la información en los sistemas de facturación.

Añaden que con posterioridad al 27 de abril no se le han enviado correos electrónicos a la dirección < **C.C.C.**> informando de la facturación de los teléfonos a nombre del TERCERO ya que el siguiente cierre de facturación se realizó el 17 de mayo, estando ya de **baja en origen el dato del denunciante>>**.

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 16 de la LOPD dispone que:

“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.

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.

3. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.

4. Si los datos rectificadas o canceladas hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación o cancelación efectuada a quien se hayan comunicado, en el caso de que se mantenga el tratamiento por este último, que deberá también proceder a la cancelación .

5. Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado”

Telefónica Móviles ha informado a la Inspección de Datos que los procesos de envío de Notificaciones de Facturas sin papel selecciona los datos congelados a fecha de cierre de cada **Ciclo de Facturación**, es decir se realiza una copia de los sistemas la noche del **17 al 18** de cada mes, y sobre esos datos se realizan los envíos de las notificaciones.

En el momento de hacer la rectificación del dato del denunciante, referente a la dirección de correo electrónico, ya se había comenzado el Ciclo de Facturación para la fecha de puesta al cobro de 1 de mayo de 2016, por lo que no se llegó a actualizar la información en los sistemas de facturación.

Añaden que con posterioridad al 27 de abril no se le han enviado correos electrónicos a la dirección < **C.C.C.**> informando de la facturación de los teléfonos a nombre del TERCERO ya que el siguiente cierre de facturación se realizó el 17 de mayo, estando ya de **baja en origen el dato del denunciante>>**.

Así las cosas de las actuaciones practicadas, no se desprende que Telefónica Móviles haya obstaculizado el ejercicio del derecho del denunciante, ya que el tratamiento denunciado, consistente en el envío del correo electrónico al denunciante, tuvo su origen en tratamientos realizados con anterioridad al 21 de abril de 2016.

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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”.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,



Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**

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