



Expediente Nº: E/05934/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **ISGF INFORMES COMERCIALES, S.L.**, **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: El 9 de octubre de 2017 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos, escrito de denuncia de **A.A.A. con domicilio en ***DIRECCIÓN.1 y ***NIF.1**, contra **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. con ***NIF.2** porque a través de su entidad gestora de cobros **ISGF INFORMES COMERCIALES, S.L. con ***NIF.3**, le está requiriendo el pago de una deuda de 296,06 € por un producto combinado de telefonía fija *****TLF.1**, internet y televisión, del cual no tiene constancia, relacionado con la dirección *****DIRECCIÓN.2**, pese a que siempre ha residido en Fuengirola, provincia de Málaga, por lo que entiende que ha sido víctima de una **suplantación de identidad**.

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:

La empresa **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Datos relativos al denunciante

Nombre y apellidos- **A.A.A.**

NIF- *****NIF.1**

Teléfono- *****TLF.1**

Domicilio- *****DIRECCIÓN.2,**

Productos contratados con fechas de alta y baja de cada uno de ellos.

Un producto combinado de telefonía fija *****TLF.1**, internet y televisión, con una fecha de alta y baja- 10/07/2017 y 07/11/2017 respectivamente

Relación de las facturas emitidas especificando las que han sido pagadas, las que se encuentran pendientes de pago y las que se han anulado, indicando el motivo de la anulación.

Se emitieron cuatro facturas correspondientes a las mensualidades de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2017, por importes de 44,17 €, 251,89 €, 114,97 € y 118,33€ respectivamente.

En la actualidad no existe deuda asociada al denunciante

Respecto a la contratación:

Se manifiesta que esta ha sido telefónica aportándose vía email (documento asociado – SIGRID-) copia de la **grabación de la verificación** del alta de la línea *****TLF.1**, internet y televisión, en la modalidad Movistar Fusión, realizada el 05/07/2017, en la que el denunciante



indica su nombre, apellidos y DNI, y acepta las condiciones del contrato indicadas por la teleoperadora.

Reclamaciones presentadas por el denunciante

Reclamación de 05/10/2017 interpuesta ante la OMIC del Ayuntamiento de Fuengirola y solicitud de mediación o arbitraje de 11/10/2017.

Consta **reclamación de 06/11/2017**, presentada por el denunciante telefónicamente, donde manifiesta que han dado de alta el servicio de una línea a su nombre sin su consentimiento, afirmando que aunque el NIF coincide, él es de otra provincia (Málaga), y su segundo apellido es distinto, por lo que solicita la baja del contrato, por usurpación de su identidad, así como la anulación de las facturas emitidas.

El 13/11/2017, se cierra el asunto declarando **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.** la contratación fraudulenta, así como anulando las facturas emitidas y comunicándole al denunciante que se ha procedido a realizar las gestiones oportunas, a fin de *“proceder a la cancelación de la deuda existente en relación a su reclamación por suplantación de identidad en la contratación de los servicios de la líneas telefónicas ***TLF.1, ***TLF.2 y ***TLF.3.”*

El 14/11/2017 **TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.** remite carta a la OMIC, en respuesta a la reclamación presentada por el denunciante, informando de que tras examinar la reclamación remitida y las circunstancias relativas a la contratación y actividad de las líneas de referencia, se ha procedido a cursar las instrucciones oportunas para anular la deuda a nombre del denunciante, en relación a las líneas indicadas.

La empresa **ISGF INFORMES COMERCIALES, S.L.** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

ISGF INFORMES COMERCIALES, manifiesta que su relación con TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U., viene establecida por el contrato de 22/09/2009 sobre la prestación de servicio de recobro de deudas, por lo que sus actuaciones de recobro ante el denunciante, vienen marcadas por la información facilitada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.

Como encargado de los datos, ISGF INFORMES COMERCIALES, no dispone de información sobre los contratos o facturas pendientes que el denunciante tiene con TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U., sólo conoce el importe objeto de reclamación.

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).



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.

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 negocial, 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 presenta denuncia contra **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. con ***NIF.2** porque a través de su entidad gestora de cobros **ISGF INFORMES COMERCIALES, S.L. con ***NIF.3**, le está requiriendo al denunciante, el pago de una deuda de 296,06 € por un producto combinado de telefonía fija *****TLF.1**, internet y televisión, del cual no tiene constancia, relacionado con la dirección *****DIRECCIÓN.2**, pese a que siempre ha residido en Fuengirola,



provincia de Málaga, por lo que entiende que ha sido víctima de una **suplantación de identidad**.

Por su parte la entidad **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** ha aportado copia de la **grabación de la verificación** del alta de la línea *****TLF.1**, internet y televisión, en la modalidad Movistar Fusión, realizada el 05/07/2017, en la que el denunciante indica su nombre, apellidos y DNI, y acepta las condiciones del contrato indicadas por la teleoperadora.

Asimismo se manifiesta que tras tener conocimiento de la reclamación presentada por el denunciante ante la OMIC del ayuntamiento de Fuengirola el 05/10/2017, declara el 13/11/2017 dicha contratación fraudulenta, *procediéndose a la cancelación de la deuda existente en relación a la reclamación por suplantación de identidad en la contratación de los servicios de la líneas telefónicas ***TLF.1, ***TLF.2 y ***TLF.3*, y así lo comunica mediante carta de 14/11/2017 a la OMIC.

Así las cosas, hemos de proceder a 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. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.*”

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

En consecuencia procede archivar esta denuncia toda vez que se ha constatado que **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.** actuó con la diligencia debida en la recogida de los datos del denunciante, en el momento de formalizar y verificar la contratación objeto de esta reclamación, y que una vez tuvo conocimiento de la reclamación presentada por el denunciante ante la OMIC el 05/10/2017, declara dicha contratación fraudulenta, y procede a la cancelación de la deuda el 13/11/2017, poniéndolo en su conocimiento el 14/11/2017.

Por lo que en virtud de los hechos constatados, se infiere diligencia debida en sus actuaciones por parte de la entidad denunciada.

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 **ISGF INFORMES COMERCIALES, S.L., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. y 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 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