

Expediente N°: E/02655/2018

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. (JAZZTEL)** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 3 de mayo de 2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que **ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)** ha incluido sus datos personales en ficheros de morosidad por la deuda generada de 996,79€ en la contratación de dos líneas móviles asociadas con la adquisición de dos terminales que ella no ha realizado.

Aporta entre otros, copia de los siguientes documentos:

- Denuncia presentada el 5/04/2018 ante la Dirección General de la Policía en la Comisaría de El Prat de Llobregat, en la que se recoge que ella nunca ha contratado nada con la empresa Jazztel, que alguien contrató a su nombre dos líneas de telefonía móvil asociadas a la adquisición de dos teléfonos y una Tablet, generándose una deuda por importe de 996,79€ por lo que sus datos fueron incluidos en ficheros de morosidad.

- Informe de solvencia en el que se recoge que en el fichero ASNEF consta un impago por un producto de telecomunicaciones, por una deuda de 996,79€, siendo la fecha de alta el 16/06/2016 y la entidad informante JAZZTEL.

- Correo electrónico remitido a la entidad denunciada el 6/04/2018 en el que se adjunta pdf con la denuncia policial y solicita la cancelación de sus datos en el registro de morosos.

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:

ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

- Impresión de pantalla de los datos que figuran en los sistemas de información relacionados con la denunciante. Aparece su nombre y DNI pero con otra dirección de la misma localidad y se detallan los productos contratados con las fechas de alta (23 y 26/06/2015) y baja (18 y 23/03/2016), así como el detalle de las diez facturas correspondientes y que resultaron impagadas.

- Aporta CD con las grabaciones de contratación y de portabilidad realizadas el 23 y 26/06/2015 conforme a lo establecido en la Circular 1/2009, de 16 de abril, de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones y verificada por la empresa *Tría Global Service, S.L.*, con domicilio social en Madrid.

- En cuanto al requerimiento previo de pago a la inclusión en el fichero de morosidad se acompaña:

1.- Copia de la carta de 10/05/2016 personalizada e individualizada, a nombre de la denunciante y domicilio facilitado en la contratación, con número de referencia ***REF.1.

2.- Certificado de 5/6/2018 de SERVIFORM, S.A., empresa contratada como prestadora del servicio de envío de requerimientos de pago y cesión de crédito de Jazztel, en el que se recoge que el 11/5/2016 la comunicación de referencia ***REF.1 se generó, imprimió y ensobró sin que se produjera ninguna incidencia, siendo puesta en el servicio de envíos postales el 13/05/2016.

3.- Albarán de entrega de 13/5/2016 de Correos con la correspondiente validación mecánica.

4.- Certificado de 5/6/2018 de EQUIFAX IBÉRICA, S.L. manifestando que no consta que la carta de notificación de requerimiento previo de pago con referencia ***REF.1 haya sido devuelta.

- Tras recibir el 9/04/2018 la documentación con la denuncia de usurpación de identidad de la denunciante, se procedió el 10/04/2018 a resolver la reclamación a su favor, solicitando la exclusión de sus datos en el fichero ASNEF, acción que se materializó el 14/4/2018 y a la regularización de la facturación emitiendo dos facturas por importes de -802,83 € y -193,96€, quedando anulada la deuda.

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 Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) 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

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. infracción de los artículos 6 y 4.3, en relación con el artículo 29.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

IV

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado tanto por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. se llevó a cabo empleando diligencia debida en la contratación. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que se formalizaron por teléfono y la entidad ha aportado copia de las grabaciones de voz realizadas para comprobar la identidad del contratante en las que los operadores confirman con el contratante el nombre y apellidos y DNI, datos que coinciden con los de la denunciante.

Por lo tanto, se ha de 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 (...)".*

O como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de 10/03/2015 al señalar que: *"por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de (...) en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de (...) en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...). En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea"* (el subrayado es de esta Agencia).

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que ORANGE ESPAGNE, S.A.U. empleó diligencia razonable en la adopción de las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación y en cuanto tuvo conocimiento de la denuncia de usurpación de identidad llevo a cabo una regularización diligente de la facturación y comunicación de la exclusión de los datos de la denunciante al fichero ASNEF.

A lo expuesto hay que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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. (JAZZTEL)** y **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