



Expediente Nº: E/02099/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de febrero de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) frente a la compañía **Orange Espagne SAU** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“La empresa de telefonía **Orange** ha añadido una línea móvil de prepago en mi cuenta de cliente que yo no he contratado. Orange reconoce que se contrató en fecha 31/01/2015, pero tras la pertinente reclamación no saben detallarme quien lo hizo, ni cómo, ni dónde se realizó el alta (...)”-folio nº1-*

Se adjunta con el escrito de denuncia la siguiente documentación:

Respuesta dada por ORANGE a la denunciante, con fecha de **3 de febrero de 2015**, en la que le asignan la apertura de la incidencia nº *****, a la reclamación formulada en los mismos términos que los manifestados ante esta AEPD, **para poder verificar lo que ha podido ocurrir, cuando se verifique lo ocurrido, nos comunicáramos contigo**. También, le confirman que el nº *****TEL.1** consta asignado a su nombre.

Consulta realizada en el **área de clientes** de la compañía ORANGE, el día **4 de febrero de 2015**, constando a nombre de la denunciante la línea *****TEL.1** desde la que se ha realizado una llamada de duración 1,47 segundos.

Denuncia formulada ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Tres Cantos (OMIC), de fecha 5 de febrero de 2015, y ante la Guardia Civil de fecha 4 de febrero de 2015.

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 compañía **ORANGE** ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 1 de julio de 2015, en relación con los hechos comunicados por la denunciante lo siguiente:

En el Sistema de Información de Clientes de la operadora consta a nombre de la denunciante, su NIF, su domicilio postal y su fecha de nacimiento asociado a la línea móvil *****TEL.1**, en la modalidad de prepago, con fecha de alta el **31 de enero** y suspendida por alta indebida el **4 de febrero** ambos de **2015**.

En el Servicio de Atención al Cliente figura una reclamación de la denunciante, de fecha 3 de febrero de 2015, indicando que no reconoce la línea de prepago

con numeración *****TEL.1, ORANGE** procede a la suspensión de la misma de forma cautelar en tanto se realizan las comprobaciones oportunas por parte del Grupo de Análisis y Fraude.

También, reciben reclamación de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que dan respuesta, el 12 de marzo de 2015, en el sentido de que han tramitado la baja, se adjunta copia.

Añaden que al tratarse de un servicio prepago no existe contrato físico, pero sí dan traslado de los datos que exige recabar la Disposición Adicional Única de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones: nombre, apellidos, nacionalidad y NIF. Adjuntan Condiciones Generales de contratación para líneas activadas en el servicio de prepago.

La contratación se realizó a través del canal de distribución Tower Phone, S.L., con domicilio en La Rotonda Centro Comercial Tres Cantos de Madrid.

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 el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia **09/02/15** en dónde la epigrafada pone de manifiesto lo siguiente:

*“La empresa de telefonía **Orange** ha añadido una línea móvil de prepago en mi cuenta de cliente que yo no he contratado. Orange reconoce que se contrató en fecha 31/01/2015, pero tras la pertinente reclamación no saben detallarme quien lo hizo, ni cómo, ni dónde se realizó el alta (...)”-folio nº1-*

En fecha **01/07/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la entidad denunciada-**Orange**—alegando en relación a los hechos objeto de denuncia lo siguiente:

*“En los sistemas de información de esta mercantil se encuentran registrados los siguientes datos relativos a **A.A.A.**, en relación con la línea *****TEL.1**”.*

*“En relación a la línea *****TEL.1** consta como fecha de activación 31/01/2015 y como fecha de **baja** 04/02/2015 suspensión por alta indebida”*

“Tal y como se ha puesto de manifiesto en la Alegación previa, al tratarse de un servicio prepago, no existe contrato físico, pero si se ha facilitado la información relativa a los datos que se exige recabar en base a la Disposición Adicional Única de la Ley 25/2007, 18 de octubre, de conservación de datos”.

Los hechos descritos en su escrito de denuncia apuntan a la intervención de un tercero de mala fe, que procedió a utilizar fraudulentamente los datos de la afectada para dar de **alta** una línea pre-pago.

La reciente Sentencia de 24 de enero de 2014 -recurso nº. 540/2012 -, en un supuesto similar al que nos ocupa: << ... ningún reproche puede hacerse a la actuación de France Telecom en este ámbito sancionador al haber adoptado las cautelas precisas para asegurarse de la identidad de la persona de quien recababa los datos personales en relación con la contratación de las citadas líneas telefónicas, sin que existan elementos suficientes en el presente procedimiento para poder determinar si se trata de un supuesto en que un mismo número de DNI ha podido ser asignado erróneamente a dos personas distintas, o de un posible supuesto de fraude.

En cualquiera de los casos, bien por falta de tipicidad o de culpabilidad, no puede tenerse por acreditada o imputarse a France Telecom la vulneración del principio del consentimiento ni tampoco, y en correlación, la del principio de calidad de datos>>.

En este sentido, la Disposición Adicional Única de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, dispone lo siguiente:

“Los operadores de servicios de telefonía móvil que comercialicen servicios con sistema de activación mediante la modalidad de tarjetas de prepago, deberán llevar un libro-registro en el que conste la identidad de los clientes que adquieran una tarjeta inteligente con dicha modalidad de pago”.

*“La identificación se efectuará mediante documento acreditativo de la personalidad, haciéndose constar en el libro-registro el nombre, apellidos y nacionalidad del comprador, así como el número correspondiente al **documento identificativo utilizado** y la naturaleza o denominación de dicho documento. En el supuesto de personas jurídicas, la identificación se realizará aportando la tarjeta de identificación fiscal, y se hará constar en el libro-registro la denominación social y el código de identificación fiscal”.*

A raíz de la entrada en vigor de la Ley 25/2007 se impuso a las operadoras de telefonía –entre los que se encuentra ORANGE- la obligación de solicitar al cliente que adquiere una tarjeta prepago que facilite sus datos personales mediante la exhibición de un documento identificativo, datos que es preceptivo incorporar a un Libro Registro a cuya llevanza viene obligada la compañía.

Aparte de esa obligación, la única que la Ley 25/2007 impone a las operadora con ocasión de la venta de una tarjeta prepago es la de informar a los clientes “*con carácter previo a la venta*” de la existencia y contenido del registro, de su disponibilidad en los términos expresados en el número siguiente y de los derechos recogidos en el artículo 38.6 de la Ley 32/2003 (actualmente, Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones).

Trasladando las reflexiones precedentes al supuesto de hecho que nos plantea resulta que la Ley 25/2007 no obliga a las operadoras, ni a las Tiendas Distribuidoras a través de las cuales se contratan sus productos –que tienen la condición de encargadas de tratamiento-, a obtener una copia del documento que acredite la identidad del contratante. Para gestionar el alta de una línea prepago la Ley 25/2007 menciona tan solo la obligación de exhibir el documento identificativo de la personalidad del contratante y de incorporar los datos personales al Libro Registro.

En este caso acredita la compañía denunciada disponer de los siguientes datos de carácter personal: Nombre y apellidos: **A.A.A.**, nacionalidad: española, Nº del DNI: *****DNI.1.**

La entidad denunciada **Orange**—acredita disponer de un protocolo de actuación y un procedimiento conforme al cual se establecen las directrices en cuanto a la documentación necesaria y formatos de entrega para actos comerciales con clientes, el cual adjunta como **Documento nº 3**.

Asimismo, aporta la compañía denunciada un comunicado emitido por la misma al Canal de Distribución con el fin de alertar en relación con ciertas prácticas ilegales de altas fraudulentas, que aporta como documento probatorio **nº 4**.

Finalmente, hay que tener en cuenta que el servicio (línea prepago) se activó en fecha 31/01/2015, constando en los sistemas informáticos de la denunciada la reclamación de la afectada en fecha 03/02/15 (número de Incidencia *****), procediéndose a tramitar la baja en fecha **04/02/2015** sin coste alguno para la denunciante.

De manera que en el transcurso de 24 horas desde que la afectada pone en conocimiento de la compañía denunciada la comisión de un presunto **fraude** la misma reacciona con celeridad dando *“de baja la línea contratada sin coste alguno para la misma”*.

De acuerdo con lo argumentado cabe concluir que la entidad denunciada actuó con la diligencia mínima exigible en estos casos, pudiendo ser en todo caso víctima de un presunto fraude cometido por un tercero de mala fe, motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

A tal efecto, hemos de traer a colación, la SAN 29-04-2010 *“La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleo o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato de financiación”*.

Finalmente, dada la existencia de denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en fecha **04/02/2015** estima esta Agencia que será en su caso el Juez de Instrucción del lugar de comisión de los hechos el que debe entrar a conocer el fondo del asunto.

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 la entidad **ORANGE Espagne SAU** y a Doña **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 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