

Expediente Nº: E/00694/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **EQUIFAX IBERICA, S.L.**, y **ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)** en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de diciembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **C.C.C.** contra JAZZTEL porque ha solicitado la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF debido a una deuda asociada a la línea *****TLF.4** de la que no es titular.

Tras denunciar la usurpación de personalidad ante la policía y enviar copia de la denuncia a ORANGE ESPAGNE, S.A.U., en adelante ORANGE, la entidad procede a excluir sus datos del fichero ASNEF pero no le proporciona la documentación justificativa que le requiere el banco con el que estaba negociando un crédito para concederle el mismo.

Que según el denunciante tuvieron lugar a fecha de: 18/11/2016

Y, entre otra, anexa copia de la siguiente documentación:

Copia interpuesta ante la policía nacional el 29/11/2016 por los hechos denunciados.

Acceso al fichero ASNEF a 21/11/2016 en el que constan los datos de la denunciante asociados a una deuda informada por JAZZTEL con fecha de alta 14/01/2016 por un importe de 899,64 euros.

Reclamación presentada ante ORANGE fechada el 29/11/2016 y en la que se aporta la denuncia anterior.

Justificante de envío de la reclamación por fax el 29/11/2016 y burofax el 20/12/2016.

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:

ORANGE ESPAGNE, S.A.U. manifiesta que:

Productos contratados:

A 27/02/2017 no constan en la actualidad productos a nombre de la denunciante pero que **constan cuatro productos que si lo estuvieron** en el pasado:

-Asociados a la línea *****TLF.1**, dos productos:

Internet Máxima Velocidad + línea + llamadas, con fecha de alta 07/03/2015 y de baja 22/10/2015.

Pack ahorro Internet Máxima Velocidad + línea + llamadas, con fecha de alta 11/03/2015 y de baja 23/10/2015.

-Asociado a la línea *****TLF.2**, una tarifa pack ahorro 2ª línea sin límite. Minutos ilimitados + 1,5GB, con fecha de alta 07/03/2015 y de baja 23/03/2015.

-Asociado a la línea *****TLF.3**, una tarifa pack ahorro sin límite. Minutos ilimitados + 1,5GB, con fecha de alta 23/03/2015 y de baja 22/10/2015.

Como acreditación de la contratación de los productos, ORANGE aporta las grabaciones de las llamadas en las que se contrataron éstos.

DOC. 1 Grabación de fecha 09/03/2015.

La operadora de ORANGE proporciona todos los datos de la contratación de una tarifa pack ahorro sin límite a una persona que manifiesta ser la denunciante y que confirma los datos que se le proporcionan. Como teléfono de contacto ***TLF.4 .

En la grabación no se indica el número que se está dando de alta.

DOC. 2 Grabación de fecha 09/03/2015.

La operadora de ORANGE proporciona todos los datos de la contratación de una tarifa pack ahorro sin límite a una persona que manifiesta ser la denunciante y que confirma los datos que se le proporcionan. Como teléfono de contacto ***TLF.4 .

En la grabación no se indica el número que se está dando de alta, pero se cita que podrá obtener factura en soporte electrónico para los números *TLF.1, y ***TLF.5.**

DOC. 3 portabilidad de las línea 13/03/2015

La operadora de ORANGE proporciona todos los datos de la contratación para la portabilidad de la línea ***TLF.5 a una persona que manifiesta ser la denunciante y la titular de la línea.

La fecha prevista para la portabilidad desde el operador YOIGO es el 18/03/2015.

Domicilio asociado a la denunciante:

- *****DIRECCIÓN.1**

Coincide con la proporcionada en las grabaciones pero **no coincide con el proporcionado por la denunciante y el que consta en su DNI**, que se encuentra en la provincia de *****PROVINCIA.1**

Facturas:

Ninguna de las facturas emitidas a nombre de la denunciante ha sido abonada.

- ORANGE aporta impresión de pantalla de sus sistemas de información en los que constan 9 facturas impagadas emitidas entre el 02/04/2015 y el 02/12/2015.

Reclamaciones:

ORANGE recibe el 29/11/2016 reclamación de la denunciante por suplantación de identidad.

La entidad recibe el 02/12/2016 copia de la denuncia por suplantación de identidad interpuesta por la denunciante ante la policía nacional.

ORANGE manifiesta que ese mismo día realiza el análisis de la contratación, concluye que se ha producido un alta fraudulenta en la contratación de las líneas ***TLF.1, ***TLF.2 Y ***TLF.3 motivo por el que ese mismo día se anulan todas las facturas y se solicita la exclusión de los datos de la denunciante del fichero ASNEF.

EQUIFAX IBERICA S.L ha remitido información y documentación de la que se desprende que:

1. A fecha 09/02/2017, no figuran deudas informadas por la entidad denunciada asociadas al denunciante inscritas en el fichero ASNEF.
2. En el fichero de NOTIFICACIONES consta el envío de una notificación de inclusión por la deuda citada con fecha de envío 15/01/2016, dirigido al domicilio *****DIRECCIÓN.1**, el cual coincide con la proporcionada en las grabaciones pero no con el proporcionado por la denunciante y el que consta en su DNI, que se encuentra en la provincia de *****PROVINCIA.1**
3. A fecha 09/02/2017, figuran las siguientes deudas informadas por la entidad denunciada asociadas al denunciante ya canceladas en ASNEF:
 - a. Producto: TELECOMUNICACIONES
 - i.Fecha de alta: 14/01/2016;
 - ii.Fecha de visualización: 14/01/2016;
 - iii.Fecha de baja: 05/12/2016;
 - iv.Saldo impagado: 899,64 euros
 - v.Primer y último vencimiento impagados: 16/04/2015- 16/12/2015.
 - vi.Motivo baja: Incongruencia

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 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.

II

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.

III

En el presente caso, - **C.C.C.** denuncia a JAZZTEL porque ha solicitado la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF debido a una deuda asociada a la línea *****TLF.4** de la que no es titular.

En respuesta a las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia se tiene conocimiento de que ORANGE (antes JAZZTEL) aunque no tiene ninguna línea contratada con la denunciante en este momento sí que tuvo en el pasado tres líneas *****TLF.1, ***TLF.2 Y ***TLF.3** con fecha de alta 07/03/2015, 07/03/2015 y 23/03/2015 respectivamente y de baja 22/10/2015, 23/03/2015, y 22/10/2015.

Como acreditación de la contratación de los productos, ORANGE aporta las grabaciones de las llamadas en las que se contrataron éstos, aunque en la grabación no se indica el número que se está dando de alta.

El domicilio asociado a la denunciante es la calle *****DIRECCIÓN.**, siendo este el proporcionado en las grabaciones pero no coincide con el proporcionado por la denunciante en el presente escrito de denuncia ni con el que consta en su DNI, el cual se encuentra en la provincia de *****PROVINCIA.1**

Tras la reclamación presentada por el denunciante el 29/11/2016, por suplantación de identidad en la contratación de las líneas, y la facturación emitida por **ORANGE ESPAGNE S.A.U.**, por estos servicios, señalar que dicha entidad manifiesta que tras recibir el 02/12/2016 copia de la denuncia por suplantación de identidad interpuesta por la denunciante ante la policía nacional, ese mismo día realiza el análisis de la contratación, concluye que se ha producido un alta fraudulenta en la contratación de las líneas *****TLF.1, ***TLF.2 Y ***TLF.3** motivo por el que ese mismo día se anulan todas las facturas y se solicita la exclusión de los datos de la denunciante del fichero ASNEF.

Se ha constatado que los datos de la denunciante han sido dados de baja en el fichero ASNEF el 05/12/2016, por lo que se considera que **ORANGE ESPAGNE S.A.U.**, ha actuado

con la diligencia debida ya que en cuanto tuvo conocimiento de la posible suplantación o contratación fraudulenta de las líneas *****TLF.1, ***TLF.2 Y ***TLF.3**, procedió a cancelar el cargo que dicha venta suponía a la denunciante, mediante factura rectificativa emitida el 07/11/2016, respecto de la factura de 08/09/2016, que facturaba la compra de los terminales indicados.

Así las cosas, hemos de proceder a 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 29/04/2010 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.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** empleó una razonable diligencia, ya que aunque para la contratación de las líneas *****TLF.1, ***TLF.2 Y ***TLF.3**, se siguió el procedimiento de contratación a través de canal telefónico se garantizó la autenticidad de la grabación, mediante verificador, así como la integridad y no alteración de dicha grabación, y se aseguró la veraz identidad de los contratantes, mediante una política de seguridad que se aplica en cada grabación.

Además, tras recibir el 02/12/2016 copia de la denuncia por suplantación de identidad interpuesta por la denunciante ante la policía nacional, ese mismo día **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** resuelve que se ha producido un alta fraudulenta en la contratación de las líneas *****TLF.1, ***TLF.2 Y ***TLF.3** y procede a la anulación de todas las facturas además de solicitar la exclusión de los datos de la denunciante del fichero ASNEF.

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 **ORANGE ESPAGNE S.A.U** una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

IV

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 **EQUIFAX IBERICA, S.L., ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) y C.C.C..**

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