

Expediente Nº: E/01571/2017

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. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de febrero de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que ha sido incluido en el fichero Asnef y que le informan que tenía registrada una deuda con la empresa de telefonía Jazztel, señalando, que nunca ha tenido relación comercial con la misma. Añade que Asnef ha procedido a la exclusión cautelar del listado de morosos.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, de conformidad con las evidencias de que se dispone, se ha tenido conocimiento de que:

1º En los Sistemas de Información de Orange Espagne, S.A.U., constan los siguientes datos referidos al denunciante:

Nombre y apellidos: D. **A.A.A.**

NIF: *****NIF.1**

Domicilios y direcciones de contacto: Calle **(C/...1) (MADRID) – ESPAÑA**

Cuenta bancaria: *****CUENTA.1.**

2º Los productos y servicios contratados son los siguientes:

Con fecha 8 de enero de 2015: Pack Ahorro Internet Máxima Velocidad + línea + llamadas. Con fecha 8 de julio de 2015 cursa baja de la línea *****TEL.1.**

Con fecha 15 de enero de 2015: Tarifa Pack Ahorro 2ª línea. 100 minutos + 1GB, cursando baja el 30 de junio de 2015 de la línea *****TEL.2.**

Con fecha 12 de enero de 2015: Tarifa Pack Ahorro 2ª línea, 100 minutos + 1GB, cursando baja el 30 de junio de 2015 de la línea *****TEL.3.**

Con fecha 15 de enero de 2015: Tarifa Pack Ahorro 2ª línea 100 minutos + 1 GB, cursando baja el 30 de junio de 2015 de la línea *****TEL.4.**

3º La totalidad de las facturas emitidas fueron devueltas por el cliente. Posteriormente, en fecha 12 de enero de 2017, se anularon todas las facturas generadas en virtud del contrato *****CONT.1**, quedando el interesado al corriente de pago.

4º Aportan copia de las grabaciones de formalización de la contratación de las líneas *****TEL.1**, *****TEL.2**, *****TEL.3** y *****TEL.4.**

La contratación de todos estos servicios 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 2007, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica.

Por lo tanto, al disponer de todos los datos necesarios para el alta de los servicios, Jazztel tramita el alta de la línea fija y solicita la portabilidad de las líneas móviles a nombre de D. **A.A.A.**, cumpliendo con los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente.

La verificación de dichas contrataciones fue efectuada por la empresa Tria Global Service, S.L. (Qualytel), con C.I.F., ***CIF.1 y domicilio social en Madrid, (C/...1), de acuerdo con los procedimientos establecidos en la citada normativa.

5º Los datos de D. **A.A.A.**, fueron comunicados a los Ficheros de Solvencia Patrimonial en fecha 29 de septiembre de 2015, tras la emisión del preceptivo Requerimiento Previo de Pago.

6º Tras la recepción en fecha 23 de diciembre de 2016 del email mediante el cual D. **A.A.A.** ponía de manifiesto la existencia de suplantación de identidad en la contratación de los servicios con Jazztel y posterior catalogación por el Grupo de análisis y Riesgos de Orange de fraude, en fecha 30 de diciembre de 2016 D. **A.A.A.** fue excluido de los ficheros de morosidad.

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, ORANGE alega que están asociados al denunciante las líneas *****TEL.1**, *****TEL.2**, *****TEL.3**, *****TEL.4** todas ellas contratadas telefónicamente.

Dicha entidad aporta grabación de la contratación y de las verificaciones de las contrataciones, efectuadas estas últimas por la entidad TRIA GLOBAL SERVICE S.L. (QUALYTEL), respondiendo afirmativamente al preguntar por su nombre, apellidos y DNI del denunciante.

El impago de las facturas emitidas, fue la causa de la inclusión en el fichero ASNEF DD/MM/AA

Por lo tanto, en el supuesto que nos ocupa, se considera que el tratamiento de

datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable en la contratación de las líneas --ya que consta la verificación del nombre, apellidos y DNI del titular tras realizarse la contratación telefónica de cada una de las líneas, *****TEL.1**, *****TEL.2**, *****TEL.3** y *****TEL.4--**, y se efectúa la inmediata regularización de la situación denunciada --ya que se procede a la cancelación de sus datos así como a solicitar la baja en los ficheros de solvencia patrimonial tras recibir el 23/12/2016 reclamación del denunciante.

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 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 la reclamación interpuesta por el denunciante, procedió anular todas las facturas emitidas, quedando el denunciante al corriente de pago.

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

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 una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

V

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** y a **D. 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 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