



Expediente Nº: E/01628/2016

## 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 Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 11 de marzo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia, que en agosto de 2015 se dio de baja como cliente de la operadora ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante ORANGE), dentro del plazo, para no tener penalización por permanencia, pero resulta que le reclaman una deuda por importe de 80€ a través de diversas empresas de recobro, por lo que han cedido sus datos personales sin su autorización.

Posteriormente, ante la reclamación formulada ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), procede Orange, con fecha 27 de noviembre de 2015, anular la factura de 12 de octubre de 2015 que constaba pendiente de pago por importe de 80€..

**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:

En la reclamación ante la SETSI la operadora ORANGE informaba al cliente de que se encontraba al corriente pago respecto del contrato **B.B.B.** correspondiente a telefonía móvil de la línea **D.D.D.**.

En relación al requerimiento de la entidad Intrum Justitia, manifiestan que se han puesto en contacto con dicha agencia externa de recobro para que procedan a la retrocesión del expediente de la denunciante habida cuenta de la anulación de la deuda citada anteriormente.

Con respecto al requerimiento de deuda proveniente de ISGF Informes Comerciales, S.L., corresponde al importe pendiente de pago que la denunciante tenía respecto de los servicios de telefonía fija con numeración **C.C.C.**; es decir, se trata de un servicio distinto al que fue objeto de reclamación ante la SETSI.

Que en la actualidad la denunciante se encuentra al corriente de pago y que sus datos personales no han sido comunicados a ficheros de solvencia patrimonial.

### 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 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”.*

## III

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 comercial, 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 comercial 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.

#### IV

En el supuesto que nos ocupa, 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 en la reclamación ante la SETSI la operadora ORANGE informaba al cliente de que se encontraba al corriente pago respecto del contrato **B.B.B.** correspondiente a telefonía móvil de la línea **D.D.D.**

Por otra parte, en relación al requerimiento de la entidad Intrum Justitia, manifiestan que se han puesto en contacto con dicha agencia externa de recobro para que procedan a la retrocesión del expediente de la denunciante habida cuenta de la anulación de la deuda citada anteriormente.

Con respecto al requerimiento de deuda proveniente de ISGF Informes Comerciales, S.L., corresponde al importe pendiente de pago que la denunciante tenía respecto de los servicios de telefonía fija con numeración **C.C.C.**; es decir, se trata de un servicio distinto al que fue objeto de reclamación ante la SETSI.

Habría que añadir, que a fecha 19 de diciembre de 2016, la denunciante no tiene ninguna deuda contraída con Orange y que sus datos personales no han sido comunicados a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

#### V

Respecto a ISGF Informes Comerciales S.L., e Intrum Justitia actúan estas entidades como prestadores de servicio de recobro del acreedor (Orange). La LOPD habilita, en su artículo 12, el acceso de terceros a los datos personales cuando el acceso a los datos se realice para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento, al señalar en su apartado 1: “1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”

#### VI



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..

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