



E/01329/2015

Recurso de Reposición Nº RR/00901/2015

Examinado el recurso de reposición interpuesto por Don **A.A.A.** contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 19 de octubre de 2015, y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 19 de octubre de 2015, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, acordando el archivo de la denuncia nº E/01329/2015, presentada por Don **A.A.A.**, frente a la compañía de telefonía Telefónica de España S.A.U.

Dicha resolución, fue notificada al recurrente en legal forma, según aviso de recibo que figura en el expediente.

SEGUNDO: Don **A.A.A.** (en lo sucesivo el recurrente) presentó en fecha 30 de octubre de 2015 en esta Agencia Española de Protección de Datos, recurso de reposición, fundamentándolo, básicamente, en los siguientes extremos:

*“Contra ese resolución por el presente escrito vengo en formular Recurso de Reposición ante la Directora de la AEPD, dado que se me produce **daño irreparable** ante otras personas ajenas, aunque sean familiares de mi hija y no míos, si se tiene por familiar a un novio.*

*Cómo no se sabe por qué han existido esos cruces, única y exclusivamente responsabilidad de Telefónica, es por lo que se denunciaba. La única explicación posible podría ser que la hija del firmante tiene el mismo teléfono en el despacho profesional, es decir, el *****TEL.1** desde el año 2011 (y no desde el año 2010). Pero nunca se ha dado ese número de teléfono a Telefónica porque el mismo es ya muy antiguo, de más de 25 años y el importe de las facturas las paga **A.A.A.***

*Hace 25 años la hija del suscribiente no tenía edad para tener novio y mucho menos se conocían, por lo que nunca se ha dado como correo electrónico ese que dice por Telefónica,@gmail.com. **Es imposible.***

Tampoco se dice quien fue la persona que dio de alta ese correo afecto a ese número.

*El firmante se ha cansado de llamar al **1004** para cambiar datos y sólo se le han dado excusas sin solucionar problemas a través de los tiempos. Es muy fácil decir cosas que no son ciertas y la Agencia ha sido engañada sin que haya hecho nada para saber la verdad. Nos parece una mala administración de los datos personales por parte de **Telefónica.***

Tampoco se puede alegar la presunción de inocencia tras una instrucción incompleta



en la que no se ha dado vista (u oído) la grabación que dice Telefónica existir de ese correo (que no existe).

El recurrente ha recibido con estupefacción esta resolución porque cree que por mucho menos se ha sancionado a personas físicas y jurídicas. Si simplemente con que lo diga el denunciado, sin probarlo, es suficiente, tomando nota para hechos posteriores de todo orden en el despacho del firmante y en su domicilio, así como con respecto a clientes y otras personas. **Al firmante no le da miedo telefónica.** Por todo ello a la AEPD suplica que tenga por recibido el escrito en tiempo oportuno y a su vista se acuerde investigar, dando vista de lo actuado (...) declarando mientras tanto la **nulidad** de las actuaciones con respecto a la resolución que ahora se recurre”.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto 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 (en lo sucesivo LRJPAC).

II

En el presente caso, se procede a examinar el escrito calificado como recurso de recurso de reposición interpuesto en la Dirección General de Tributos (Gobierno de Aragón) en fecha 30/10/2015 con entrada en esta Agencia en fecha **11/11/2015**.

El presente recurso trae causa de la denuncia de fecha de entrada en esta Agencia 07/11/2014 en dónde se ponía en conocimiento de la misma los siguientes hechos:

*“En el día de ayer, 3 de noviembre del año 2014, el novio de las hijas del firmante recibió indebidamente, no se sabe por qué un correo electrónico, que se adjunta en copia (documento nº 1) por el que se le decía que la factura del *****TEL.1**, que asciende a **55,60€**, ya la tenía en la web para descargar”-folio nº 1--.*

En fecha **18/08/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la entidad denunciada—**Telefónica**—en relación a los hechos objeto de denuncia:

*“La dirección de correos (**.....@gmail.com**) se dio de alta para el usuario de acceso al área privada de clientes movistar.es perteneciente al cliente Don **A.A.A. ***DNI.1** con fecha 2010-08-24 15:26:10 por el asesor con matrícula *****MATRÍCULA.1**”*

*“Como conclusión y dado que la cuenta de email asociada al cliente no es la deseada se ha procedido a marcar como cuenta principal la cuenta de correo **.....@.....**, no obstante a través de llamadas al **1004** o a través de “mi movistar” podrá cambiar o modificar los datos asignados a su cuenta”*

Con relación a la dirección de correo **-.....@gmail.com--**la entidad denunciada alega lo siguiente: *“los propietarios que tienen la dirección de correo mencionada, con fecha de alta en la relación entre el propietario y el mail:*

CUE mo03tlre D 00***DNI.1 A.A.A. 2010-08-24



Los “hechos” objeto de denuncia se concretan en la presunta recepción por un tercero de su círculo familiar (el novio de su hija) de un correo emitido por la compañía de telefonía móvil: **Telefónica Móviles** (Telefónica en adelante).

En primer término, solicita el recurrente la nulidad de la resolución si bien no concreta el motivo exacto por el que considera que la misma no es ajustada derecho (art. 62 Ley 30/92, 26 de noviembre) por lo que la solicitud ha de ser desestimada en este punto en concreto.

Conviene recordar la lectura del art. 35 apartado a) de la Ley 30/92, 26 de noviembre que reconoce al interesado “A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener **copias de documentos contenidos en ellos**” sin que conste en el expediente de referencia petición alguna al respecto, por lo que en modo alguno cabría hablar de indefensión en el ejercicio de sus derechos.

En segundo término, a pesar de la enrevesada explicación que expone en su escrito de recurso, adornada con diversos comentarios “irónicos” que dificultan la argumentación de la misma, los hechos se acotan del escrito de denuncia inicial ante esta Agencia en los términos expuestos al ser una copia literal de los mismos.

*“En el día de ayer, 3 de noviembre del año 2014, el novio de las hijas del firmante recibió indebidamente, no se sabe por qué un correo electrónico, que se adjunta en copia (documento nº 1) por el que se le decía que la factura del *****TEL.1**, que asciende a **55,60€**, ya la tenía en la web para descargar”*

*“Asombrado por la noticia ya que no existe más coincidencia entre el destinatario del mensaje Don **B.B.B.** y el suscriptor, aquel remitió mail a la hija del firmante y ésta a su vez a quien esto escribe, quien quedo igualmente asombrado”-folio nº 1--.*

Examinado el mail objeto de controversia (documento nº 1) aportado por el recurrente, en el mismo se plasma lo siguiente: **Factura Sin Papel**. “Ya está disponible la factura de su teléfono *****TEL.1** de fecha 04/nov/2014 por importe de **55,60€** en mi Movistar, sección Mi factura” siendo el mismo remitido a la dirección mail: **.....@gmail.com**.

Por tanto, teniendo en cuenta el marco normativo vigente el único dato personal como tal es la **dirección mail** indicada, no consta nombre, apellidos, DNI, dirección, etc en el contenido del mensaje asociado a la línea de teléfono *****TEL.1** (titularidad del recurrente).

La dirección de correos que denuncia-- **.....@gmail.com**- consta registrada en los sistemas informáticos de la entidad denunciada (Telefónica) en las direcciones de correos de clientes de **fijo**.

Por tanto, ningún interés se le presupone a la entidad denunciada en dar de alta en sus sistemas una dirección mail, sino ha sido aportada por alguien (ajeno a la propia compañía de telefonía móvil).

Conviene recordar que contrariamente a lo manifestado por el recurrente la función principal de esta Agencia no es sancionadora, sino **tuitiva** de los derechos reconocidos en el marco de la LOPD. De manera que se procedió a valorar la actuación de la denunciada al manifestar:

“Como conclusión y dado que la cuenta de email asociada al cliente no es la



deseada se ha procedido a marcar como cuenta principal la cuenta de correo@....., no obstante a través de llamada al 1004 o a través de “mi movistar” **podrá cambiar o modificar los datos asignados a su cuenta** (* la negrita pertenece a esta Agencia).

Con motivo del presente recurso el propio recurrente reconoce “la dirección mail@..... = **A.A.A.@.....**” por lo que en la actualidad el titular de los datos controla los mismos, siendo las comunicaciones con la denunciada en una dirección bajo su poder de control; esto es, la situación “irregular” inicialmente denunciada ha encontrado una solución, procediendo la compañía a regular en el transcurso del procedimiento la situación de manera acorde a la voluntad del recurrente.

Manifiesta el recurrente de manera reiterada su disconformidad con la manera de actuar de la compañía de telefonía-**Telefónica**-no correspondiendo a esta Agencia Española de Protección de Datos entrar a valorar la “satisfacción” del cliente con el Servicio de Atención de la misma.

Esta Agencia se limitó a recordar al recurrente que dispone de **derechos** como usuario, pudiendo en su caso poner en conocimiento de la misma cualquier “incidencia” relacionada con el servicio prestado, estando la misma obligada a proporcionarle un número asociado a su reclamación (que puede ser escrita) y en su caso presentar reclamación ante la Oficina de Atención al usuario de telecomunicaciones (SETSI) **previa reclamación a la compañía.**

En tercer lugar, solicita el recurrente como medio de prueba “copia de la grabación” que diera de alta el mail objeto de controversia, cuestión que no es posible, dado que los datos fueron introducidos en el sistema de manera informática.

Desde la página web de la compañía Movistar (Atención al cliente) **Modificar mis datos personales** se **puede** consultar y modificar los datos personales asociados al cliente.

Por tal motivo es innecesaria una “compleja” reclamación, como manifiesta el recurrente, bastando entrar con su clave de acceso en el sitio indicado, pudiendo modificar sus datos de carácter personal de la forma que estime más conveniente (vgr. para establecer la dirección mail asociada a su número de teléfono, etc).

Manifestado lo anterior para que “alguien” que no sea el titular de los datos acceda al contenido de sus facturas es necesario que esté en disposición de su número de DNI (dato personal e intransferible), así como de la clave de acceso que haya pre-configurado el mismo.

Finalmente, considera el recurrente que *“se le produce un **daño irreparable** ante otras personas ajenas, aunque sean familiares de mi hija y no míos, **si se tiene por familia a un novio**”.*

No concreta en este caso específico el recurrente cuáles son los daños de carácter “irreparable” que se le producen; dado que desde el punto de vista de la protección de datos, el único dato al que tiene acceso el “novio” de la hija del afectado es a un número de teléfono *****TEL.1.**

Introducido el mismo en el buscador web-**Google**-se observa de manera inmediata diversas páginas asociadas a la condición de Abogado del mismo, en dónde se plasma la dirección del Despacho, nombre y apellidos del mismo, así como el referido número de teléfono.

Por tanto, lo anterior excluye el carácter de “secreto” del número de afectado,



puesto que como se ha manifestado cualquier internauta puede acceder al mismo tecleando su nombre y apellidos en cualquier buscador web.

La dirección mail no está asociada a un “desconocido” sino como el propio denunciante indica expresamente en su denuncia la recibe el **novio** de su hija, que le remite el contenido del mensaje relacionado con la facturación a la hija de este y ésta a su vez se lo reenvía al recurrente.

Por consiguiente, no es posible determinar una actuación fraudulenta de la entidad denunciada (carente de interés económico alguno para la misma), a lo que cabe añadir la inmediata reparación de la situación “irregular” descrita en cuanto tuvo conocimiento por esta Agencia; sin que ello implique como pretende el recurrente un reconocimiento implícito de responsabilidad alguna en relación a los “hechos” denunciados; pues como se indicaba en la resolución de esta Agencia de fecha 19/10/2015 los “indicios” apuntan a que la dirección mail fue asociada al número anterior por alguien cercano al mismo.

Examinado de nuevo el conjunto del expediente, así como las alegaciones de la parte recurrente, no se han apreciado indicios de infracción administrativa a los efectos de la LOPD frente a la entidad denunciada, motivo por el que procede **desestimar** el presente recurso.

III

Por tanto, dado que, en el presente recurso de reposición, no se han aportado nuevos hechos o argumentos jurídicos que permitan reconsiderar la validez de la resolución impugnada, procede acordar su desestimación.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

La Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

PRIMERO: DESESTIMAR el recurso de reposición interpuesto por D. **A.A.A.** contra la Resolución de esta Agencia Española de Protección de Datos dictada con fecha 19 de octubre de 2015, acordando el archivo de la denuncia nº E/01329/2015.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a Don **A.A.A.**.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer 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 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, 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 del referido texto legal.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos