



Procedimiento N°: E/00236/2018.

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACUTACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ORANGE ESPAGEN SAU (JAZZTEL), en virtud de denuncia presentada por **D. A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 04/01/18, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D. A.A.A.**, donde denuncia que: *"sus datos están incluidos el morosos sin existir contrato, tampoco ha recibido notificación alguna de ningún tipo de deuda. Ha interpuesto denuncia ante la Policía el 03/01/18 por suplantación de identidad"*.

Aporta, entre otras, la siguiente documentación:

a).- Con fecha 03/01/18, denuncia ante la Policía Nacional, donde indica que ha tenido conocimiento de que sus datos han sido utilizados para contratar una línea telefónica, en la compañía "Oper Telef Fija", en diciembre de 2013 y que la deuda alcanza los 867,19 euros.

b).- Con fecha 18/01/18, Consulta del fichero ASNEF, en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante, e informada por JAZZTEL, el alta es el 22/01/15. El importe asociado es de 967,19 euros y el domicilio asignado al denunciante: **(C/...1)**.

c).- Con fecha 01/03/18, denuncia ante el Ayuntamiento de Orihuela (Alicante), donde indica que ha sido víctima de la usurpación de identidad para realizar una contratación en JAZZTEL.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa JAZZTEL, remite, entre otras, la siguiente información:

a).- La información obrante en los sistemas de la compañía referentes al denunciante son: **A.A.A. ***DNI.1 : (C/...1)**.

b).- Constan los siguientes productos a nombre del denunciante:

Línea *****TELF.2**- fecha de alta 16/10/13; fecha de baja 19/12/13.

Las facturas emitidas fueron:

FACTURA N°	PERIODO	IMPORTE
***FACT.1	16/10/13 al 21/11/13	37,01 euros
***FACT.2	22/11/13 al 21/12/13	285,56 euros
***FACT.3	22/12/13 al 21/01/14	544,63 euros
***FACT.4	22/03/18 al 21/04/18	(-)867,20 euros

La totalidad de las facturas generadas fueron devueltas. Dichas facturas fueron posteriormente anuladas con motivo de que la activación de la línea ha sido catalogada como fraude por el Grupo de Análisis y Riesgos quedando el **Sr. A.A.A.** al corriente de pago con esta mercantil.

c).- No consta alguna entre el denunciante y JAZZTEL.

d).- Respecto de los contratos suscritos entre el denunciante y la mercantil, se aporta copia de la grabación de la contratación efectuada el 31/10/13.

e).- Respecto de las reclamaciones efectuadas por escrito, se indica que, con fecha 15/03/18 consta reclamación oficial ante el Ayuntamiento de Orihuela por suplantación de identidad en la activación de la línea *****TELF.1**. Por cuanto se procedió a escalar al Equipo de Análisis de Riesgos de esta mercantil la reclamación para un estudio sobre la contratación de la línea. Tras dicho análisis pudo comprobarse que, con carácter previo a la recepción de la reclamación y ante la existencia de elevado tráfico de voz internacional a múltiples destinos, se procedió a tramitar la suspensión de la línea, así como a la exclusión de los datos del cliente de los ficheros de solvencia patrimonial.

No obstante, a la luz de antedicha reclamación y de la documentación adjunta, se procedió a la verificación de la situación del **Sr. A.A.A.** por parte del departamento de Análisis de riesgo, con la consiguiente catalogación de la línea como alta fraudulenta solicitando la realización de los ajustes pertinentes.

f).- La contratación de estos servicios se realizó en cumplimiento los requisitos legalmente establecidos. La contratación fue realizada en fecha 31/10/13. La verificación de dichas contrataciones fue efectuada por la empresa Tria Global Service, S.L. (Qualytel), de acuerdo con los procedimientos establecidos en la citada normativa. La copia del contrato con la citada entidad consta ya en numerosos expedientes previos tramitados por la Agencia.

g) Los motivos por los que los datos personales de **Sr. A.A.A.** fueron incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito se fundamentan en que, el día 31/10/13 tuvo lugar la contratación de la línea *****TELF.1** a nombre de **Sr. A.A.A.**. En virtud de la mencionada contratación y habida cuenta de la legalidad que revestía la misma, se emitieron las facturas indicadas por un importe de 867,20 €, cuyo impago motivó la inclusión de los datos del **Sr. A.A.A.** en los ficheros de solvencia patrimonial.

En el fichero ASNEF ALTA 28/11/14 BAJA 08/02/18

En el fichero BADEXCUG ALTA 30/11/14 BAJA 08/02/15

En los motivos por los que se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado de los ficheros se indica que, con anterioridad a la recepción de la reclamación oficial del Ayuntamiento de Orihuela (el 15/03/18) y antes de la recepción del requerimiento de información de esta Agencia (el 19/04/18) y ante la existencia de elevado tráfico de voz internacional a múltiples destinos, se procedió a la exclusión de los datos del **Sr. A.A.A.** de los ficheros el 08/02/18, tal y como se acredita con la aportación del certificado de exclusión. La exclusión en el fichero Experian en el año 2015 se debe a la finalización de contrato con dicha entidad.

h).- Respecto de las comunicación personalizada e individualizada enviada al **Sr. A.A.A.**, a la dirección que consta en los sistemas de esta mercantil con carácter previo a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información patrimonial y de crédito se indica que:

1º.- ORANGE tiene contratado el servicio de envíos de requerimientos previos de pago con la entidad EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A.

2º.- Se adjunta copia de la certificación emitida por EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. en la que consta:

Que JAZZ TELECOM, S.A.U. (en adelante, JAZZTEL) ha contratado con EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. (en adelante, EXPERIAN) el servicio de impresión y envío de Requerimientos Envíos de Pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Que en respuesta a su amable petición, le indicamos que fue enviado un requerimiento previo de pago de JAZZTEL en relación con el **NIF ***DNI.1**.

3º.- Con fecha 04/06/14 fue enviado el requerimiento previo de pago que a continuación se relaciona, procesado el día 03/06/14 (fecha de carga): identificativo: *****DNI.1 A.A.A. Dirección, CP, localidad: (C/...1)**, reclamando en el mismo la deuda de 867,19 euros y le informan de que si no procede al pago de la deuda en el plazo previsto (15 días), y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha legislación, sus datos podrán ser incluidos en fichero relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

4º.- EXPERIAN tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimiento previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con IMPRE—LASER, SL. y con RUTA OESTE, SL., con el consentimiento de JAZZTEL y que dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

5º.- Se acompaña copia del certificado expedido por IMPRE—LASER, S.L., acreditativo de la impresión de 26.288 cartas de “Requerimientos Previos de Pago” de la “Carga: 03/06/14”. En dicho documento figura que la carta con Clave Nº *****CLAVE.1** está comprendida entre aquellas

6º.- Se acompaña copia del certificado expedido por RUTA OESTE, S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 26.288 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 03/06/14, y que coinciden con los impresos por IMPRE—LASER.

7º.- Se acompaña copia del certificado de UNIPOST, acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 03/06/14, se enviaron un total de 26.288 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 04/06/14.

8º.- EXPERIAN presta además a JAZZTEL el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, indicando que, no tiene constancia, a fecha de hoy, de que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

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 art .126.1, apartado segundo, del R. Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, 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

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad JAZZTEL, de una infracción del artículo 6.1 y otra del artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

III

En el presente caso, se realiza la contratación de una línea telefónica en JAZZTEL, el 16/10/13, que genera una facturación total de 867,20 euros entre los meses de octubre-2013 y enero-2014. No obstante, todas las facturas fueron devueltas y por ello, el 19/12/13, se procede a dar baja la línea por impago.

JAZZTEL presenta grabación de la contratación y verificación de la misma por empresa ajena (Tria Global Service, S.L. (Qualytel), realizada el 31/10/13.

JAZZTEL procede a realizar el requerimiento previo de pago el 04/06/14, cumpliendo todos los requisitos legalmente exigidos, procediendo a incluir los datos del denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCU el 28/11/14 y el 31/11/14 respectivamente (5 meses después del envío del requerimiento previo de pago).

Cuando JAZZTEL recibe la reclamación del **Sr. A.A.A.**, a través del Ayuntamiento de Orihuela (Alicante), el 15/03/18, procede a escalar al Equipo de Análisis de Riesgos la reclamación para un estudio sobre la contratación de la línea. Tras dicho análisis pudo comprobarse que, con carácter previo a la recepción de la reclamación y ante la existencia de elevado tráfico de voz internacional a múltiples destinos, se procedió a tramitar la suspensión de la línea, el 19/12/13, así como a la exclusión de los datos del cliente de los ficheros de solvencia patrimonial, el 08/02/18. Además, se procede a realizar una factura rectificativa con fecha 23/04/18, por valor de -867,20 euros, del periodo del 22/03/18 al 21/03/18.

IV

De todo lo anterior, se desprende que JAZZTEL ha mostrado una diligencia debía a la hora de regularizar la situación denunciada por fraude, pues cuando recibe la reclamación de la denunciante a través del Ayuntamiento de Orihuela, procede a catalogar las contrataciones de la línea como fraudulenta y a anular la deuda contraída por **Sr. A.A.A.**, comprobándose además que la baja de los datos personales del denunciante fueron realizados incluso con anterioridad a recibir dicha reclamación oficial.

Por lo que hechos relatados no son contrarios al principio fundamental del consentimiento en el tratamiento de los datos personales, consagrado en el artículo 6 ni a la calidad del dato consagrado en el artículo 4.3, ambos de la LOPD.

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 ORANGE ESPAGNE SAU (JAZZTEL), 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 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.