



Expediente N°: E/01993/2014

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.**, y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18/10/2013 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) una reclamación de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el denunciante) contra ORANGE ESPAGNE, S.A.U., (en lo sucesivo, ORANGE o la denunciada), por no haber sido atendido debidamente el derecho de cancelación de sus datos personales, que dio lugar a la tramitación del procedimiento de Tutela de Derechos TD/01993/2013.

En el transcurso del procedimiento de Tutela de Derechos citado se puso de manifiesto que, pese a que ORANGE informó al denunciante que quedaba al corriente de pago con la compañía, con posterioridad éste recibió en su domicilio varias cartas comunicándole la cesión a un tercero de una deuda que, supuestamente, mantenía con la operadora.

El Director de la AEPD, en la Resolución recaída en el procedimiento de Tutela de Derechos TD/01993/2013, que estimó por motivos formales la reclamación dirigida contra ORANGE, a fin de valorar si ORANGE podría haber incurrido en una infracción de la normativa de protección de datos acordó la práctica de Actuaciones de Investigación Previa en el marco del expediente E/01993/2014.

SEGUNDO: En cumplimiento de lo ordenado por el Director de la AEPD en la resolución dictada en el procedimiento TD/01993/2013, la Subdirección General de Inspección de Datos realizó actuaciones encaminadas al esclarecimiento de los hechos teniendo conocimiento de los siguientes extremos que constan en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección que se reproduce:

<< ANTECEDENTES

*En el transcurso de la resolución de la Tutela TD/01993/2013 en la que **A.A.A.** pone de manifiesto que ORANGE ESPAGNE SAU (en adelante ORANGE) no ha atendido debidamente su derecho de cancelación se ha verificado que, con fecha 7 de agosto de 2013, la entidad comunica al denunciante que quedaba al corriendo de pago con esa mercantil, no obstante, con fechas 22 de agosto de 2013 recibe escrito de SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, SL. (en adelante SIR) donde le informan que han adquirido la cartera de impagados de ORANGE y que sus datos han sido cedidos a esta entidad manteniendo una deuda por importe de 33,57 €.*

El denunciante presenta reclamación ante ORANGE y, esta entidad en escrito de 21 de octubre de 2013, le informa que sigue existiendo un importe pendiente de pago que fue contraído con esa compañía, el cual ha sido adquirido por SIR.

El denunciante ha aportado cartas de SIR donde se informa de la cesión de crédito por parte de ORANGE a esta compañía y escrito de requerimiento de la deuda cedida. Asimismo, el denunciante aporta escrito de fecha 3 de marzo de 2014 de ISGF RECUPERACIONES (en adelante ISGF) como entidad encargada del tratamiento de SIR para la gestión de recobro. En dicho escrito se le reclama una deuda por importe de 33,57 €.

Por estas causas el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en la Resolución de la mencionada Tutela de Derechos (R/00702/2014) acuerda la apertura del presente expediente de actuaciones de investigación previa.

ACTUACIONES PREVIAS DE INSPECCIÓN

1. *Tal y como consta en la denuncia presentada a la Agencia el DNI del denunciante es *****DNI.1.***
2. *En el escrito remitido por ORANGE como consecuencia de una reclamación presentada ante la Comunidad de Madrid de fecha 7 de agosto de 2013, consta como titular del servicio **A.A.A.** y como dirección postal "(C/.....1) **Madrid**". En dicho escrito figura que "en calidad de servicio, esta mercantil ha procedido a anular las facturas.... Por importe total de 62,84 € que estaban hasta la fecha pendientes de pago... De esta forma queda al corriente de pago con esta mercantil".*

*En fecha 21 de octubre de 2013, ORANGE remitió al denunciante escrito de contestación ante una reclamación presentada en octubre de 2013. En dicho escrito consta como titular **A.A.A.** y en el mismo se le informa que sigue existiendo un importe pendiente de pago que ha sido adquirido por SIR tal y como se le informó en el momento de la compra de cartera de impagados de ORANGE por parte de esta compañía.*

3. *En estos escritos de comunicación de la cesión de cartera remitidos por ORANGE y SYR en fecha 22 de agosto de 2013, y en el escrito de ISGF de fecha 3 de marzo de 2014, no figura el nombre del denunciante sino que están dirigidos a **B.B.B.** a la misma dirección postal y se le requiere una deuda de 33,57 €. En dichos escritos también se incluyen el nombre de **C.C.C.** y **D.D.D.**.*

Tal y como consta en la documentación remitida por SIR e ISGF con fechas de registro de entrada a esta Agencia 30 y 27 de mayo de 2014 respectivamente y ORANGE con fecha de registro 21 de julio de 2014:

4. *SIR manifiesta que no tienen antecedentes a nombre de **A.A.A.** con DNI *****DNI.1.***
5. *ISGF manifiesta que no tienen antecedentes a nombre de **A.A.A.** con DNI **7****5T.** Y respecto del escrito remitido a la dirección "(C/.....1) Madrid" manifiestan que está dirigida a **B.B.B.** con DNI **3*****1X.***
6. *ORANGE manifiesta que no se ha realizado en ningún momento la comunicación de los datos de **A.A.A.** a SIR a instancias de ORANGE.*

Asimismo manifiesta que con motivo de la recepción del requerimiento de información remitido por la AEPD se han realizado comprobaciones que confirman que el motivo que ha podido llevar al denunciante al convencimiento de que sus datos habían sido comunicados a la citada empresa de recobros, fue la carta de contestación, de fecha 21 de octubre de 2013, que recibió de ORANGE en respuesta a una reclamación. En dicha carta de contestación figuraba la siguiente mención: “existe, por parte del titular, un importe pendiente de pago que fue contraído con esta compañía, y que fue adquirido, tal y como se informó al Sr. A.A.A., por SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, SL.”

ORANGE manifiesta que obedece a un error cometido de forma involuntaria por el agente del equipo de reclamaciones, que utilizó un modelo de escrito equivocado, para dar contestación al reclamante, todo lo cual se evidencia habida cuenta de la gestión real efectuada por el agente, que realizó, entre otras acciones solicitadas por el cliente, la anulación de los cargos de las facturas objeto de controversia, lo que hacía del todo imposible, la cesión de la citada deuda a SIR, extremo que ha sido confirmado por la citada entidad.>>

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 11 de la LOPD exige, como regla general, el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero y establece:

“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.” (El subrayado es de la AEPD)

A su vez, el artículo 3.i) de la Ley Orgánica 15/1999 define la “cesión o comunicación de datos” como “toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”.

El artículo 44.3.k) de la LOPD tipifica como infracción grave la “Comunicación o cesión de los datos de carácter personal sin contar con legitimación para ello en los términos previstos en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias de desarrollo, salvo que la misma sea constitutiva de infracción muy grave”.

III

En el transcurso del procedimiento de Tutela de Derechos TD/01993/2013 se

acreditó que el denunciante había enviado a ORANGE un burofax el 05/04/2013 solicitando la baja de todos los servicios contratados y la cancelación de sus datos personales (documento que consta recibido por ORANGE el 08/04/2013) y que, ante la falta de respuesta de la operadora, presentó una reclamación en la OMIC de la Comunidad de Madrid el 14/05/2013.

ORANGE respondió a la reclamación del denunciante ante la OMIC mediante dos escritos, uno de fecha 07/08/2013 dirigido al denunciante y otro de 08/08/2013 dirigido a la Dirección General de Consumo de la Consejería de Economía y Hacienda de la CAM. En ambos, tras acusar recibo de la reclamación, la operadora manifestó que el denunciante "queda al corriente del pago con esta mercantil".

Esta declaración de ORANGE, sin embargo, no era acorde con otros documentos que el denunciante recibió en fechas posteriores y que aportó al procedimiento de Tutela de Derechos TD/01993/2013. Así, en el mencionado procedimiento obraban dos cartas que el denunciante recibió en su domicilio el 22/08/2013, remitidas por "SIR", Salus Inversiones & Recuperaciones, informándole de que ORANGE le había cedido un crédito que ostentaba frente a él por importe de 33,57 €. También un escrito de 21/10/2013 en el que ORANGE le comunicaba que seguía teniendo un importe pendiente de pago y que esa deuda había sido cedida a SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L. Es más, el 03/04/2014 recibió en su domicilio una carta de ISGF Recuperaciones requiriéndole, en nombre de Salus Inversiones y Recuperaciones, S.L., el pago de una deuda por importe de 33,57 €.

La Inspección de Datos de la AEPD dirigió un requerimiento informativo a ISGF Recuperaciones y SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L., en relación a los datos personales del denunciante que obraban en sus ficheros respondiendo ambas entidades que "no se tienen antecedentes a nombre de don A.A.A., con DNI 7*****5T." ISGF Recuperaciones añadió que la carta que envió a la dirección calle (C/.....1) Madrid iba dirigida a "B.B.B." (que es la que consta en el DNI del denunciante y la que facilitó a la AEPD) con DNI 3*****1X.

Examinada la documentación que fue aportada por el denunciante al procedimiento de Tutela de Derechos del que trae causa el expediente de investigación que nos ocupa se comprueba lo siguiente:

En los dos escritos que SIR, SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L., remitió el 22/08/2013 al domicilio del denunciante aparecen como destinatarios, exclusivamente, los nombres de B.B.B. y C.C.C.. Es más, el nombre del denunciante no figura en ninguno de sus escritos.

Además, en uno de ellos, de 22/08/2013, consta junto al nombre de los destinatarios la referencia N3*****1****, formada a partir del número de DNI de B.B.B..

Del mismo modo, la carta que ISGF Recuperaciones envió al domicilio del denunciante, fechada el 03/03/2014, se dirige exclusivamente a B.B.B. sin que conste en ella el nombre del denunciante.

ORANGE, por su parte, respondió al requerimiento informativo de la Inspección de Datos de la AEPD que los datos personales del denunciante "en ningún momento" fueron comunicados a la empresa SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L.

Añadió que, tras las comprobaciones llevadas a cabo, ha concluido que lo que pudo llevar al denunciante al convencimiento de que sus datos habían sido cedidos a SALUS INVERSIONES fue el tenor de la carta que ORANGE le envió en respuesta a la

reclamación presentada en la Comunidad de Madrid que **obedeció a un error involuntario del Agente de reclamaciones que tramitó la respuesta utilizando un modelo equivocado.**

ORANGE menciona en particular el siguiente párrafo incluido en su carta de 21/10/2013: *“existe, por parte del titular, un importe pendiente de pago que fue contraído con esta compañía y, que fue adquirido, tal y como se informó al Sr. **A.A.A.**, por SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L.”*

La operadora ha explicado que es evidente que se trató de un error involuntario teniendo en cuenta cuál ha sido *“la gestión real efectuada por el agente, que realizó, entre otras acciones solicitadas por el cliente, la anulación de los cargos de las facturas objeto de controversia”* y que esta anulación hacía del todo imposible la cesión de la citada deuda a SALUS INVERSIONES y RECUPERACIONES, S.L..

Así pues, las actuaciones de investigación llevadas a cabo por la Inspección de la AEPD no han permitido obtener ninguna prueba, ni siquiera algún indicio razonable, del que pueda inferirse que ORANGE comunicó a un tercero (por lo que aquí interesa, a la empresa SALUS INVERSIONES y RECUPERACIONES, S.L.) los datos personales del denunciante.

Es más, las investigaciones practicadas desvirtúan el valor probatorio que en relación a una presunta infracción del artículo 11.1 de la LOPD por parte de ORANGE inicialmente se pudo atribuir a las cartas que el denunciante aportó a la AEPD y que había recibido en su domicilio. La razón, como hemos dicho, es que las cartas que recibió de SALUS INVERSIONES y RECUPERACIONES, S.L., que a su juicio acreditarían tal cesión, no iban dirigidas a él, sino a terceras personas (**B.B.B.** con DNI **3*****1X** y **C.C.C.** y que en ellas no consta su nombre. A idéntica conclusión se llega en relación con la carta que recibió de ORANGE el 21/10/2013 pues, como dice la entidad, se trató de un error en el modelo utilizado para la respuesta ya que estando la deuda cancelada no podía cederse en fecha posterior un crédito inexistente.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que en el ámbito administrativo sancionador son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, entre ellos el de presunción de inocencia, que debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetado en la imposición de cualesquiera sanciones. Esto, porque el ejercicio del *ius puniendi*, en sus diversas manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

El Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta *“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio”*.

De acuerdo con este planteamiento, el artículo 137.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), establece que *“Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.”*

Como ha precisado el Tribunal Supremo en STS de 26 de octubre de 1998 la vigencia del principio de presunción de inocencia *“no se opone a que la convicción judicial en un proceso pueda formarse sobre la base de una prueba indiciaria, pero para que esta prueba pueda desvirtuar dicha presunción debe satisfacer las siguientes exigencias constitucionales: los indicios han de estar plenamente probados – no puede tratarse de meras sospechas – y tiene que explicitar el razonamiento en virtud del cual, partiendo de los indicios probados, ha llegado a la conclusión de que el imputado realizó la conducta infractora, pues, de otro modo, ni la subsunción estaría fundada en Derecho ni habría manera de determinar si el proceso deductivo es arbitrario, irracional o absurdo, es decir, si se ha vulnerado el derecho a la presunción de inocencia al estimar que la actividad probatoria pueda entenderse de cargo.”*

Por su parte el Tribunal Constitucional en STC 24/1997 ha manifestado que *“los criterios para distinguir entre pruebas indiciarias capaces de desvirtuar la presunción de inocencia y las simples sospechas se apoyan en que:*

- a) La prueba indiciaria ha de partir de hechos plenamente probados.*
- b) Los hechos constitutivos de delito deben deducirse de esos indicios (hechos completamente probados) a través de un proceso mental razonado y acorde con las reglas del criterio humano, explicitado en la sentencia condenatoria (SSTC 174/1985, 175/1985, 229/1988, 107/1989, 384/1993 y 206/1994, entre otras).”*

El **principio de presunción de inocencia** impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una **prueba de cargo** que acredite los hechos que motivan la imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor.

En consecuencia, habida cuenta de que tras las investigaciones llevadas a cabo por la Inspección de Datos no se ha obtenido prueba o indicio razonable alguno del que se infiera que ORANGE cedió a SALUS INVERSIONES y RECUPERACIONES, S.L., los datos personales del denunciante, corresponde acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

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 **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 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