



Expediente N°: E/03871/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de junio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta lo siguiente:

1. Cada vez que carga su línea móvil de prepago *****TEL.1**, recibe un SMS con publicidad no solicitada de BANKIA donde la línea origen es **+34***TEL.2**.
2. Ha solicitado a BANKIA que no se le envíen más mensajes mediante reclamación presentada en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Villafranca.

El 19 de abril de 2016 se le contesta que no existe ningún servicio de mensajería activado para esa línea.

3. El 4 de mayo de 2016 ha vuelto a recibir el mismo mensaje.

El denunciante aporta imágenes del terminal con el mensaje recibido y de la reclamación presentada ante la OMIC de Villafranca del Penedés.

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:

1. *“En la imagen aportada por el denunciante se muestra un SMS con el texto “Bankia 04/05: cargo recibo RESIDENCIA CATALL de 1.583,59 EUR. Aplace en 12 cuotas de 147 EUR (TAE 22,42%, total 1.761.30 EUR) enviando RECIBO. Oferta valida 5 dias”. La descripción del origen es “+34***TEL.2”*

2. *El denunciante figuró como titular de la línea *****TEL.1** en ORANGE SPAGNE SAU entre el 4 de julio de 2013 y el 29 de agosto de 2016.*

*En los sistemas de ORANGE consta la recepción de un mensaje SMS en la línea *****TEL.1** con origen en la línea *****TEL.2** el 4 de mayo de 2016 a las 9:26 horas.*

3. *El 4 de mayo de 2016 la línea *****TEL.2** le constaba al operador que la gestiona como vacante.*

4. *En respuesta a las solicitudes de información realizada por el inspector actuante, los representantes de BANKIA manifiestan en referencia a los hechos denunciados que:*

*4.1. El SMS incluido en la denuncia se envió a la línea *****TEL.1**, que está asociado*



a nuestro cliente D. **B.B.B.** con DNI *****DNI.1**.

La entidad no aporta evidencias que acrediten dicha manifestación o los datos aportados a la entidad por parte de ambos clientes.

4.2. *“Dado que, según su escrito, el titular de dicho número de teléfono es titular de D. **A.A.A.**, hemos procedido inmediatamente a la cancelación de dicho dato en nuestros sistemas.”*

4.3. *En relación a la reclamación que se cita en el punto 2 de los antecedentes, ésta se realizó en base a una reclamación del denunciante en la que facilitó el número de teléfono *****TEL.1** para el cual, conforme se indica en la citada carta de contestación, no consta la existencia de ningún servicio activo de mensajería.*

*Se aporta copia de la reclamación ante la OMIC de Villafranca del Penedés, idéntica a la aportada por el denunciante. Se observa que en la reclamación consta como teléfono del denunciante *****TEL.1** y en el texto que describe los hechos objeto de la reclamación no figura como destinatario de los mensajes un número distinto.*

4.4. *Se aporta impresión de pantalla de los sistemas de la entidad con los datos del denunciante. En la imagen se observa que como teléfono de contacto únicamente figura la línea *****TEL.1**.”*

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

En relación con la línea de teléfono receptora del SMS objeto de denuncia debemos señalar que, el artículo 4 de la LOPD, bajo la rúbrica “calidad de datos” recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

“4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”

Añade el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5:



“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que responsan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de los interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento.”

Así las cosas, el responsable del fichero o tratamiento tiene la obligación de actualizar o cancelar de oficio los datos inexactos en el plazo de diez días a contar desde que tuviese conocimiento de la inexactitud. Si no se realizan las rectificaciones que procedan, con motivo de la inexactitud de los datos, se estaría infringiendo el principio de calidad de datos que prohíbe mantener en los ficheros datos inexactos y no actuales.

En el caso que nos ocupa, de las manifestaciones realizadas, así como de la documentación aportada al expediente se desprende que, el denunciante recibió en su línea de telefonía móvil *****TEL.1**, un SMS de la entidad BANKIA S.A informándole del cargo de un recibo y de la posibilidad de aplazar el pago del mismo, sin que dicho recibo perteneciese al denunciante, todo ello a pesar de haber interpuesto éste, previamente, una reclamación ante la OMIC al respecto.

No obstante lo anterior, de la documentación obrante en el expediente se desprende que, en la reclamación efectuada por el denunciante ante la OMIC (relativa a la disconformidad con la recepción de SMS en su línea de telefonía móvil) se indicó un número de teléfono distinto a la línea receptora de los SMS, por lo que la entidad denunciada (BANKIA S.A) manifestó que no existía ningún servicio activado de mensajería, respecto al número de teléfono facilitado (*****TEL.1**).

Asimismo debemos señalar que, en el transcurso de las actuaciones previas de inspección realizadas por esta Agencia, la entidad denunciada tuvo conocimiento de que el número de teléfono receptor de los SMS objeto de denuncia era el *****TEL.1**, manifestando BANKIA S.A que dicha línea telefónica estaba asociada a los datos de otro cliente. Si bien, cabe destacar que, tras tener conocimiento de la inexactitud del dato relativo a la línea de telefonía móvil *****TEL.1**, (esto es, tras conocer que la línea de telefonía móvil del denunciante *****TEL.1** figuraba asociada a otro cliente) BANKIA S.A procedió a la subsanación del error acaecido, comunicando a esta Agencia que había procedido a eliminar de sus sistemas dicho número de teléfono, por lo que debemos



concluir que no se aprecian indicios de existencia de infracción al respecto.

III

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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

SE ACUERDA:

4. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
5. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANKIA, 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 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 el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se podrá interponer potestativamente recurso de reposición ante la Directora 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 lo sucesivo LJCA), 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