



Expediente Nº: E/04135/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y ORANGE ESPAGNE S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.A** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 14 de abril de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.A** (en lo sucesivo el denunciante) en el que declara que en mayo de 2013 tiene conocimiento de que ORANGE ha incluido sus datos en el fichero BADEXCUG. El denunciante manifiesta que no es parte del contrato al que corresponde la deuda de la línea **B.B.B.** que alguien ha contratado en su nombre y que la dirección que figura en las facturas es de un pueblo de Vitoria, en el que nunca ha residido. Asimismo manifiesta que no le han facilitado la grabación de la contratación ni el contrato firmado.

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 19 de agosto de 2014 se solicita información a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO y de la contestación recibida con fecha 15 de septiembre de 2014 se deduce que:

1. Respecto del fichero BADEXCUG: No consta información relativa a ORANGE ESPAGNE S.A.U.
2. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES: Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad ORANGE ESPAGNE S.A., con fecha 14 de febrero de 2012
3. Respecto del fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG: Información relativa a la operación impagada informada por ORANGE ESPANGNE S.A., con fecha de alta 12 de febrero de 2012 y fecha de baja 18 de agosto de 2013, por procedimiento automático de actualización de datos.
4. Respecto a los EXPEDIENTES asociados al denunciante: Consta un expediente de solicitud de acceso de fecha 6 de mayo de 2013 y la

contestación al mismo de ese mismo día.

Con fecha 23 de octubre de 2014, ORANGE ESPAGNE S.A. ha remitido a esta Agencia la siguiente información:

1. Según la información que figura en sus ficheros, la línea de teléfono **B.B.B.** está asociada al denunciante, con nombre y apellidos y número de D.N.I. y domicilio en Mendiola (ALAVA), con fecha de alta 22 de septiembre de 2011 y fecha de baja 29 de mayo de 2012 por impago.
2. Las facturas impagadas, en estado INCOBRABLE, son de fecha 21 de noviembre y 21 de diciembre de 2012 y 21 de junio de 2012. La factura de fecha 21 de octubre de 2011 por importe de 49,09€ consta pagada.
3. Aportan copia impresa de las comunicaciones que constan con el cliente entre las que figura una de fecha 4 de abril de 2012, con el texto: el cliente no reconoce la línea.
4. Respecto a las reclamaciones recibidas del denunciante, consta una recibida del Gobierno Vasco con el texto: Cliente no reconoce la línea y solicita anulación de la deuda, respecto a esta reclamación consta la anotación “no procede reclamación por fraude” ya que existe vinculación de la línea con la que el cliente facilita como contacto y porque consta grabación de alta de la línea.
5. Aportan copia de la grabación de la verificación de la contratación de la línea de fecha 14 de septiembre de 2011, realizada por la empresa DIGITEL DOCUMENTOS S.L. en la que se comprueba que:
 - a. La persona que contrata confirma el nombre y apellidos del denunciante y su número de D.N.I.
 - b. Confirma la portabilidad a ORANGE de la línea de teléfono **B.B.B.**
 - c. Muestra su conformidad a adquirir un compromiso de permanencia de 18 meses.
6. Respecto al motivo de la exclusión de los datos del denunciante de los ficheros de solvencia con fecha 15 de agosto de 2013, manifiestan que fue como medida cautelar a consecuencia de la Reclamación Oficial recibida del Gobierno Vasco.

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 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de*

carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa."

El apartado 2 del mismo artículo añade que *"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 negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados 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) *"...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 el 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 (...)"*.

Son pues elementos característicos 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.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que ORANGE aporta copia de la grabación de la verificación de la contratación de la línea objeto de controversia, de fecha 14 de septiembre de 2011, realizada por la empresa DIGITEL DOCUMENTOS S.L. En la grabación la persona que contrata confirma el nombre y apellidos del denunciante y su número de D.N.I. Asimismo confirma la portabilidad a ORANGE de la línea de teléfono **B.B.B.** y muestra su conformidad a adquirir un compromiso de permanencia de dieciocho meses.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las

cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato.”*

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que el tratamiento de datos realizado por ORANGE fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, al adoptar las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Finalmente y de otra parte, ORANGE informa que con fecha 18 de agosto de 2013 ha procedido a excluir los datos del denunciante del fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG, como medida cautelar a consecuencia de la reclamación recibida, y presentada por el denunciante ante el Instituto Vasco de Consumo con fecha 24 de mayo de 2013. Por lo que, D. **A.A.A.A** podrá interponer denuncia donde se ponga de manifiesto la utilización fraudulenta de sus datos personales para adjuntarla a la reclamación que presente ante ORANGE. En el caso de que pudieran derivar de una posible falsificación de la grabación o de una posible usurpación o suplantación de personalidad llevada a cabo por un tercero, habrá de pronunciarse el correspondiente organismo jurisdiccional competente en razón de la materia, al no corresponder a la Agencia Española de Protección de Datos enjuiciar las actuaciones delictivas que se puedan derivar del presente caso.

Posteriormente podrá ejercitar su derecho de cancelación ante ORANGE utilizando los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>. Y en el supuesto de que su solicitud no fuera contestada en el plazo de diez días, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos.

Asimismo, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor (ORANGE) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar una deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

IV

Se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ORANGE una vulneración de la normativa en materia de protección de datos, en la medida en que actuó con una razonable diligencia a la hora de la recogida de datos que justifican la contratación del servicio, y que tenían una apariencia de legitimidad.

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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, ORANGE ESPAGNE S.A.U. 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 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