

Expediente N°: E/01553/2014

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 la denuncia presentada por **A.A.A.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29/01/2014 ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que desde julio de 2013 recibe en su dirección electrónica mensajes de correo de **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (en lo sucesivo, ORANGE o la denunciada) reclamándole el pago de facturas correspondientes a una línea de móvil cuando nunca ha tenido contratado este servicio con la entidad denunciada.

Aporta copia de varios correos electrónicos enviados a la dirección@GMAIL.COM desde "Orange Informa", en los que reclaman el importe de tres facturas vinculadas al cliente con número de referencia *****REF.1**.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos realizó actuaciones encaminadas al esclarecimiento de los hechos teniendo conocimiento de los siguientes extremos recogidos en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección que se reproduce:

<< ANTECEDENTES

*Con fecha 29 de enero de 2014, tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos un escrito remitido por D. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** (en adelante el denunciante) en el cual manifiesta que la empresa FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U (ORANGE) desde julio de 2013 le requiere, mediante mensajes de correo, el pago de unas facturas que corresponden a una línea de telefonía móvil que no ha contratado.*

Junto con la denuncia aporta la siguiente documentación:

- *Fotocopia DNI.*
- *Fotocopias de los correos remitidos por ORANGE a la cuenta de correo@GMAIL.COM, mediante los cuales se les reclama al cliente con referencia *****REF.1** el abono de las siguientes facturas:*
 - o *Con fecha 18/07/2013, se reclama la factura *****FACTURA.1** de fecha 26/05/2013, por importe de 38,54€.*

- o Con fecha 18/07/2013, se reclama la factura *****FACTURA.2** de fecha 26/06/2013 por importe de 53,79€.
- o Con fecha 14/01/2014 se reclaman las dos facturas anteriores además de la factura *****FACTURA.3** de fecha 26/12/2013 por importe de 42,35€.
- o Con fecha 24/01/2014 se reclaman de nuevo las tres facturas citadas, por un importe pendiente total de 134,68€.
- Fotocopias de los mensajes remitidos por el denunciante, con fechas 19/07/2013 y 14/01/2014, a las cuentas de correo ORANGE CORREO; ORANGE CLIENTES y Orange Informa, mediante los cuales comunica a ORANGE que no dispone de móvil con la compañía y que las facturas reclamadas no le corresponden, tratándose por tanto de un error.

ACTUACIONES REALIZADAS

1. Con fecha 20 de marzo de 2014 se solicita a ORANGE ESPAGNE S.A.U información relativa a D. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, en relación a los productos contratados por este cliente.

De la respuesta recibida en esta Agencia, con fecha 31 de julio de 2014, se desprende lo siguiente:

➤ En relación a la CONTRATACIÓN:

- o VODAFONE informa que los datos que constan en los sistemas de información de la mercantil proceden de una migración de la compañía YACOM. Como domicilio consta **(C/.....1), MADRID** y como cuenta bancaria *****CCC.1** en la que figura como titular **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**.
- o En el sistema figura el contrato de referencia *****REF.2** de la línea *****TEL.1** en la compañía YACOM, con la oferta "ADSL 3MB IP Fija", con fecha de activación 28/10/2002 y fecha de baja 03/09/2012 por migración a ORANGE.

Asimismo consta este mismo contrato en ORANGE ESPAGNE, con número de cuenta *****CTA.1**, con la oferta "ADSL Acceso Indirecto", con fecha de activación 21/08/2012 por migración desde YACOM. Actualmente se encuentra dado de alta.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

ORANGE manifiesta que dada la antigüedad de la contratación con la empresa YACOM, el contrato suscrito no se encuentra disponible en el Sistema de Gestión Documental de la mercantil. No obstante se adjunta copia de las Condiciones Generales de Contratación del servicio de acceso Yacom ADSL, así como las Condiciones Generales de Contratación aplicables tras la absorción.

Añade que la contratación de la línea *****TEL.1** fue formalizada por vía internet, mediante la cual el cliente selecciona el servicio pedido, debiendo aceptar las condiciones generales de contratación para su correcta tramitación. Completada la misma se genera de manera automática un e.mail de bienvenida, remitido a la dirección de correo



facilitada por el cliente, en el cual se especifican los servicios contratados y se facilita un link que le dirige a las Condiciones Generales de Contratación.

Se aporta copia del e.mail de bienvenida enviado al denunciante con fecha 07/10/2002 por la compañía Ya.com (**documento 6**)

➤ En relación a la FACTURACIÓN:

- o En virtud de la contratación de la línea *****TEL.1**, en la compañía YACOM fueron generadas 104 facturas en el período comprendido entre 26/09/2003 a 17/10/2012. Todas ellas abonadas, a excepción de las facturas de fecha 01/07/2012 por importe de 33,92€ y de fecha 01/10/2012 por importe de 34,79€; las cuales según manifiesta ORANGE, como consecuencia de una incorrecta aplicación de la bonificación sobre el servicio contratado por el denunciante, fueron ajustadas y actualmente se encuentra al corriente de pago.

Se acompaña el detalle de las facturas generadas, copia de las facturas impagadas y de las facturas rectificativas correspondientes e impresión de pantalla que acredita el balance de cuenta 0,00€.

➤ En relación a los CONTACTOS MANTENIDOS CON EL DENUNCIANTE:

- o ORANGE manifiesta que actualmente la herramienta de cliente de YACOM se encuentra decomisada, por lo que no tiene acceso a la base de datos sobre el registro de comunicaciones y contactos habidos entre dicha entidad y el denunciante.
- o En relación a los contactos mantenidos con el denunciante, en el sistema de gestión de clientes ORANGE, constan los siguientes registros:
 - Registro con fecha 03/09/2012 de un escrito remitido por el denunciante, reclamando un posible error en la factura *****FACTURA.4** de fecha 01/08/2012. ORANGE informa que una vez llevado a cabo las comprobaciones oportunas, se procedió a realizar el ajuste correspondiente en la factura y se comunicó por escrito al cliente.
 - Incidencia registrada con fecha 10/10/2012 mediante llamada entrante del denunciante al Servicio de Atención al Cliente de Orange, en relación a una aplicación incorrecta del descuento sobre el servicio de IP Fija contratado con Yacom. La mercantil procede a la gestión de la incidencia, ajustando la factura correspondiente y comunicándoselo al cliente.
 - Registro con fecha 08/11/2012 de una llamada entrante del cliente, solicitando información sobre el importe de su última factura.
 - Reclamación telefónica del cliente con fecha 06/03/2013, en relación a un posible error en su facturación. La mercantil realiza las comprobaciones oportunas,

verificando la no procedencia de la reclamación e informando por escrito al cliente.

- *Registro de una llamada entrante del cliente con fecha 12/08/2013, mediante la cual el titular acepta un descuento ofertado por ORANGE.*
- *Registro de llamada entrante del cliente con fecha 12/02/2014, mediante la cual indica un problema con la contraseña para acceder a su correo. La mercantil procede a su comprobación y gestión de la incidencia.*

Se aportan impresiones de pantalla de las citadas comunicaciones y contactos.

2. Con fecha 20 de noviembre de 2014 se solicita a ORANGE ESPAGNE S.A.U información relativa a los productos contratados por el cliente con número de referencia *****REF.1**.

ORANGE con fecha 2 de diciembre de 2014, remite escrito de alegaciones en el cual pone de manifiesto: *“que con la recepción del segundo requerimiento de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, se ha podido comprobar que figuran registrados dos clientes con diferente DNI, cuyo nombre y apellidos coinciden de forma íntegra”.*

Del análisis de la respuesta recibida, se desprende:

- *En relación a la CONTRATACIÓN:*
- o En sus sistemas de información se encuentra registrado el cliente D. **B.B.B.** con número de referencia *****REF.1**, con DNI *****DNI.1**, con domicilio (C/.....2) (**BARCELONA**) y número de cuenta bancaria facilitado: **LÍNEA DE PREPAGO**.
 - o Con fecha 19/03/2013 consta una migración de prepago a pospago, cuyo nuevo titular es D. **A.A.A.** con número de referencia *****REF.1**, con DNI *****DNI.2**, con domicilio (C/.....3) (**BARCELONA**) y número de cuenta bancaria *****CCC.2**.
 - o ORANGE comunica que la línea *****TEL.2**, en la modalidad de prepago, estuvo contratada desde 10/08/2012 a 19/03/2013 (momento en el que se migra a la modalidad de pospago).

Dicha línea, una vez migrada a la modalidad de pospago, se dio de baja por impago el 03/12/2013.

Se acompañan impresiones de pantalla al respecto.

- o ORANGE añade que tanto la contratación inicial de la línea *****TEL.2** dentro del contrato *****REF.1** en la modalidad prepago, como la posterior migración a modalidad pospago, se realizaron desde el mismo Punto de Venta con denominación social **“XXXX”**, con código SFID *****SFID.1**, razón social **MOVIFONE L’HOSPITALET S.L** y dirección en (C/.....4). **BARCELONA**.

En **documento 2** se adjunta la copia del contrato nº *****CONTRATO.1-***REF.1** suscrito el 19/03/2013 por D. **A.A.A.** con DNI *****DNI.2**, y de las condiciones generales aplicables al mismo. No se acompaña copia del documento DNI del cliente.

Se facilita copia del contrato de Suministro Distribución suscrito con fecha 17 de agosto de 2013 por FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U con el citado Distribuidor (**documento 3**).

- o ORANGE manifiesta que existe un protocolo de actuación y procedimiento dirigido a los Distribuidores, mediante el cual se establecen las directrices en cuanto a la documentación necesaria y formatos de entrega para actos comerciales con clientes.

Se adjunta copia del protocolo de actuación de fecha septiembre de 2014 (**documento 4**).

Como prueba dentro de las prácticas activas que ORANGE realiza con el Canal de Distribución, con objeto de mantenerlos actualizados ante nuevas amenazas de fraude y tendencias que se ven en la industria y con el fin de alertar en relación con ciertas prácticas ilegales de altas fraudulentas, aporta copia de un comunicado emitido con fecha 1 de junio de 2012 (**documento 5**).

➤ En relación a la FACTURACIÓN:

Dentro del código de cliente *****REF.1**, ORANGE informa que una vez realizada la migración de la línea *****TEL.2** se generaron cinco facturas, de las cuales:

- o Factura *****FACTURA.4**, de fecha 26/03/2013 por importe de 8,1100€, consta abonada.
- o Factura *****FACTURA.5**, de fecha 26/04/2013 por importe de 40,3800€, consta abonada.
- o Factura *****FACTURA.1**, de fecha 26/05/2013 por importe de 38,5400€ fue devuelta y se encuentra actualmente pendiente de pago.
- o Factura *****FACTURA.2**, de fecha 26/06/2013 por importe de 53,7900€ fue devuelta y se encuentra actualmente pendiente de pago.
- o Factura *****FACTURA.3**, de fecha 26/12/2013 por importe de 42,3500€ fue devuelta y se encuentra actualmente pendiente de pago.

Se acompaña copia de las citadas facturas emitidas (**documento 1**) a nombre de D. **A.A.A.**, con DNI *****DNI.2** y con domicilio (C/.....2) (**BARCELONA**).

➤ En relación a los CONTACTOS MANTENIDOS CON EL CLIENTE D. **A.A.A.**:

- o ORANGE adjunta impresión de pantalla con las interacciones habidas con el titular de la línea mediante las siguientes vías: telefónica, SMS y vía e.mail; de cuyo análisis se desprende:

- Con fecha 26/04/2013 hubo 1 contacto telefónico realizado desde el Departamento de Incidencias.
- Con fecha 09/07/2013 hubo 1 contacto mediante e. mail entrante, dirigido al Departamento de Cobros, en el cual se informa: *“***REF.1 TT no conforme con su fact. 26/05. Alega que no tiene contrato. Info existe consumo”*.
- En las siguientes fechas: 05/09/2013, 13/09/2013, 18/09/2013, 23/09/2013, 01/10/2013, 10/10/2013, 17/10/2013 y 22/10/2013, se realizaron un total de 8 contactos telefónicos desde el Departamento de Cobros para intentar recuperar la deuda.
- Con fecha 10/09/2013, hubo 1 contacto IVR, desde el Departamento de Recobro.
- Con fecha 01/10/2013, se realizaron 2 contactos mediante SMS salientes, en los cuales se insta al cliente al pago de la deuda.
- Con fecha 17/10/2013, hubo 1 contacto mediante SMS saliente, en el cual se le insta al pago de la deuda.
- Con fecha 22/10/2013, se realizó 1 contacto mediante SMS saliente, en el que se le informa: *“ORANGE INFO: SU TARJETA SIM VA A SER DESATIVADA. CONTACTE URGENTE AL ***TEL.4 PARA EVITAR PROCESO JUDICIAL Y PENALIZACIÓN DE HASTA 150 € POR LÍNEA CONTRATADA”*.

En las interacciones realizadas mediante e. mail, no se indica y por tanto no puede comprobarse la dirección de correo del cliente. >>

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 4 de LOPD garantiza el principio de calidad de los datos y establece en los apartados 3 y 4, respectivamente:

“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”

Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”

Por su parte, el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 (RLOPD), dispone en su artículo 8.5:

“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que responsan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de las interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento.” (El subrayado es de la AEPD)

III

La investigación llevada a cabo por la Inspección de la AEPD ha puesto de manifiesto que el denunciante, **A.A.A.**, con NIF *****DNI.3** y domicilio en **Madrid**, contrató con YACOM el 28/10/2002 una línea de telefonía fija de ADSL 3MB; que esta línea se dio de baja de YACOM por migración a ORANGE el 03/09/2012; que la línea continúa de alta en la actualidad; que en el curso de la relación contractual se han generado 104 facturas que han sido abonadas y que el cliente –actual denunciante- se encuentra al corriente de pagos con la compañía.

Las impresiones de pantalla procedentes de los ficheros de ORANGE que la entidad nos ha facilitado incluyen información adicional sobre este cliente como los datos bancarios y una única dirección electrónica:@gmail.com. Es más, nos ha remitido un extracto de diversas comunicaciones mantenidas con su cliente y actual denunciante a través de esa dirección electrónica.

Paralelamente la investigación realizada por la AEPD demuestra que en los registros informáticos de ORANGE consta asociado al código de cliente *****REF.1** la contratación de una línea de teléfono móvil, *****TEL.2**, cuyo titular es una persona

distinta pero con idéntico nombre y apellidos a los del denunciante: **A.A.A.**, con NIF *****DNI.2** y domicilio en una localidad de la provincia de **Barcelona**.

Se ha comprobado que la prestación del servicio telefónico de la citada línea al cliente *****REF.1** generó un total de cinco facturas de las que únicamente se abonaron las dos primeras (de 26/03/2013 y 26/04/2013) estando el resto pendientes de pago.

Pues bien, entre los datos del cliente número *****REF.1** que ORANGE tiene incorporados a sus registros figura la siguiente dirección de correo electrónico:@GMAIL.COM. Esto es, la dirección electrónica en la que el denunciante ha recibido los requerimientos de pago de la operadora que, no obstante, como se comprueba con una simple lectura de los mensajes recibidos, iban dirigidos al cliente número *****REF.1**.

Se concluye por tanto que en los ficheros de la entidad denunciada están registrados dos cliente que comparten el mismo nombre y apellidos pero con DNI diferentes, por lo que cada uno de ellos está plenamente identificado sin que se planteen problemas en esta materia: el denunciante, titular únicamente de una línea fija de ADSL, y el cliente con número *****REF.1** que fue titular de una línea de móvil pos pago *****TEL.2-** y que adeuda a la entidad las tres últimas facturas. A lo que se añade que cada uno de los dos clientes tiene registrada en los ficheros de ORANGE una dirección electrónica de contacto:@gmail.com el denunciante y@GMAIL.COM el cliente número *****REF.1**.

Llegados a este punto debe señalarse que todos los indicios indican que fue el cliente *****REF.1** quien facilitó como propia la dirección electrónica a la que ORANGE remitió los requerimientos de pago de la deuda que mantiene con ella; comunicaciones que están en el origen de la presente denuncia. Procede recordar a este respecto que a tenor del **artículo 8.5 del RLOPD** los datos recogidos directamente del afectado –en el presente caso la dirección electrónica@GMAIL.COM.- **“se considerarán exactos”**.

Así las cosas no se aprecia en la actuación de ORANGE que se somete a la consideración de este organismo infracción de la normativa de protección de datos. De conformidad con el citado precepto del RLOPD ORANGE viene obligada únicamente a rectificar el dato inexacto en el plazo de los diez días siguientes a aquél en el que tuviera conocimiento de la inexactitud.

En este sentido la AEPD no tiene constancia de que ORANGE conociera la inexactitud del dato ya que no está acreditado que la entidad hubiera recibido los correos electrónicos del denunciante de fechas 19/07/2014 y de 14/01/2014. Tampoco tenemos constancia de que ORANGE haya remitido nuevas comunicaciones al denunciante con posterioridad a febrero de 2014, fecha en la que la Inspección de la AEPD dirigió un requerimiento informativo a ORANGE sobre esta cuestión del que se evidenciaba que el dato relativo a la dirección electrónica que obraba en sus ficheros como mail de contacto del cliente *****REF.1** no era un dato exacto.

Añadir por último que el examen de las comunicaciones electrónicas que el denunciante recibió de ORANGE -en las que se identificaba plenamente al destinatario de la comunicación por su nombre y apellidos y por su número de cliente, *****REF.1**,- y

la información que obra registrada en los ficheros de la operadora ponen de manifiesto que la identidad del titular del contrato de móvil vinculado al número *****TEL.2**, deudor del importe requerido (cliente *****REF.1**), y la del denunciante están perfectamente determinadas y diferenciadas sin que se aprecie en ningún caso, en relación con sus datos personales, vulneración del principio de calidad de los datos.

Como se ha indicado, el origen de las comunicaciones electrónicas que el denunciante recibió en su mail y que obviamente no iban dirigidas a él sino a un tercero - otro cliente de ORANGE con número *****REF.1**- tendrían su origen en el dato erróneo facilitado por éste último con ocasión de la contratación, dato que ORANGE está obligada a considerar cierto en tanto no tenga constancia de la inexactitud.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por el Director 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 **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 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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos