

Expediente N°: E/02846/2013

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 Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de marzo de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

“Me han dado de alta una línea sin mi consentimiento en otra dirección que no es la mía”.

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:

1. De la documentación aportada por el denunciante junto a su denuncia no se desprende el número de la línea o servicio que supuestamente ha sido contratado fraudulentamente, por lo que se le solicita más información y documentación.

Ante ello aporta copia de las mismas facturas siendo las supuestamente fraudulentas las de la dirección (**C/.....1**), e indica que a partir del mes de abril corrigen la dirección y aparece la correcta. También indica que las facturas se las pasan a una cuenta del BBVA que no tiene.

Aporta facturas de fechas 5/10/2012, 5/11/2012, 5/12/2012, 18/12/2012 (rectificativa), 5/01/2013, 5/02/2013 y 5/03/2013 en las que figura la dirección (**C/.....1**). **Las facturas no están completas, faltando los conceptos por los cuales se factura y la identificación de la línea.** En ninguna de las facturas figura un número de cuenta de cargo del BBVA, sino de BANKIA (entidad 2038).

Aporta también copia de reclamaciones, figurando en una de ellas que ha recibido un mensaje en su teléfono móvil reclamando el pago de un recibo del mes de diciembre de teléfono fijo.

2. Se ha solicitado a **ORANGE** información y documentación sobre todos los contratos de alta a nombre del denunciante, resultando lo siguiente:

Constan tres altas de telefonía móvil (un prepago, un postpago del cual ORANGE aporta copia del contrato en papel correspondiente, y otra línea que no llegó a activarse ni generar facturación). No consta deuda asociada a telefonía móvil.

De telefonía fija constan dos cuentas de facturación, una con cargo a una cuenta corriente del BBVA y con dirección de facturación **(C/.....1)**, y otra a una cuenta de BANKIA (CAJA DE MADRID) y dirección de facturación **C/(C/.....2)**.

En ambas cuentas de facturación figuran servicios del número *TEL.1. No se encuentran cargos por otras líneas:**

Aportan facturas completas de fechas 05/01/2013, 05/02/2013, 05/03/2013, 05/04/2013, 05/10/2012, 05/11/2012, 05/12/2012, en ese orden, en las que figura como dirección la calle **(C/.....1)**, y concepto facturado “Cuota Línea y ADSL con TV de Orange” del número *****TEL.1**. Como cuenta de cargo figura una cuenta del BBVA (entidad 0182).

Aportan también facturas completas de fechas 05/01/2013, 05/02/2013, 05/03/2013, en ese orden, en las que figura como dirección la calle **(C/.....1)** y concepto facturado “Cuota mensual pack ampliado” y algunos consumos de televisión de pago a la carta. Como cuenta de cargo figura una cuenta de BANKIA (entidad 2038).

Aportan también facturas completas de fechas 05/04/2013, 05/05/2013, 12/06/2012, 05/06/2013, 05/07/2012, 05/07/2013, 05/08/2012, 05/09/2012, en ese orden, en las que figura como dirección **C/(C/.....2)** y concepto facturado “Cuota mensual pack ampliado” y a partir del 05/05/2013 otros servicios como “Cuota Línea y ADSL con TV de Orange” y “Cuota mensual Bono nacional 24h fijo a móvil 1000 min” asociados a la línea *****TEL.1**. Como cuenta de cargo figura una cuenta de BANKIA (entidad 2038).

Aportan además facturas completas de fechas 05/10/2012, 05/11/2012, 05/12/2012 y 18/12/2012, en ese orden, en las que figura como dirección **(C/.....1)** y concepto facturado “Cuota ADSL con TV y línea de Orange” y/o “Cuota mensual pack ampliado”. Como cuenta de cargo figura una cuenta de BANKIA (entidad 2038).

En las facturas aportadas por ORANGE no se especifica la dirección de instalación, pero si la línea *TEL.1 a la que se asocian los servicios, no así en las aportadas por el denunciante, que están incompletas. Como se ha indicado, no se han encontrado cargos de ninguna otra línea distinta de la especificada, no aportando tampoco evidencias de ello el denunciante.**

En una contestación de fecha 5/07/2013 emitida por ORANGE en el marco de una reclamación del denunciante ante la Dirección General de Consumo de Madrid, ORANGE indica que han solicitado la anulación de dos facturas pendientes. En esta misma contestación se confirma que el número *****TEL.1** es el del denunciante (DOC,. Nº 9 adjunto por ORANGE).

Aportan copia de contrato en papel, de fecha 11 de mayo de 2012, a nombre del denunciante y en el que consta como domicilio la Calle (C/.....2) y el número de línea *TEL.1. Como cuenta de cargo aparece la de BANKIA.**

Indicar que el propio denunciante aporta copia de un correo electrónico que le remite ORANGE en el que se lee que *“Informarte que hemos abierto la orden de referencia ***REF.1 ya que desde septiembre se cobra una parte del servicio en una cuenta y la*

otra parte, es decir, la cuota de línea en otra cuenta. Por lo que solicitamos unificación para que se solucione lo antes posible”

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, determina:

“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 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 tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo) señala que:

“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como

complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha **26/03/13** en dónde el epígrafiado pone de manifiesto lo siguiente:

*“Me han dado de alta una línea sin mi consentimiento en otra dirección que no es la mía. Esto ha generado una deuda pendiente por un servicio que no he contratado y que la Empresa **Orange** me reclama (...)”*—folio nº 1--.

Los “hechos” denunciados podrían tener encaje en una supuesta vulneración del contenido del art. 6.1 LOPD—LO 15/99-- anteriormente transcrito; por vulneración del principio del consentimiento.

Antes de entrar en el fondo del asunto, conviene matizar que la entidad denunciada—**Orange**—emite facturas a nombre del afectado vinculadas a la siguiente dirección: **Cl (Cl.....1) nº 5** (Madrid) siendo el impago de estas facturas emitidas lo que produce la anulación de los restantes servicios contratados por el denunciante y la reclamación/es de éste.

El denunciante manifiesta que *“esa dirección no es la suya pero que vivió en la misma hace **siete años** por supuesto en esa época no tenía contratado con Orange, sino que tenía contratado con Movistar y con un nº de teléfono diferente”.*

Las facturas que dan origen a la controversia aportadas por el denunciante comienzan a emitirse por la Entidad denunciada **Orange** a partir del mes de **octubre del año 2012**.

La Entidad denunciada—**Orange**—alega en Derecho en fecha **09/08/13** lo siguiente en relación los “hechos” denunciados:

*“Que el Sr. **B.B.B.** consta como titular tanto de servicios de móvil, como de servicios de fijo”.*

*“En el servicio de móvil residencial constan tres contratos a nombre del denunciante, aunque el contrato *****CONTRATO.1** no se activó y no tiene ningún servicio asociado”.*

En concreto en los sistemas de información de la Entidad-**Orange**- consta la siguiente información asociada al afectado:

- Contrato: *****CONTRATO.2.**
- Contrato *****CONTRATO.3.**

A mayor abundamiento, constan **dos cuentas corrientes** de facturación de los servicios asociadas al denunciante en las Entidades financieras: BBVA y Caja Madrid; vinculadas a dos direcciones: **(CI.....1)** y **CI/(CI.....2)** asociadas al nº de teléfono fijo *****TEL.1** con cuenta de facturación—*****CCC.1--**.

En relación con el nº de línea *****TEL.1** constan en el sistema de información de Orange el alta con fecha 26/05/12 y fecha de baja el **07/03/13**.

La Entidad denunciada—**Orange**—procede a comunicarle al afectado la “incidencia” señalándole lo siguiente:

*“Informarte que hemos abierto orden de referencia 15***** ya que desde septiembre se cobra parte del servicio en una cuenta y la otra parte, es decir, la cuota de línea en la otra cuenta. Por lo que solicitamos la **unificación** para que se solucione lo antes posible”.*

La Entidad denunciada—**Orange**—acredita medio de prueba admisible en derecho que la contratación de los servicios asociados al afectado se ha realizado con la diligencia objetiva mínima y cumpliendo los requisitos legales exigidos.

Finalmente, la Entidad denunciada—**Orange**—señala que la línea fija asociada al nº de teléfono—*****TEL.1**—está vinculada a la siguiente dirección **CI/(CI.....2)**, que se corresponde con la dirección que en la actualidad ostenta el denunciante, tal y como queda plasmado en la reclamación presentada en esta AEPD.

Manifestado lo anterior, la línea vinculada al servicio fijo—*****TEL.1**—está asociada al denunciante, aportando la Entidad denunciada—**Orange**— copia del contrato que acredita la contratación, por el contrario, el denunciante no especifica en su reclamación inicial el número de línea objeto de controversia—alta sin consentimiento--, limitándose a señalar que “*le han dado de alta en una línea que no es suya*”.

Por tanto, a tenor de lo expuesto no se acredita incumplimiento alguno en materia de LOPD por la Entidad denunciada—**Orange**—motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

En todo caso, el afectado puede ejercitar **derecho de rectificación** con el fin de sustituir los datos erróneos por los datos correctos o, en su caso, **derecho de cancelación** frente a la entidad responsable del fichero—**Orange**—aportando junto con la solicitud toda la documentación en la que fundamente su petición; utilizando un medio que permita acreditar el envío y la **recepción** de la misma (a modo de ejemplo, correo certificado con acuse de recibo del Servicio Oficial de Correos) especificando con **claridad** su “petición” (a modo de ejemplo que se trate de un alta fraudulenta, error en los datos tratados, etc).

Finalmente, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales

como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la **cuantía de la deuda**, la correcta prestación de servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los **órganos administrativos** o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 la Entidad **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** y a Don **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