

Expediente **E/01200/2016**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **Orange Espagne SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18 de febrero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** en el que denuncia

*<<< Al principio del año 2015 quise solicitar a telefónica móviles (Movistar) una oferta para así contratar fibra óptica y me lo denegaron por estar inscrito en ficheros de morosos. Al informarme de este hecho imposible para mí, me informa telefónica que tengo una deuda con ellos por telefonía fija y móvil y me aportan una dirección que no es la mía, en concreto una dirección de la localidad de *****LOCALIDAD.1 ((C/...1))**. Me persono ante la comisaría de dicha localidad y en esa dirección me confirman que es una inmobiliaria PUIG I GRIMALDI SA CIF: A***** que está a nombre de **B.B.B.** y **C.C.C.**. Tramito una denuncia en dicho cuartel por suplantación de identidad con atestado: N°-2015-*****1 (anexo copia de dicha denuncia).*

Movistar ante la presentación de dicha denuncia, dan orden de quitarme de los ficheros de morosos y aprobar mi solicitud de línea de teléfono.

*El 18-03-15 solicito un cambio de seguro de hogar en Línea directa y una línea de crédito y a la hora de tramitarlo me lo deniegan por volver a estar inscrito en fichero de morosos, con mi nombre, apellidos, DNI y la misma localidad de *****LOCALIDAD.1** pero en este caso el número **12 ((C/...1))***

Que sigue correspondiendo a la inmobiliaria citada anteriormente. Puede verse en el histórico de consultas de Equifax, la solicitud a Línea Directa pues el trámite fue por vía telefónica.

*Ante mi asombro de repetirse los hechos pido informe del fichero de morosos donde en estos momentos dicho señor ha suplantado mi persona de nuevo en la empresa de telefonía Orange Espagne SAU. Anexo informe de Equifax con nº exp: 2015/*****.*

La inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia patrimonial deberá efectuarse solamente cuando concurren los siguientes requisitos:

a) Existencia previa de una deuda cierta vencida y exigible que haya resultado impagada no siendo este el caso, dado que ha habido una usurpación de identidad y no existe deuda cierta por lo que no es exigible la cantidad anotada (principio de calidad el dato).

b) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso el cumplimiento de la obligación no se me ha requerido en ningún momento de la inclusión de dicho fichero.

Además no podrán incluirse en los ficheros de esta naturaleza datos personales sobre los que exista un principio de prueba documental que aparentemente contradiga alguno de los requisitos anteriores (en este caso existe denuncia por usurpación de identidad). Tal circunstancia determinará igualmente la desaparición cautelar del dato personal desfavorable en los supuestos en que hay se hubiera efectuado su inclusión en el fichero. >>>

Aporta copia de DNI, Certificado de Inscripción Padronal del denunciante en dirección sita en *****LOCALIDAD.2 (Madrid)**, Informe de Equifax del fichero Asnef del 10/09/15 en la que figura asociada al denunciante por **Orange** con alta de 12/06/15 una deuda de 426,98 euros y domicilio en **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)**, y Denuncia de los hechos interpuesta el 30/01/15 ante la Guardia Civil de esa localidad.

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:

<<< La empresa Orange Espagne SAU en su escrito de fecha de registro 31/5/2016 (número de registro 201227/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

-Respecto de los datos personales del denunciante que constan en los sistemas. Consta el nombre, apellidos, NIF del denunciante. Consta como dirección de contacto **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)** coincidente con la que figura en el fichero ASNEF y que el denunciante manifiesta que no le corresponde. También constan, asociados al denunciante, un número de cuenta bancaria, un número de teléfono y un correo electrónico.

-Respecto de los productos que constan a nombre del denunciante. Constan los siguientes servicios:

+ Línea de telefonía fija *****TEL.1**. Tiene fecha de activación 27/8/2014 y fecha de cancelación 28/11/2014.

+ Línea de telefonía móvil *****TEL.2**. Tiene fecha de activación 21/8/2014 y fecha de cancelación (según indica en su escrito por impago) 3/8/2015.

+ Línea de telefonía móvil *****TEL.3**. Tiene fecha de activación 7/11/2014 y fecha de cancelación (según indica en su escrito por impago) 3/8/2015.

-Respecto a la contratación manifiesta que se realizó en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular 1/2009, de 16 de abril de 2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración, y en la Circular 1/2008, de 19 de junio de 2008, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica. Añade que, al disponer de todos los datos necesarios para el alta de los servicios, la entidad tramita el alta de la línea fija y solicita la portabilidad de las líneas móviles a nombre del denunciante cumpliendo con los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa

vigente. Manifiesta igualmente que la verificación de dichas contrataciones fue efectuada por la empresa DIGITEL DOCUMENTOS SL.

Adjunta como documento numerado “2”, las grabaciones de verificación de la contratación de las líneas objeto de análisis:

+ Archivo de audio de nombre “Grabación alta *****TEL.2** y *****TEL.1** (1)”. Conversación de fecha 12/8/2014 (según se indica en la propia grabación), en la que, a solicitud de la agente de “DIGITEL, la empresa verificadora de ORANGE” el interlocutor: Asiente cuando le solicita confirmación de que su NIF es el del denunciante; Verbaliza nombre y apellidos del denunciante cuando se le requiere; Asiente cuando se le indica que su domicilio es **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)**; Asiente cuando se le indica que la contratación refiere la portabilidad de la línea *****TEL.2** y la línea de telefonía fija y ADSL *****TEL.1**; El interlocutor asiente toda vez que le solicitan aceptación de las condiciones de los servicios contratados.

+ Archivo de audio de nombre “Grabación alta *****TEL.2** y *****TEL.1** (2)”. Conversación de fecha 12/8/2014 (según se indica en la propia grabación), en la que, a solicitud de la agente el interlocutor: Asiente cuando le solicita confirmación de que su NIF es el del denunciante; Verbaliza nombre y apellidos del denunciante cuando se le requiere; Asiente cuando se le cuestiona sobre si es el titular de la línea *****TEL.2**, y si solicita la portabilidad de la misma a Orange Espagne SAU; El interlocutor asiente toda vez que le solicitan aceptación de las condiciones de contratación;

+ Archivo de audio de nombre “Grabación alta *****TEL.2** y *****TEL.1** (3)”. Conversación de fecha 12/8/2014 (según se indica en la propia grabación), en la que, a solicitud de la agente el interlocutor: Asiente cuando le solicita confirmación de que su NIF es el del denunciante; Verbaliza nombre y apellidos del denunciante cuando se le requiere; Asiente cuando se le indica que su domicilio es **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)**; Asiente cuando se le cuestiona sobre si acepta la migración de su línea de telefonía fija a Orange Espagne SAU; El interlocutor asiente toda vez que le solicitan aceptación de las condiciones de contratación.

+ Archivo de audio de nombre “Grabación alta *****TEL.3** 1”. Conversación de fecha 5/11/2014 (según se indica en la propia grabación), en la que, a solicitud de la agente de “DIGITEL, la empresa verificadora de ORANGE” el interlocutor: Asiente cuando le solicita confirmación de que su NIF es el del denunciante; Verbaliza nombre y apellidos del denunciante cuando se le requiere; Asiente cuando le solicita confirmación de que su email es @ **Gmail .com**; Asiente cuando le solicita confirmación de que su teléfono de contacto es *****TEL.2**; Asiente cuando se le indica que su dirección es **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)**. Asiente cuando se le indica que la contratación refiere la portabilidad de la línea *****TEL.3**; El interlocutor asiente toda vez que le solicitan aceptación de las condiciones de los servicios y productos contratados.

+ Archivo de audio de nombre “Grabación alta *****TEL.3** 2”. Conversación de fecha 5/11/2014 (según se indica en la propia grabación), en la que, a solicitud de la agente el interlocutor: Asiente cuando le solicita confirmación de que su NIF es el del denunciante; Verbaliza nombre y apellidos del denunciante cuando se le requiere; Asiente cuando se le cuestiona sobre si es el titular de la línea *****TEL.3**, y si solicita la portabilidad de la misma a Orange Espagne SAU; El interlocutor asiente toda vez que le solicitan aceptación de las condiciones de los servicios y productos contratados.

-Se han emitido facturas asociadas a la telefonía móvil mensualmente desde agosto de 2014 hasta noviembre de 2015. Todas ellas dirigidas al denunciante a la dirección **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)**. Manifiesta que “todas las facturas han sido abonadas o reajustadas excepto la factura de fecha 26/11/2015 que ha sido devuelta y consta actualmente pendiente de pago”. Ésta última refiere un importe de 21,78 euros en concepto de “Cargo por gestión de cobros”.

Se han emitido facturas asociadas a la telefonía fija mensualmente desde septiembre hasta diciembre de 2014. Además figura una factura de marzo de 2015 por un importe de 121 euros en concepto de “Recargo no devolución de decodificador”. Todas ellas dirigidas al denunciante a la dirección **(C/...1) 12, ***LOCALIDAD.1(Madrid)**. Manifiesta que “todas las facturas han sido abonadas a excepción de la factura de fecha 26/3/2015 que ha sido devuelta y consta pendiente de pago”. Aporta dentro del documento numerado “1”, copia de todas las facturas.

-Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros Asnef y Badexcug manifiesta que la inscripción se produjo como consecuencia del impago de facturas. Los datos de alta y baja en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que remite son los siguientes:

+ Alta en Asnef con fecha 12/6/2015 por importe de 426,98 euros. La baja se produjo el 11/11/2015.

+ Alta en Badexcug con fecha 31/11/2015 por importe de 426,98 euros. La baja se produjo el 8/11/2015.

-Respecto de los motivos por los que se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado de los citados ficheros manifiesta que se produjo cuando se realizaron los ajustes de las facturas pendientes de abono tras reclamación presentada por el denunciante a 24/10/2015 en la que alegaba que se había suplantado su identidad en la contratación de los servicios. Añade que “tras valoración del Grupo de Análisis se catalogó el alta de las líneas móviles y de la línea fija como fraudulentas y se anularon todas las facturas que constaban impagadas en ese momento”.

Adjunta, dentro del documento numerado “3”, copia de certificado expedido por Equifax Ibérica SL, que certifica que, a fecha 29/4/2016, no figuran a nombre del denunciante datos informados por la entidad Orange Espagne SAU registrados en el fichero Asnef.

Adjunta, dentro del documento numerado “3”, copia de certificado expedido por Experian Bureau de Crédito SA, que certifica que, a fecha 29/4/2016, no figuran a nombre del denunciante datos informados por la entidad **Orange Espagne SAU** registrados en el fichero Badexcug. >>>

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

En los hechos denunciados se ha acreditado con las grabaciones sonoras de las contrataciones que **Orange** actuó con la diligencia debida en la recogida de datos y del consentimiento; que posteriormente al tener conocimiento por las denuncias y reclamaciones de la posible suplantación de personalidad procedió a la baja y cancelación de la deuda y de las anotaciones en los ficheros de morosos, con anterioridad a la denuncia ante la AEPD.

En consecuencia, la falta del elemento subjetivo de la culpabilidad en los hechos de los que se considera responsable a la denunciada –relacionados con el principio del consentimiento a que se refiere el art. 6.1 de la LOPD- hace imposible tipificarlos como infracción en los términos establecidos en el art. 44.3.b) de la misma LOPD.

III

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.

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**.

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