
EL PAÍS

SOCIEDAD

Las 'telecos' acaparan las denuncias sobre privacidad

En un año se han duplicado las reclamaciones por incluir a los usuarios en ficheros de morosos y dar altas fraudulentas

ROSARIO G. GÓMEZ | Madrid | 29 OCT 2013 - 21:55 CET

Archivado en: [AEPD](#) [Morosidad](#) [Deudas](#) [Agencias Estatales](#) [Administración Estado](#)
[Administración pública](#) [Telecomunicaciones](#) [Comunicaciones](#) [Finanzas](#)

Suplantar la identidad en las redes sociales, obtener datos a través de Internet con engaños, difundir información sensible o enviar mensajes a destinatarios múltiples sin ocultar las direcciones son prácticas que vulneran la privacidad. Actividades de este tipo son cada vez más frecuentes, como pone de manifiesto la [Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#), que el año pasado recibió 8.594 denuncias, 12% más que en 2011.

Las quejas relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, especialmente las vinculadas con los impagos de facturas y la posterior inclusión en los ficheros de morosos y las que tienen que ver con las altas fraudulentas (sin consentimiento de los abonados), se han duplicado en un año. El organismo que dirige José Luis Rodríguez Álvarez recibió 2.652 reclamaciones de este tipo (el 92% más que en 2011), lo que sitúa a las *telecos* a la cabeza de las investigaciones del organismo.

Sobre este sector recayeron también las sanciones más elevadas: de los 21 millones de euros de multas que la

AEPD impuso, 15,3 millones fueron a empresas de telecomunicaciones. Las tres grandes operadoras (Movistar, Orange y Vodafone) acumularon del 70%, según la memoria de la AEPD, que da cuenta del estado de la privacidad en España.

Otros de los sectores que más quejas acumulan es la videovigilancia (1.271) y las entidades financieras (1.071). Aunque si hay un dato que se ha disparado es el que tiene que ver con las denuncias por suplantación de personalidad, sobre todo en el suministro y comercialización de energía y agua, que ha crecido el 222%.

INFRACCIONES DE LA PRIVACIDAD

Inspecciones iniciadas (por denuncia o de oficio)
por vulneración de la protección de datos

	2011	2012	Variación 2011-2012 (%)	
Telecomunicaciones	1.378	2.652	92,5	▲
Videovigilancia	871	1.271	45,9	▲
Entidades financieras	841	1.077	28,1	▲
Servicios de Internet (excepto <i>spam</i>)	288	404	40,3	▲
Suministro de energía / agua	122	393	222,1	▲
Comunicaciones electrónicas (<i>spam</i> – LSSI)	270	353	30,7	▲
Administración Pública	206	267	29,6	▲
Publicidad (excepto <i>spam</i>)	98	241	145,9	▲
Servicios profesionales, administr. de fincas	226	221	-2,2	▼
Recursos humanos, asuntos laborales	135	161	19,3	▲
Sanidad	110	151	37,3	▲
Comercios, transporte, hostelería	105	121	15,2	▲
Organizaciones (1)	105	101	-3,8	▼
Inscripción de ficheros / Información artículo 5	90	101	12,2	▲
Medios de comunicación	92	62	-32,6	▼
Seguros	67	59	-11,9	▼
Sindicatos	57	48	-15,8	▼
Procedimientos judiciales	51	46	-9,8	▼
Enseñanza	45	45	0,0	▲
Documentación desechada sin destruir o borrar	36	32	-11,1	▼
Fuerzas y cuerpos de seguridad	39	29	-25,6	▼
Partidos políticos	46	24	-47,8	▼
Derechos ARCO	12	11	-8,3	▼
Seguridad privada	8	9	12,5	▲
Comunicaciones comerciales por fax (LGT)	27	8	-70,4	▼
Otros	64	77	20,3	▼
TOTAL ACTUACIONES INICIADAS	5.389	7.964	47,8	▼

1. Asociaciones, federaciones, colegios profesionales, clubes, fundaciones, ONG.

Fuente: Agencia Española de Protección de Datos.

La vulneración de la privacidad a través de Internet y las redes sociales aumentan vertiginosamente. Entre las denuncias que atendió la agencia destaca el caso de un padre de una niña de 10 años que figuraba como titular de una línea telefónica conectada a equipos desde los que se

suplantaba la identidad de otra menor mediante un perfil en Facebook. Desde este sitio se difundían fotografías y alusiones despectivas a cuatro profesores de una escuela rural.

Entre las muchas sanciones, la agencia actuó contra una psicóloga por difundir informes de sus pacientes, multó a un hombre que exhibió en la web de su propia empresa imágenes de contenido sexual de su expareja, apercibió a un bombero por difundir en YouTube vídeos grabados en acto de servicio o a un arquitecto que difundió en su web planos de una vivienda sin la autorización de los dueños. No se libró tampoco un religioso que a través de su blog expuso dos sentencias judiciales con datos de los padres de dos menores condenados por un supuesto acoso sexual.

Otra de las quejas más frecuentes ha sido la inscripción de datos personales en ficheros. En 2012 el Registro General de Protección de Datos tenía contabilizados más de tres millones de archivos, lo que supone un 15% más que el año anterior. De estos, 2,8 millones son de titularidad privada y 137.000, pública.

Sobre los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) la AEPD ha recibido múltiples peticiones. Más de la mitad de los casos tienen que ver con el derecho de cancelación (50,3%), seguido del derecho de posición (30,9%) y acceso (13,1%). Por sectores, las solicitudes de cancelación afectan, principalmente, a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito (312) y a las empresas de telecomunicaciones (158). Respecto al derecho de acceso destacan las relacionadas con los historiales clínicos (126). Entre las solicitudes de tutela sobresalen las relativas al llamado derecho al olvido en Internet. De las tres reclamaciones recibidas en la agencia en 2007 se ha pasado a 181 el año pasado, lo que supone un 13% más que el año anterior.

La memoria de la AEPD analiza también los retos a los que se enfrentan las políticas de protección de datos, entre las que figuran el uso de las *cookies*, que permiten seguir los hábitos de navegación de los usuarios, y el *cloud computing*. Pero por encima de todo, las agencias europeas esperan el nuevo reglamento que permitirá implantar las mismas normas en todos los países de la UE y fortalecer los derechos de los ciudadanos con una legislación homogénea.

Las autoridades supervisoras tienen ante sí el desafío de hacer compatible el desarrollo tecnológico, la economía digital, el comercio electrónico y los derechos de los ciudadanos. El director de la AEPD expone que “en contra de lo que muchas veces se dice, la protección de datos de los usuarios y la privacidad no son un obstáculo al desarrollo y a la innovación, sino una condición necesaria para generar confianza en los ciudadanos”.