



Expediente N°: E/02950/2014

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que, contrató telefónicamente con ORANGE ESPAGNE SAU el pack canguro 45 que incluía un terminal Samsung, que abonaría sin cantidad de entrega inicial en 24 mensualidades. A pesar de que el citado terminal nunca fue entregado, la denunciante manifiesta que ORANGE le obligaba a permanecer con ellos con la tarifa contratada, pero al no haber cumplido dicha entidad con lo pactado, la denunciante solicita la resolución del contrato. No obstante, ORANGE le sigue reclamando el pago de una deuda, por lo que la denunciante presenta una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, contra ORANGE.

Con fecha 12 de noviembre de 2013, le dan traslado de la contestación de ORANGE, de fecha 29 de octubre de 2013, a su reclamación, en la que le informan de que tenía dos líneas contratadas con la compañía y que con fecha 19 de septiembre y 30 de octubre de 2013, han sido dadas de baja respectivamente, la primera sin cargo alguno y la segunda sin que se haya emitido ninguna cargo por la baja, por lo que comunican que a esa fecha la reclamante se encuentra al corriente de pago.

No obstante, con fecha 18 de marzo de 2014, ha recibido un requerimiento de pago de I.S.G.F. Informes Comerciales S.L., en el que le reclaman 2 facturas de ORANGE. Por importes de 22,37 y 49,55, ambas de fecha 18 de noviembre de 2013.

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:

“Con fecha 26 de diciembre de 2014, ORANGE ESPAGNE S.A.U. ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

- 1. Según la información que consta en sus ficheros, de la que aportan copia impresa, la denunciante figura como titular de dos líneas de teléfono: fijo ***TEL.1 y móvil ***TEL.2.*
- 2. El fijo con fecha de alta 18 de junio de 2013 y fecha de baja 30 de octubre de 2013.*

3. *El móvil con fecha de alta 12 de marzo de 2012 y fecha de baja por portabilidad con fecha 10 de septiembre de 2013.*
4. *El importe de la deuda que se reclamó a la denunciante, corresponde a dos facturas generadas por los servicios de telefonía fija, ambas de fecha 18 de noviembre de 2013, por importes de 49,55€ (periodo facturado 16.9.2013 al 15.10.2013) y 22,37€ (periodo facturado 16.10.2013 al 29.10.2013) respectivamente, por lo que el total de la deuda es de 71,92€. Aportan copia de las citadas facturas.*
5. *Cuando se realizó la gestión de la reclamación de la denunciante con fecha 29 de octubre de 2013, las dos facturas citadas no constaban devueltas en los sistemas de la compañía, por este motivo en la contestación de la compañía a la Junta Arbitral de Consumo, se informa de que la cliente se encuentra al corriente de pago.*
6. *Con fecha 1 de septiembre de 2014, se gestiona una segunda reclamación de la denunciante interpuesta ante la citada Junta Arbitral, en ese momento la cliente tiene pendientes de pago las dos facturas indicadas, por lo que la compañía concluye que dichas facturas son correctas, dado que pertenecen al periodo en el que la línea se encontraba activa (hasta el 30 de octubre de 2013), por lo que no se efectuó ningún ajuste.*
7. *En la fecha de la contestación la deuda sigue pendiente de pago.*
8. *Aportan copia impresa de los contactos mantenidos con la denunciante, donde figuran entre otras:*
 - a. *Reclamación oficial de fecha 2 de julio de 2013 recibida del Ayuntamiento de Getafe, que se resuelve anulando el compromiso de permanencia.*
 - b. *Reclamación oficial de 28 de octubre de 2013, que se resuelve dando de baja la línea sin cargo añadido.*
 - c. *Reclamación de fecha 28 de agosto de 2014, solicitando la anulación del importe pendiente de pago de la línea fija., que se resuelve indicando que debe abonar el importe de las dos facturas, que corresponden al servicio tarificado hasta la fecha de baja 29 de noviembre de 2013.*
9. *Aportan copia de los escritos de contestación de ORANGE a la reclamación interpuesta por la denunciante ante la Junta Arbitral de Consumo de Madrid, de fechas 1 de septiembre y 4 de noviembre de 2014.*
 - a. *En la de fecha 1 de septiembre relativa a la línea fija, la compañía informa de que la facturación generada hasta la fecha de baja es correcta, puesto que se ha tarificado la cuota del servicio contratado hasta el 30 de octubre de 2013 (Baja).*
 - b. *En el de fecha 4 de noviembre de 2014 relativa a la línea móvil, se informa de que fue dada de baja con fecha 10 de septiembre de 2013, por portabilidad, sin cargo alguno."*

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

En relación con la cesión de los datos de la denunciante a una empresa de recobro, de la documentación obrante en el expediente se desprende que la entidad que le reclama el pago, I.S.G.F. Informes Comerciales S.L, presta un servicio de gestión de cobro a ORANGE ESPAGNE SAU en su calidad de responsable del fichero, en virtud de lo establecido en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD): *“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”*

III

Por otra parte, en relación con la deuda reclamada debemos señalar que, en las actuaciones de inspección llevadas a cabo por esta Agencia se ha constatado que, el importe de la deuda reclamada a la denunciante corresponde a dos facturas relativas a consumos de telefonía fija por importe de 49,55 euros (cuyo período facturado comprende del 16/09/2013 al 15/10/2013) y 22,37 euros (período facturado del 16/10/2013 al 29/10/2013) respectivamente, ascendiendo el importe total de la deuda a 71, 92 euros.

Cuando la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se pone en contacto con ORANGE ESPAGNE SAU, con motivo de la reclamación interpuesta por la denunciante, dicha entidad manifiesta, en su escrito de respuesta de fecha 29 de octubre de 2013, que la denunciante se encontraba al corriente de pago, puesto que en ese momento las dos facturas ya citadas (correspondientes al mes de octubre), no constaban devueltas en los sistemas de la compañía.

Si bien, con posterioridad, la denunciante recibe escrito de reclamación de deuda (de fecha 18/03/2014) de la entidad I.S.G.F. Informes Comerciales S.L en nombre de ORANGE ESPAGNE SAU, por lo que vuelve a presentar reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo y, es en ese momento cuando ORANGE ESPAGNE SAU en su escrito de respuesta a dicho organismo (de fecha 01/09/2014) comunica que la denunciante tiene pendiente de pago dos facturas correspondientes al consumo realizado durante el período comprendido entre el 16/09/2013 y 29/10/2013 (las cuales ya constan como devueltas), siendo dichas facturas correctas puesto que pertenecen al período en el que la línea se encontraba activa, ya que la misma fue dada de baja el 30 de octubre de 2013.

Sobre la base de lo expuesto y en virtud de las actuaciones de inspección llevadas a cabo por esta Agencia debemos concluir que, la denunciante contrató con ORANGE ESPAGNE SAU dos líneas, una de telefonía móvil y otra de telefonía fija. La línea móvil fue dada de baja el 10 de septiembre de 2013 por portabilidad, sin cargo alguno. Por su parte, la línea de telefonía fija fue dada de baja el 30 de octubre de 2013,

habiendo generado hasta la fecha de su baja dos facturas por consumo cuyo pago se encuentra pendiente. Por último, procede resaltar que no constan facturaciones ni cargos posteriores a la fecha en que la línea de telefonía fija fue dada de baja.

IV

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 **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** y a Dña. **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