



Expediente Nº: E/00993/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **D.D.D.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de noviembre de 2014, tiene entrada en esta Agencia escrito de D. **D.D.D.** con NIF **K.K.K.** (en lo sucesivo el denunciante) y con fecha de 12 de marzo de 2015 subsanación del mismo, en los que denuncia a la compañía ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante ORANGE) manifestando:

Que tiene dos líneas de móvil contratadas con ORANGE y desde el mes de marzo la compañía de telefonía le pasa las facturas con tres líneas más de móviles sin haberlas contratado.

Que tras muchas llamadas y reclamaciones alegan que no pueden hacer nada pues tienen una contratación en la que admiten que aunque no es el denunciante el que la hace dan de alta tres móviles con sus datos.

Se adjunta con el escrito de denuncia la siguiente documentación:

Cuatro facturas emitidas por ORANGE, de fecha 1 y 31 de mayo y 1 y 31 de julio de 2014, de los números de líneas **F.F.F.**, **I.I.I.**, **G.G.G.**, **J.J.J.** y **H.H.H.**, consta utilización del servicio en todas ellas, todas ellas están asociadas al nombre, apellidos y NIF del denunciante, domicilio postal calle **A.A.A.**. Los importes de las facturas son: 192,33€, 242,24€, 395,12€ y 302,97€ respectivamente.

Denuncia formulada ante la Guardia Civil, de fecha 9 de enero de 2015, en la que manifiesta que desde el mes de mayo de 2014, le están realizando cargos la compañía ORANGE, por el concepto de tres líneas de móvil, **I.I.I.**, **F.F.F.** y **H.H.H.**, que dichas altas no las ha realizado el denunciante, que tiene conocimiento que estos números están siendo usados por su hija y por su pareja, que el domicilio que consta es donde han estado viviendo ambos.

Soporte CD

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. La Inspección de Datos ha verificado que en el soporte CD remitido por el

denunciante constan cinco ficheros, tres de ellos sin información de tamaño 1KB y dos de ellos con la denuncia formulada ante la Guardia Civil.

Dichas circunstancias constan en la Diligencia de fecha 14 de julio de 2015.

2. La compañía ORANGE ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 14 de mayo de 2015, en relación con los hechos comunicados por el denunciante lo siguiente:

En el Sistema de Información de Clientes constan a nombre del denunciante, con su NIF, domicilio calle **B.B.B.**, contrato **L.L.L.**, las siguientes líneas:

I.I.I. y **F.F.F.**: con fecha de alta el 10 de marzo de 2014 y siguen activas.

H.H.H.: con fecha de alta el 10 de marzo de 2014, migrada a prepago con fecha 25 de septiembre de 2014 y sigue activa

Se emitieron facturas desde marzo de 2013 hasta marzo de 2015, los importes de las facturas aportadas por el denunciante coinciden con las aportadas por la operadora. Las facturas impagadas corresponden al periodo del 26 de octubre de 2014 al 26 de marzo de 2015 por importe de total de 529,95€.

Se adjunta copia de los tres contratos, firmados el día 10 de marzo de 2014, y del DNI del denunciante los cuales fueron formalizados a través de un punto de venta correspondiente al canal de distribución.

Las tres líneas **I.I.I.**, **F.F.F.** y **H.H.H.** han sido contratadas a través del distribuidor CORIA TEL, S.R.L., con NIF B***** y con domicilio en (C/.....1).. Se adjunta *Directrices en cuanto a la documentación necesaria y formatos de entrega para actos comerciales con cliente.*

Con fecha de 20 de agosto de 2014, la operadora remite escrito a la OMIC de la Diputación de Valladolid referente a la reclamación formulada por el denunciante en relación con el alta de las tres líneas en los siguientes términos:

“Les confirmamos que las líneas fueron activadas en esta mercantil el 10/03/14 tras recibir los contratos cumplimentados, de los que adjuntamos copia.

*Asimismo, les informamos de que el contrato indicado generó facturas en las que constaban llamadas realizadas entre las líneas indicadas anteriormente y el teléfono **J.J.J.** del reclamante existiendo, por lo tanto, una vinculación de llamadas entre el reclamante y la persona que cursó el alta.*

Para finalizar, les confirmamos que el cliente se encuentra al corriente de pago en esta compañía.”

En los sistemas de la operadora constan diversos contactos mantenidos con el denunciante entre el 10 de mayo de 2014 y el 17 de febrero de 2015, en los cuales manifiesta que no reconoce las líneas **F.F.F.**, **I.I.I.** y **H.H.H.**, entre otros, los siguientes:

10/V/2014: *No reconoce las líneas **F.F.F.**, **I.I.I.** y **H.H.H.** constan activas y con consumo, compañeros podéis comprobar posible fraude (...).*

21/VII/2014: *Cliente comenta que no utiliza las tres líneas y que quiere suspenderlas porque no le pagan la factura, contrato firmado y DNI, suspendo las líneas que el cliente no reconoce y envío a grupo de análisis, desde grupo de análisis nos informan que no es fraude porque hay consumo vinculante.*

5/1/2015: *Hola A.A.A. te envío los contratos solicitados (...).*

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 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, 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 ORANGE aporta: copia de los tres contratos suscritos correspondientes a las líneas de telefonía móvil **I.I.I.**, **F.F.F.** y **H.H.H.** y copia del DNI del denunciante. Los tres contratos son firmados a fecha 10 de marzo de 2014 y en ellos figuran correctamente los datos personales del denunciante relativos a nombre y apellidos, DNI, domicilio y datos bancarios. ORANGE manifiesta que las tres líneas (**I.I.I.**, **F.F.F.** y **H.H.H.**) fueron contratadas a través del distribuidor CORIA TEL, S.R.L., con NIF B***** y con domicilio en (C/.....1).. Y aportan Directrices en cuanto a la documentación necesaria y formatos de entrega para actos comerciales con cliente.

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 empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona

que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de un posible fraude de suplantación de identidad en la contratación de las líneas manifestado por el denunciante, a través de la recepción de la reclamación presentada ante la OMIC del Ayuntamiento de Valladolid; procedió a anular la deuda a pesar de considerar que no se trata de un fraude, tal y como consta en el escrito de contestación a dicho Organismo:

“Les confirmamos que las líneas fueron activadas en esta mercantil el 10/03/14 tras recibir los contratos cumplimentados, de los que adjuntamos copia.

Asimismo, les informamos de que el contrato indicado generó facturas en las que constaban llamadas realizadas entre las líneas indicadas anteriormente y el teléfono J.J.J. del reclamante existiendo, por lo tanto, una vinculación de llamadas entre el reclamante y la persona que cursó el alta.

Para finalizar, les confirmamos que el cliente se encuentra al corriente de pago en esta compañía.”

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o una posible usurpación o suplantación de identidad llevada a cabo por un tercero debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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.

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 ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y a D. **D.D.D..**

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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