

Expediente N°: E/00499/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades INTRUM JUSTITIA DEBT FINANCE, AG, ISGF INFORMES COMERCIALES, SL, y ORANGE ESPAGNE, S.A.U. en virtud de denuncia presentada por Dña. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de enero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **C.C.C.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U, procedió a la contratación de un servicio de telefonía fija y ADSL, sin su consentimiento.

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:

1. Con fecha 17/03/2016 se recibe escrito de la entidad ISGF INFORMES COMERCIALES, en el que manifiesta que con relación a la reclamación de la deuda a la denunciante, actúa en calidad de encargado del tratamiento de la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.. Adjunta contrato con la citada entidad.
2. Con fecha 09/03/2016, se recibe escrito de la entidad INTRUM JUSTITIA IBERICA, S.A.U, en el que manifiesta que:
 - a. con relación a la reclamación de la deuda a la denunciante, actúa como encargado del tratamiento de datos para dicha reclamación, en base al contrato de prestación de servicio con su cliente INTRUM AG, según consta en el contrato adjunto.
 - b. INTRUM actúa como representante en España de INTRUM AG JUSTITIA DEBT FINANCE AG, tal como consta en el escrito presentando ante esta Agencia con fecha 12/09/2015 y que se adjunta.
 - c. Que revisados los ficheros a fecha 08/03/2016, no consta información asociada a la denunciante.
3. Con fecha 4 de abril de 2016, se recibe escrito de ORANGE ESPAGNE, S.A.U, con el que se adjunta documentación y grabación de contratación, poniéndose de manifiesto que:

- a. La información relativa al domicilio que obra en sus sistemas es: **A.A.A.**. No obstante en la factura de 26/09/2014 y comunicaciones posteriores con el cliente figura **C B.B.B.**.
- b. La información sobre productos contratados que obra en sus sistemas asociada a la denunciante es:

Contrato de Telefonía móvil/ADSL Máxima velocidad + línea directo (Telefonía fija).

Telefonía móvil con fecha de activación 17/01/2006, solicitó la portabilidad con fecha 29/08/2014.

Telefonía Fija: Con fecha de activación 21/09/2011 y Fecha de desactivación 19/03/2013.

El cliente tenía pendiente las facturas de fechas: 05/01/2013, 05/02/2013 y 05/03/2013, las cuales fueron anuladas tras una Reclamación Oficial.

Todas las facturas de telefonía móvil constan abonadas, excepto la de fecha 21/09/2014, por importe de 14,97, se aplica una devolución de 15€, por el cargo facturado en concepto de gestión de cobros.

Con fecha 07/03/2013 se recibe una reclamación de la OMIC de Córdoba, con relación a una penalización por baja anticipada. Como no existía grabación se resuelve a favor del cliente.

Con fecha 24/12/2014, se recibe Reclamación Oficial de la Comunidad Autónoma de Andalucía. El cliente reclama un pago de 10€ en concepto de "gestión de cobros", reflejado en su última factura. Se comprueba que es correcto y no se realizan ajustes.

Con fecha 15/12/2014, ejercita derecho de acceso, a la que se da contestación con fecha 29/12/2014. No obstante, con fecha 23/01/2015, consta entrada de Tutela de Derechos, por entender que no se le ha dado contestación completa a su ejercicio de derecho de acceso.

- c. Con relación a los contratos:

El contrato de telefonía móvil, dada su antigüedad no cuentan no se encuentra en el Gestor Documental., por lo que ha sido solicitado al Proveedor de archivo y custodia. Se aporta, no obstante copia del contrato de renovación de terminal con fecha 22/11/2007.

Se adjunta copia de la grabación del servicio de telefonía fija y ADSL, que según la información que obra en sus sistemas se realizó con fecha 01/02/2015.

Se realiza la escucha de la grabación y se verifica que se trata de una contratación del servicio de ADSL y el número de telefonía fija. En la citada grabación se explican las condiciones y el nombre de la denunciante, así mismo se le solicita el

número de cuenta bancaria donde realizar el cargo de las facturas.

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).

II

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”.

III

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.

IV

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que en los sistemas de Orange Espagne constan los datos relativos a Dña. **C.C.C.**, con domicilio en **A.A.A.**. No obstante en la factura de 26 de septiembre de 2014 y comunicaciones posteriores con la denunciante figura **C.B.B.B.**.

Por otra parte, que los productos contratados que obra en sus sistemas asociada a la denunciante son el contrato de telefonía móvil/ADSL Máxima velocidad + línea directo (telefonía fija), el de telefonía móvil con fecha de activación 17/01/2006, solicitó la portabilidad con fecha 29/08/2014, y el de telefonía fija con fecha de activación 21/09/2011 y fecha de desactivación 19/03/2013.

Asimismo, la denunciante tenía pendiente las facturas de fechas: 05/01/2013, 05/02/2013 y 05/03/2013, las cuales fueron anuladas tras una reclamación oficial. Todas las facturas de telefonía móvil constan abonadas, excepto la de fecha 21/09/2014, por importe de 14,97, se aplica una devolución de 15€, por el cargo facturado en concepto de gestión de cobros.

A mayor abundamiento, en la copia de la grabación del servicio de telefonía fija y ADSL, de 1 de febrero de 2015, se verifica que se trata de una contratación del servicio de ADSL y del número de telefonía fija. En la citada grabación se explican las condiciones y el nombre de la denunciante, así mismo se le solicita el número de cuenta bancaria donde realizar el cargo de las facturas.

Por lo tanto, se ha de 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 veintinueve de abril de 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” o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: “por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que Orange Espagne empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

V

Respecto a ISGF Informes Comerciales S.L., e Intrum Justitia actúan estas entidades como prestadores de servicio de recobro del acreedor (Orange). La LOPD habilita, en su artículo 12, el acceso de terceros a los datos personales cuando el acceso a los datos se realice para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento, al señalar en su apartado 1: “1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”

En relación con las acciones de acoso y amenazas, a las que hace mención en su escrito de denuncia, no se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la LOPD, careciendo esta Agencia, por lo tanto, de competencia para conocer sobre el asunto denunciado, debiendo, en su caso, ser planteado en otras instancias administrativas o jurisdiccionales.

VI

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a INTRUM JUSTITIA DEBT FINANCE, AG, ISGF INFORMES COMERCIALES, SL, y a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,
SE ACUERDA:**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a INTRUM JUSTITIA DEBT FINANCE, AG, ISGF INFORMES COMERCIALES, SL, y a ORANGE ESPAGNE, S.A.U..

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