

Expediente N°: E/02780/2013

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 **A.A.A.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 1 de marzo de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que expone que contrató con FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.U., -en la actualidad **ORANGE ESPAGNE, S.A.**, según consta en la Escritura Notarial otorgada el 31 de enero de 2014, que eleva a público el acuerdo social de cambio de denominación adoptado el 23 de enero de 2014- (en lo sucesivo ORANGE o la denunciada), en fecha 16 de enero de 2013 un contrato de telefonía y ADSL a través de la página web designando como medio de pago la domiciliación bancaria y facilitando a tal efecto los veinte dígitos que identifican la cuenta corriente de la que es titular cuyos dos primeros dígitos son 02.

La denuncia se concreta en el hecho de que la operadora denunciada pasó al cobro la primera factura –cuya copia se adjunta con la denuncia- a una cuenta corriente de la que el denunciante no es titular y cuyos datos no facilitó a la entidad denunciada ni autorizó su uso.

La copia de la primera factura girada por ORANGE relativa a los servicios contratados está emitida el 5 de enero de 2013 y en ella consta la cuenta corriente de domiciliación (parcialmente anonimizada) siendo sus dos primeros dígitos 01.

El denunciante aporta también un extracto de los movimientos de la cuenta corriente cuyos primeros dígitos son 01. Entre los asientos reflejados en el extracto aparece el cargo de la factura emitida por ORANGE el 5 de enero de 2013.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos reflejados en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección que seguidamente se reproduce

<<ANTECEDENTES

*Con fecha de 1 de marzo de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara lo siguiente:*

Que en fecha de 16/1/2013 suscribió un contrato de prestación de servicios de telefonía e Internet ADSL con FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (actualmente ORANGE

ESPAGNE, S.A.U. y em adelante ORANGE) a través de su página Web donde afirma que facilitó un número de cuenta corriente del que es titular.

Que pasado el primer periodo de facturación el operador le giró los recibos a un número de cuenta bancaria distinto del facilitado, del que no es titular y que corresponde a un familiar suyo.

Aporta:

Escrito generado tras el proceso de contratación a través de la Web del operador y en el que además de sus datos personales figura la cuenta bancaria **02****.

Factura de fecha 5/2/2013 emitida por el operador a su nombre y girada a la cuenta **01**** por importe 13,56 €.

Extracto de la cuenta **F.F.F.** en la que figura un cargo de fecha 14/2/2013 por importe 13,56 €.

Copia de un recibo emitido por el banco del que se desprende la titularidad de **A.A.A.** sobre la cuenta **02****.

Copia de un recibo emitido por el banco del que se desprende la titularidad de **B.B.B.** Y **C.C.C.** sobre la cuenta **01****. El recibo corresponde a un cargo realizado por la entidad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

D.D.D.

En fecha de 10/1/2014 se solicita información a ORANGE quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 13/2/2014 del que se desprende lo siguiente:

1. ORANGE manifiesta que el historial de productos contratados a nombre de **B.B.B.** es el siguiente:
 - 1.1. ADSL con número de contrato ***CONTRATO.1 con fecha de alta 17/12/2007 y de baja 18/1/2008 y domicilio de pago en la cuenta **01 E.E.E.**
 - 1.2. ADSL con número de contrato ***CONTRATO.1 con fecha de alta 18/1/2008 y de baja 9/2/2012 y domicilio de pago en la cuenta **01 E.E.E.**
 - 1.3. ADSL con número de contrato ***CONTRATO.2 con fecha de alta 20/1/2013 y en activo y domicilio de pago en la cuenta **01 E.E.E.**
2. Reconoce ORANGE que la domiciliación bancaria que consta en todos los productos contratados a su nombre es la cuenta **01**, si bien en el tercer producto, único actualmente en activo, la cuenta especificada en el contrato realizado de forma on-line era una cuenta distinta, en concreto la cuenta **02 E.E.E.**
3. Justifica ORANGE el no haber girado las facturas de este tercer servicio a la cuenta especificada en su correspondiente contrato y haberlo realizado a la cuenta existente en los servicios anteriores y en situación de baja al contratar el tercer producto, en que se produjo una incidencia en el sistema que llevó a que se arrastrara el dato bancario de sus dos anteriores productos al tercer producto.

4. *Añade ORANGE que cuando **B.B.B.** contactó con el servicio de atención al cliente de la entidad informando de que se estaban girando las facturas a su antigua domiciliación bancaria se le ofreció la posibilidad de rectificar dicha domiciliación, negándose **B.B.B.** a facilitar la nueva cuenta tal y como consta en el resumen del contacto.>>*

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

La denuncia que examinamos se concreta en el tratamiento efectuado por ORANGE de un número de cuenta corriente (cuyos dos primeros dígitos son **01**) que no coincide con el que el denunciante facilitó al tiempo de la contratación.

El denunciante contrató vía telemática un servicio de ADSL y llamadas con ORANGE y optó como forma de pago por la domiciliación bancaria en la cuenta cuyos dos primeros dígitos son **02**. Así, en la impresión de pantalla de la contratación que el denunciante formalizó con ORANGE en enero de 2013, y que aporta con su denuncia, consta la siguiente información en el apartado “*Datos bancarios*”:

- “*titular de la cuenta los datos de la cuenta son los mismos que los del titular del servicio.*
- *número de cuenta (los veinte dígitos, siendo los dos primeros **02**)”*

Sin embargo, la primera factura que le ORANGE giró por ese servicio, de fecha 5 de febrero de 2013, incluía como datos de facturación los de una cuenta corriente parcialmente anonimizada (faltan los cuatro últimos números) pero distinta de la que el denunciante le había facilitado, pues sus dos primeros dígitos eran **01**.

Llegados a este punto resulta fundamental examinar la información que obra en los ficheros de la entidad denunciada asociada al denunciante.

La documentación remitida por ORANGE a esta Agencia en respuesta a las actuaciones de investigación practicadas por la Inspección de Datos revela que el denunciante fue cliente de ORANGE en dos ocasiones anteriores y que en ambas los pagos se domiciliaron en una misma cuenta corriente -cuyos dos primeros dígitos son **01**- cuenta que es idéntica -coincide en sus veinte dígitos- con aquella a la que se pasó al cobro la factura de 5 de febrero de 2013. Así lo confirma, por otra parte, el extracto de los movimientos registrados en la citada cuenta que el denunciante ha remitido a la Agencia. Del documento se desprende no solo que los veinte dígitos de esta cuenta son los mismos que obran en los ficheros de ORANGE asociados a dos contratos que tuvo en el pasado, sino también que entre los cargos hechos en esta cuenta bancaria se encuentra el de la factura de 5 de febrero de 2013.

Los contratos que el denunciante suscribió en el pasado con ORANGE son los siguientes:

- a) Número ***CONTRATO.1, con fechas de alta y baja 17/12/2007 y 18/01/2008. En la impresión de pantalla remitida a la Agencia, en el apartado “DATOS PERSONALES. (PAGADOR)” aparece el nombre, apellidos, NIF y domicilio del denunciante. En el apartado número de cuenta de facturación los veinte dígitos son los de la cuenta corriente en la que se pasó al cobro la factura de enero de 2013 que está en el origen de la denuncia y cuyas dos primeras cifras son “01”.
- b) Número ***CONTRATO.1, con fechas de alta y baja 18/01/2008 y 09/02/2012. En la impresión de pantalla remitida por ORANGE, en el apartado “DATOS PERSONALES. (PAGADOR)” figura el nombre, apellidos, NIF y domicilio del denunciante. En el apartado número de cuenta de facturación los veinte dígitos de la cuenta corriente son los mismos de la cuenta en la que se pasó al cobro la factura de enero de 2013 y cuyas dos primeras cifras son “01”.

Por otra parte, ORANGE ha facilitado también a la Agencia una impresión de pantalla correspondiente al contrato que el denunciante celebró con ella en enero de 2013 y del que trae causa esta controversia.

Se trata del contrato ORANGE ***CONTRATO.2 con fecha de alta 20/1/2013. Al igual que en los anteriores contratos celebrados por el denunciante, en el apartado “DATOS PERSONALES. (PAGADOR)” figura su nombre, apellidos, NIF y domicilio y como número de cuenta de facturación los veinte dígitos de la cuenta corriente, cuyas dos primeras cifras son “01”

II

La Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal proclama los principios de consentimiento y calidad de los datos y dispone:

Artículo 6:

“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 funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de una relación negocial, 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 artículo 4.3 de la LOPD establece: “Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

El tratamiento efectuado por ORANGE -en el marco del contrato celebrado con el

denunciante en enero de 2013, de un número de cuenta corriente distinto del que este le facilitó en la contratación no puede considerarse contrario al principio del consentimiento- pues el dato de la citada cuenta corriente (que comienza con 01) figuraba ya en los ficheros de la compañía asociado a la persona del denunciante, que lo había comunicado a la operadora en dos contratos anteriores celebrado con ella.

Además, a la luz de la información que obra en los ficheros de ORANGE, el titular de la cuenta corriente que comienza por 01 era el denunciante. En otras palabras, **para la operadora denunciada el denunciante era titular de la cuenta bancaria cuyos datos fueron objeto de tratamiento y ese era para la entidad un dato exacto y veraz.**

En las impresiones de pantalla aportadas por ORANGE relativas a los contratos números ***CONTRATO.1 y ***CONTRATO.1, el denunciante figura como titular de los servicios contratados y, también, como titular de la cuenta de facturación – que es la misma tratada por la entidad denunciada, la que comienza por **01**-, sin que tengamos noticia de que el denunciante hubiera solicitado a ORANGE en alguna de las dos contrataciones anteriores que rectificara el dato relativo a esta cuenta en la que él figuraba como titular, por ser supuestamente un dato inexacto.

Estos antecedentes conducen a considerar que estamos ante un **mero error sin relevancia sancionadora**, toda vez que el mismo dato bancario que motiva la denuncia había sido facilitado por el denunciante a ORANGE como un dato personal y fue tratado por esta en el marco de dos contratos celebrados con el denunciante **sin que hubiera informado nunca a la entidad del carácter inexacto del citado dato.**

A lo anterior debe añadirse que ORANGE ha informado a la Agencia que el denunciante se puso en contacto con el servicio de atención al cliente de la compañía y presentó una reclamación por la factura emitida, por no estar conforme con el periodo de facturación -que debía ser del 20/01 al 31/001-, por las incidencias sufridas y porque la cuenta bancaria en la que se había pasado al cobro la factura no era la facilitada por él en el contrato. En el registro de la incidencia aparece anotado que el denunciante *“no quiere que le generemos cambio de cuenta corriente”*.

Por tanto, a tenor de la información que consta en los ficheros de la entidad denunciada, el dato relativo al número de cuenta corriente que comienza por **01** era un dato exacto. Además, el denunciante no solicitó a la entidad la rectificación del dato mediante el ejercicio del derecho de rectificación que le otorga el artículo 16 de la LOPD que dispone: *“2. Serán rectificadas o cancelados, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.”*

Es más, no solo no ejerció ante ORANGE el derecho de rectificación sino que rechazó el ofrecimiento de los empleados de la compañía para rectificar el dato en cuestión.

Debe advertirse que cuando el ordenamiento jurídico ofrece varias alternativas para poner fin a una situación irregular el principio de intervención mínima - que rige en el ámbito del Derecho Administrativo sancionador- aconseja acudir, en primer término, a la que resulte menos gravosa. Y solo cuando los mecanismo de protección menos restrictivos hayan fracasado se acudirá al Derecho sancionador.

A la luz de las consideraciones expuestas estimamos que los hechos sobre los que versa la denuncia no vulneran el principio del consentimiento ni el principio de calidad del dato.

Este es también el criterio seguido por la Audiencia Nacional en supuestos similares. Puede citarse en este sentido la SAN de 18 de abril de 2011 (Rec. 69/2010) en la que el Tribunal estimó el recurso interpuesto contra la resolución dictada por la Agencia Española de Protección de Datos que había sancionado a la recurrente por infracción del artículo 4.3 de la LOPD por haber pasado al cobro las facturas en cuentas corrientes distintas de las indicada por el cliente, si bien los datos relativos a todas las cuentas figuraban en los ficheros de la entidad. La precitada SAN dice textualmente:

*“Considera esta Sala no obstante, contrariamente a la argumentación de la Agencia y en línea con las alegaciones de la demanda que no ha habido en el supuesto la infracción del principio de calidad del dato que se imputa a la compañía actora. (...) ha quedado probado que en el fichero de clientes de Gas Natural se hallaban incluidos, junto a los datos personales del Sr. ***NOMBRE.1, los relativos a tres cuentas a las que se giró el cobro de las facturas emitidas por el consumo de gas, tal y como se expone en la declaración de hechos probados que antecede. Números de cuentas bancarias que necesariamente tuvieron que ser facilitados por su titular al suscribir el correspondiente contrato.*

En definitiva, y tal como expone la demanda, no ha habido cambio de titular del contrato ni de los servicios objeto del mismo, sino simplemente un error en el número de cuenta en el que debía abonarse el suministro contratado, número de cuenta equivocado que como se ha reiterado, pertenecía al mismo titular, verdadero usuario del gas, y que como tal, y puesto que figuraba correctamente en los ficheros de la compañía actora, no puede considerarse un dato personal inexacto o inveraz”

En consideración a las reflexiones precedentes, toda vez que no se aprecia en la conducta de la operadora ORANGE ESPAGNE, S.A., infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal debe acordarse el archivo de las presentes actuaciones

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** y a **A.A.A. 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