



Expediente N°: E/03583/2016

## 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 teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 06/06/2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que denuncia a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (con anterioridad JAZZTEL y en lo sucesivo ORANGE) por los siguientes: ha tenido conocimiento de la inclusión de sus datos personales en ficheros de morosidad a instancias de ORANGE sin haber tenido ninguna relación con dicha compañía.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

*Escrito de reclamación presentado ante la OMIC del Ayuntamiento de Zaragoza, en fecha 26 de mayo de 2016, por estos mismos hechos. En esta reclamación el denunciante indica que al solicitar un servicio a ORANGE le informan que a su nombre y DNI consta una deuda de 800 € asociada a un domicilio de Motril y a una cuenta bancaria de Caja Granada.*

*Copia de la denuncia interpuesta ante la Policía de Zaragoza, en fecha 27 de abril de 2016, por usurpación de identidad. En esta denuncia indica que ORANGE le ha comunicado que la deuda ha sido contraída por el impago de los servicios asociados a la línea **\*\*\*TEL.1** que consta a nombre del denunciante.*

En un escrito posterior, de fecha de registro de entrada a esta Agencia 18 de julio de 2016, el denunciante aporta:

*Informe, de fecha 15 de julio de 2016, donde consta asociado al denunciante en un domicilio de Motril, una deuda por importe de 582,86 € con fecha de alta Julio de 2014 y fecha de última actualización Jul 2016. Figura como informante "TELECOMUNICACIONES". En este Informe consta que se podrán ejercer los derechos ARCO ante el fichero BADEXCUG cuyo responsable es Experian Bureau de Crédito S.A.*

*Copia de la denuncia interpuesta ante la Policía de Zaragoza, en fecha 14 de julio de 2016, ampliación de la anterior en la que se indica que ORANGE le ha remitido una carta acompañando un CD-ROM en relación con la contratación de la línea en un domicilio de Motril y haciendo referencia a los números de teléfono desde los que se realizaron las llamadas para la contratación de la línea.*

*Contestación de ORANGE a la OMIC, en fecha 13 de julio de 2016, donde se indica que el denunciante contrató un servicio en la modalidad "Pack Ahorro Internet" asociado a las líneas **\*\*\*TEL.2** y **\*\*\*TEL.3** en fecha 2 de diciembre de 2014. A este servicio se añadieron las líneas **\*\*\*TEL.4**, en fecha 5 de diciembre de 2014 y **\*\*\*TEL.5** en fecha 12 de diciembre del mismo año. Estos servicios fueron cancelados por JAZZTEL al recibir la denuncia de la Policía de Zaragoza por usurpación de identidad.*

*Asimismo le remiten un CD-ROM como acreditación de la contratación y proceden a la anulación de las facturas.*

**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 22/07/2016 se remite sendos requerimientos de información a ORANGE y de las respuestas recibidas en fechas 16/09/se desprende:

1. En los sistemas de Información de ORANGE constan los datos del denunciante asociados a un domicilio ubicado en Motril y como titular de los siguientes productos contratados:

En fecha 2/12/2014, Pack Ahorro Internet máxima velocidad asociado a la línea **\*\*\*TEL.2.**

En fecha 2/12/2014, Móvil sin portabilidad asociado a la línea número **\*\*\*TEL.3.**

En fecha 5/12/2014, Móvil sin portabilidad asociado a la línea número **\*\*\*TEL.4.**

En fecha 13/12/2014, Móvil sin portabilidad asociado a la línea número **\*\*\*TEL.5.**

Con fecha 02/03/2015 se suspendieron las líneas por impago y con fecha 23/06/2015 se procedió a la baja de todos los servicios.

ORANGE ha aportado tres grabaciones como acreditación de la contratación de los servicios para las líneas **\*\*\*TEL.2, \*\*\*TEL.3, \*\*\*TEL.4 y \*\*\*TEL.5.** En ellas consta:

Las fechas de las grabaciones corresponden al 02/12/2014 a las 12:59, el 05/12/2014 a las 16 y el 13/12/2014 a las 12:29.

El operador le informa que la llamada es para la finalización de la contratación solicitada a ORANGE y le informan que va a ser grabada.

Confirma el nombre **A.A.A.** y el **DNI \*\*\*DNI.1.**

Confirma el domicilio asociado a la contratación **(C/...1)** (Granada).

El operador le especifica las condiciones de la contratación.

ORANGE manifiesta que la empresa verificadora es TRIA GLOBAL SERVICE, S.L. (QUALYTEL).

ORANGE ha aportado tres albaranes de entrega por SEUR, de fechas 10, 11 y 16/12/2014, a nombre y DNI del denunciante y al domicilio indicado en las grabaciones.

2. ORANGE ha aportado impresión de pantalla donde constan las facturas emitidas y todas ellas impagadas con una deuda total de 924,11 € y manifiesta que con motivo de la reclamación ante la OMIC interpuesta por el denunciante por usurpación de identidad, todas las facturas fueron regularizadas, anulándose completamente la deuda. A este respecto, ha aportado las facturas rectificativas a nombre y DNI del denunciante en el domicilio indicado en las grabaciones de fechas 13/07/2016 y

14/09/2016.

3. Respecto de los contactos mantenidos con el denunciante, ORANGE ha aportado copia del expediente generado como consecuencia de la reclamación ante la OMIC del denunciante, recibida en fecha 09/06/2016 y por la que se procedió a anular las facturas emitidas y manifiesta que con fecha 22/07/2016 se recibió una reclamación de la SETSI y se verificó que ya se había anulado todas las facturas.
4. JAZZTEL manifiesta que los datos del denunciante permanecieron en el fichero ASNEF desde el 15/10/2015 al 20/11/2015.

## **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 6 de la LOPD determina que:

*“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.

### **III**

Por otra parte, el artículo 4.3 de la LOPD dispone que:

*“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.*

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

### **IV**

En el presente caso, el denunciante ha manifestado que había tenido

conocimiento de la inclusión de sus datos personales en ficheros denominados de morosos a instancias de ORANGE por una deuda sin que haya tenido relación contractual con la citada entidad.

Es importante señalar que ORANGE ha aportado tres grabaciones, en soporte CD, que contienen la contratación y la verificación de la misma por tercero de las líneas asociadas a los números **\*\*\*TEL.2** (internet + llamadas nacionales gratis + línea Jazztel), **\*\*\*TEL.3** (tarifa pack ahorro con 100 minutos + 200MG), **\*\*\*TEL.4** (tarifa pack ahorro con 100 minutos + 500MG), y **\*\*\*TEL.5** (tarifa pack ahorro con 300 minutos + 500MG).

En las citadas grabaciones en las que se indica la fecha en la que tiene lugar, una persona que afirma ser el denunciante (nombre y apellidos), y tener su mismo NIF y domiciliado en **(C/...1)** (Granada), otorga su consentimiento a la contratación de las líneas citadas; el operadora le informa sobre los servicios telefónicos contratados para el domicilio anterior especificándole las condiciones de la contratación e informándole de los derechos ARCO (LOPD). Asimismo, ORANGE ha aportado los albaranes de entrega por SEUR a nombre y DNI del denunciante en el citado domicilio de los terminales móviles.

Es digno de destacar, en relación al domicilio que se facilita en las grabaciones, que no coincide con el del denunciante. Mientras que el contratante manifiesta que radica en **(C/...1)** (Granada), el denunciante manifiesta que radica en **(C/...2)** (Zaragoza). Sin embargo, hay que señalar que tal circunstancia tiene una importancia secundaria. Lo especialmente relevante y significativo a los fines que nos ocupan es que la entidad denunciada ha aportado las grabaciones conteniendo la conversación en la que se otorga el consentimiento a ORANGE para la contratación de las líneas de telefonía indicadas con anterioridad; que tal grabación se ha efectuado con intervención de una empresa verificadora independiente; que en esta grabación se incluyen los datos del denunciante que directamente identifican su persona: nombre, apellidos y NIF.

Con esta grabación ORANGE demuestra que ha ajustado su comportamiento a la diligencia que le es exigible en el desarrollo de su actividad empresarial. La valoración que merece el documento sonoro, como los gráficos aportados por ORANGE, es la de que la entidad ha actuado con diligencia observando las normas vigentes que regulan el consentimiento en la contratación.

Por tanto, de la documentación aportada y la recabada en investigaciones previas por los servicios de inspección de este centro directivo, entre las que destaca las grabaciones facilitadas por ORANGE, prueban que un tercero suplantó la identidad del denunciante y otorgó el consentimiento para gestionar las líneas de telefonía móvil asociadas a los números **\*\*\*TEL.2**, **\*\*\*TEL.3**, **\*\*\*TEL.4** y **\*\*\*TEL.5**, dotando a la contratación realizada por parte de la entidad denunciada de una apariencia de veracidad que elimina el elemento subjetivo de culpabilidad necesario para ejercer la potestad sancionadora. Por tanto, no cabe apreciar culpabilidad alguna en la actuación de esta entidad, que actuaba en la creencia de que la persona con la que contrataba era quien decía ser y se identificaba como tal.

A mayor abundamiento, ORANGE ha manifestado que la totalidad de las facturas emitidas fueron impagadas, con una deuda de 924,11 €, por lo que los datos del afectado fueron incluidos en los ficheros de morosidad. No obstante, con motivo de la reclamación ante la OMIC interpuesta por el denunciante por usurpación de identidad, todas las facturas fueron regularizadas, anulándose completamente la deuda.

En consecuencia la conducta de la denunciada no podría encuadrarse en el tipo

sancionador previsto en la LOPD, ni puede dar lugar a la exigencia de responsabilidad administrativa sancionadora en lo que se refiere a los hechos denunciados.

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, S.A.U.** (con anterioridad 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