



Expediente N°: E/03508/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ORANGE ESPAGNE SAU., (ORANGE)**, en virtud de denuncia presentada por **D A.A.A.**, con fecha 01/06/16, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Según denuncia, la entidad **ORANGE ESPAGNE SAU.**, ha suplantado su identidad aplicándole un descuento de un 20% en las líneas que tiene contratadas y aplicándole una permanencia de 12 meses. Que al solicitar copia de la grabación de la contratación comprueba que se trata de una suplantación ya que ninguna de las voces presentes se corresponde con el titular de las líneas. Se anexa la siguiente documentación:

Correo electrónico en el que la denunciada le envía un fichero de audio en formato MP3, que no se aporta con el escrito.

En respuesta a la solicitud de subsanación de esta Agencia, el 27/07/2016, el denunciante aporta:

Factura emitida por la denunciada el 26/06/2016 a nombre del denunciante en el que consta un cargo por “descuentos y promociones” y se facturan servicios asociados a la línea ***TEL.1.

Denuncia interpuesta el 20/04/16 ante la Guardia Civil por suplantación de identidad.

Correo electrónico remitido por el denunciante a **ORANGE**, el 07/07/2016, en el que reclama la suplantación en la grabación.

El denunciante no aporta en ninguno de sus escritos copia de la citada grabación.

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. Para ello, la empresa **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** aporta la siguiente información:

1. Los datos del denunciante constan en el fichero de clientes de la entidad asociados a un contrato que tiene vinculadas dos líneas: la ***TEL.2 con fecha de alta 21/10/2015 y de baja 20/08/2016, y la ***TEL.1, con fecha de alta 27/10/2015 y que a fecha del escrito seguía activa.
2. De las capturas de pantalla que se aportan en el escrito de respuesta, se desprende que no consta ninguna deuda ni factura impagada.
3. En relación con la reclamación interpuesta por el denunciante respecto de la

suplantación la entidad manifiesta que:

- 3.1. El 31/03/16 el denunciante solicita la grabación de la llamada en la que se solicita el descuento a cambio de la permanencia, que se le facilita por correo electrónico.
- 3.2. En esa misma fecha, el cliente reclama usurpación de identidad. *“El agente escucha la grabación y no es el cliente”*. Cuando se le informa de que puede desactivar el descuento si no lo ha solicitado, dice que hablará con su socio.
- 3.3. El 07/07/16 se recibe el correo electrónico reclamando nuevamente la suplantación de identidad.
- 3.4. El 09/07/16 se comprueba que el descuento está activado desde el 26/02/16 con fecha de fin 26/02/17. Se procede a la desactivación y a la eliminación del compromiso de permanencia asociado, informando al cliente telefónicamente de los ajustes.

ORANGE no aporta capturas de pantalla o documentos que acrediten las acciones descritas ni las fechas en las que se tomaron.

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

En el presente caso, se constata que el 31/03/16 **ORANGE** conoce el supuesto fraude informando al denunciante que *“puede desactivar el descuento si no lo ha solicitado”*, éste dice que hablará con su socio antes. El 07/07/16, se vuelve a reclamar la usurpación de identidad y es cuando **ORANGE** rectifica, procediendo a la desactivación y a la eliminación del compromiso de permanencia asociado.

ORANGE dio la opción al denunciante antes de proceder a suspender la contratación realizada mediante usurpación de identidad, éste retrasó la desactivación del compromiso indicando que *“consultaría antes con su socio”*, favoreciéndose de este modo, de la promoción contratada hasta que, el 07/07/16 se volvió a reclamar la usurpación de identidad.

No consta tampoco, que la denuncia ante la Guardia Civil fuera notificada a **ORANGE**.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente resolución a **ORANGE ESPAGNE SAU.**, y a **D. 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