



Expediente Nº: E/02466/2009

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.** en virtud de denuncia presentada ante la misma por **D. B.B.B.**, y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16 de junio de 2009, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **D. B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a la operadora de telecomunicaciones FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (en lo sucesivo France Telecom) por los siguientes hechos :

Recibido Laudo Arbitral favorable al denunciante el 18 de noviembre de 2008 contra France Telecom (ORANGE) procedió a solicitar la cancelación de todos los datos personales, mediante burofax. Posteriormente recibió escrito de requerimiento de pago de fecha 28 de febrero de 2009.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

a) En relación con el denunciante :

Manifestó que tras recibir Laudo Arbitral favorable el 18 de noviembre de 2008 contra ORANGE, solicitó la cancelación de todos los datos personales, mediante burofax. Posteriormente recibió escrito de requerimiento de pago de fecha 28 de febrero de 2009.

El incumplimiento del Laudo Arbitral y los demás hechos, se puso en conocimiento de la Autoridad que lo dictó, el 19 de marzo de 2009, recibiendo "*Aclaración de Laudo del Colegio Arbitral*" de fecha 11 de mayo de 2009, ratificándose en todos sus puntos.

Manifestó que recibió de la compañía ORANGE "*factura rectificativa*", fechada el día 28 de febrero de 2009, no sólo no devolviendo lo que cobraron durante meses, sino que prueba que no procedieron en el tiempo legal a la cancelación peticionada.

Del análisis de la documentación remitida por el denunciante y con los escritos de fecha de 23 de septiembre de 2009 y de fecha de 2 de febrero de 2010, se desprenden los siguientes aspectos:

- Laudo Arbitral de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, siendo el

reclamante el denunciante y el reclamado ORANGE, de fecha 3 de noviembre de 2008, en el que se dictó lo siguiente :

*“Se dé de baja el servicio del nº de línea ***TEL.1. La compañía Operadora ORANGE debe proceder a la devolución al Cliente de lo facturado y cobrado por el Servicio de tarifa plana, descontando las llamadas efectuadas. La compañía ORANGE debe devolver los 39€, pagados por el Cliente por el terminal telefónico. El Cliente debe poner a disposición – durante veinte días- de la empresa Operadora para su recogida por ésta del terminal móvil”.*

- Escrito del denunciante remitido a ORANGE, mediante burofax de fecha 15 de diciembre de 2008, en el que informa del Laudo Arbitral y solicita el *“ejercicio de cancelación de todos los datos o ficheros al amparo del artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999”*. También, se aporta certificado de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. en el que consta que el burofax ha sido debidamente entregado el 15/12/2008.
- *“Aviso de Pago”* emitido por ORANGE dirigido al afectado, de fecha 28 de febrero de 2009, por el que se le reclama la factura de fecha 12/1/2008 por importe de 82,36€.
- Aclaración del Laudo Arbitral de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, de fecha 19 de marzo de 2009, en la que se especifica *“Si bien la Decisión Arbitral no hace mención concreta a la línea ***TEL.2, solo se refiere a la otra línea (...). En lo referente al Recibo de Notificación de Pago de la Compañía por importe de 82,36€, haciendo alusión a una factura de 12/01/2008 procede su anulación”*.
- Escrito de la compañía ORANGE dirigido al afectado, de fecha 2 de junio de 2009, en el que le comunican *“Habiéndose recibido notificación de Laudo Arbitral, le informamos de que con fecha 2 de junio de 2009 procedimos a anular la factura de fecha 12/01/08, por importe de 82,36€, quedando sin deuda con esta mercantil. Igualmente le informamos de que actualmente sus datos personales no figuran incluidos en ningún fichero de solvencia a instancias de esta mercantil”*.

b) En relación con Orange.

- La entidad tuvo conocimiento del Laudo Arbitral el día 18 de diciembre de 2008, y así consta en el Sistema de Información de Clientes: Dicho Laudo no anuló la totalidad de la deuda. Por lo tanto, se procedió a realizar un ajuste de 132,07€ sobre la deuda del denunciante, que quedó aminorada a 84,94€ y a comunicar dichas circunstancias a la Junta de Andalucía.

La línea fue dada de baja el día 27 de diciembre de 2007, por los impagos generados que ascienden a un total de 217,01€, correspondientes a las facturas de marzo, abril, mayo y junio de 2007 y enero de 2008.

- El 20 de mayo de 2009, se recibió en la entidad *“Aclaración del Laudo Arbitral”* que dispuso una aminoración adicional de la deuda por importe de 82,36€, tras lo cual se procedió a una nueva rectificación que quedaría pendiente de pago de 2,23€, siendo comunicada tal circunstancia al afectado quien aportó escrito al respecto por el que solicita la anulación de la deuda.



ORANGE aportó copia de todas las facturas rectificadas a excepción de la última así como copia del "Contrato Clientes Particulares" de fecha 24 de enero de 2005, a nombre del denunciante y en relación con el número de teléfono nnnnnn.

- Los requerimientos de pago remitidos al afectado por terceras empresas en nombre de ORANGE fueron realizados con fecha anterior a la que tuvo conocimiento de la tramitación del Laudo Arbitral, el último de fecha 27 de marzo de 2008.
- Por otra parte, la entidad no ha aportado acreditación documental de la respuesta dada al afectado en relación con la solicitud de cancelación de sus datos personales, de fecha 15 de diciembre de 2008, y que se encuentra relegada en el Sistema de Información de Clientes con la anotación "se recibe petición de cancelación datos no procede por no forma servicio activo yacom"

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 6 de la LOPD, señala lo siguiente :

<<Artículo 6. Consentimiento del afectado.

1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.
2. 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.
3. El consentimiento a que se refiere el artículo podrá ser revocado cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuyan efectos retroactivos.
4. En los casos en los que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una ley no disponga lo contrario, éste podrá oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.>>

III

En el presente caso, consta acreditado que la entidad France Telecom no reclamó el pago de la deuda al denunciante tras el Laudo Arbitral, toda vez que solicitó la cancelación el 15/12/2008 y el Laudo Arbitral es de tres días después. Además, dicho Laudo Arbitral sólo obliga a France Telecom (Orange) a rectificar las facturas, por lo que la cancelación de datos del denunciante no procede. Sólo desde que Orange tuvo conocimiento de la aclaración del Laudo en fecha 2/06/2009 procedió a anular la citada factura de fecha 12/01/08, por importe de 82,36€,

En consecuencia, en el presente caso, no consta que France Telecom haya infringido la normativa sobre protección de datos, por lo que procede el archivo de las actuaciones.

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 **FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.** y a **D. B.B.B.**

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.



Madrid, 28 de mayo de 2010

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte