

Mañana, 15 de marzo, Día mundial del consumidor

Cómo actuar ante una suplantación de identidad en servicios de telecomunicaciones

- **La contratación irregular en servicios de telecomunicaciones mediante suplantación de identidad, que suele desembocar además en una inserción indebida en ficheros de morosidad, es una de las preocupaciones principales de los ciudadanos**
- **La Agencia Española de Protección de Datos y el Consejo de Consumidores y Usuarios recuerdan los pasos básicos que debe seguir un ciudadano que haya sido víctima de ello**

(Madrid, 14 de marzo de 2016). La contratación irregular en servicios de telecomunicaciones mediante suplantación de identidad, que suele desembocar en multitud de ocasiones en una inserción indebida en ficheros de morosidad, es un tema que preocupa especialmente a los ciudadanos y es uno de los motivos más frecuentes de presentación de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). De hecho, el sector de las telecomunicaciones aglutina más de la mitad de las sanciones que este organismo impone al año, y también es uno de los principales ámbitos de reclamación ante las organizaciones de consumidores.

En este sentido, la AEPD y el CCU, que recientemente han firmado un [Acuerdo de Colaboración](#), señalan la importancia de que los ciudadanos conozcan **cuáles son sus derechos** en relación a la privacidad y el uso de sus datos y sepan cómo exigirlos y ante qué instancias reclamar si son víctimas de este tipo de abusos. Haciendo especial hincapié en la elaboración y difusión de informaciones que permitan a los consumidores saber, cuando se produce un incumplimiento de la normativa, si existe o no un problema relacionado con la protección de datos y cuáles son los pasos a seguir en un procedimiento de reclamación o denuncia.

Por ello, el Consejo de Consumidores y Usuarios y la AEPD están diseñando actuaciones conjuntas que tienen que ver con la divulgación de materiales elaborados por la Agencia, la formación de técnicos de consumo de las organizaciones y de la Administración, la realización de campañas o el fomento de buenas prácticas empresariales, entre otras.

En el Día mundial del consumidor, la Agencia Española de Protección de Datos y el Consejo de Consumidores y Usuarios recuerdan los pasos que debe seguir un ciudadano que haya sido víctima de una **suplantación de identidad** en la contratación de servicios de telecomunicaciones:

1. Existe la opción de presentar una denuncia ante la **Policía Nacional o la Guardia Civil** por presunto fraude en la contratación. El afectado deberá trasladar una copia

de la misma a la compañía que presta el servicio, solicitándole [la cancelación de los datos](#).

2. Si como consecuencia de la suplantación se le estuviera exigiendo el pago de una deuda, el ciudadano puede reclamar ante las **Juntas Arbitrales de Consumo**. También puede presentar una reclamación ante la [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones](#). Además, existe la posibilidad de recurrir a los **Tribunales de Justicia**. En todos los casos, conviene trasladar una copia de la reclamación al acreedor.
3. Si el ciudadano tiene constancia de que sus datos han sido incluidos en un **fichero de morosidad** a raíz de negarse a abonar ese servicio, deberá dirigirse al acreedor exigiendo la cancelación de sus datos, aportándole copia de cualquiera de los documentos recogidos en los puntos 1 y 2. Cuando, a pesar de haberlo solicitado, los datos sigan incorporados al fichero de morosidad, puede solicitar la tutela de la Agencia. Es recomendable también, si el afectado conoce quién es el titular del fichero de morosidad, enviar esos documentos solicitando la cancelación.
4. Si el ciudadano opta por [acudir a la Agencia](#) para denunciar **la suplantación de identidad**, es necesario indicar el servicio cuya contratación se le atribuye, indicando el número de línea asociada y añadiendo una copia de la reclamación enviada a la compañía. Si la reclamación se hubiera realizado por teléfono, será necesaria la referencia asignada durante la llamada. Es importante aportar una copia de las facturas asociadas al servicio objeto de denuncia. Si no se dispone de facturas, se puede presentar una copia de cualquier información que indique que los datos del ciudadano figuran en los ficheros de la entidad asociados al servicio supuestamente contratado. La Agencia recomienda ejercer [el derecho de acceso](#) ante la entidad para obtener esa información. Además, si el ciudadano ya optó por acudir a alguna de las vías indicadas en los puntos 1 y 2, aportará copia de los documentos correspondientes.

Para detectar e intentar paliar la contratación irregular, la Agencia tiene previsto poner en marcha un nuevo ‘Plan sectorial de oficio en contratación de servicios de telecomunicaciones’, que está previsto que se presente este año. A partir de este Plan, la Agencia elaborará unas **guías útiles** orientadas al ciudadano que abordarán en detalle las diferentes situaciones y los pasos que deben seguirse en cada caso.