

Expediente Nº: E/04203/2016

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 17 de junio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **A.A.A.** contra **ORANGE ESPAGNE S.A .U.** porque ha dado de alta a su nombre la línea prepago **B.B.B.** sin su consentimiento.

Desde el área de cliente de la página web de la empresa, tiene acceso a los datos de la citada línea.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Copia de la denuncia policial, de fecha 14 de junio de 2016, por los mismos hechos.

Copia de la reclamación interpuesta ante la SETSI, con fecha 17 de junio de 2016.

*Copia impresa de las páginas del área de clientes de ORANGE, obtenidas con fecha 14 de junio de 2016, donde accede a los datos del número de línea **B.B.B.***

Con fecha 7 de septiembre de 2016, el denunciante remite un nuevo escrito en el que pone de manifiesto que al acceder a su última factura de ORANGE, ha comprobado que se ha cambiado el domicilio de facturación y de envío. El denunciante manifiesta que no ha solicitado en ningún momento dicho cambio.

Y anexa la siguiente documentación:

Copia de la factura de ORANGE, de fecha 31 de agosto de 2016, emitida a nombre del denunciante y a la dirección (C/.....1) de Barcelona.

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, requiriendo información a la entidad denunciada, - **ORANGE ESPAGNE S.A.U.**- la cual aporta los datos que constan en sus ficheros relativos al denunciante

Domicilio: (C/.....2) – BADAJOZ.

No les consta cuenta bancaria ya que, es cliente de una línea Prepago.

la línea prepago **B.B.B.**, -titularidad del denunciante-, se activó con fecha 13 de mayo de 2016 y se dio de baja el 20 de agosto de 2016,

No disponen de contrato ya que se trata de una línea prepago, no obstante **aportan copia de los datos que se recabaron al dar de alta la línea: Nombre y apellidos del denunciante y número de D.N.I.** Así mismo, aportan copia de las condiciones generales de contratación de líneas activadas en servicio y prepago.

La contratación de la línea se realizó a través del distribuidor DEXGA con domicilio en A Coruña.

RECLAMACIONES Y CONTACTOS CON EL CLIENTE:

1. Con fecha 20 de junio de 2016, el denunciante remite denuncia por suplantación de identidad de la línea **B.B.B.**. El Grupo de Análisis y Fraude cataloga la línea como FRAUDE.
2. Con fecha 28 de junio de 2016, consta una reclamación oficial por los mismos hechos, la línea ya se había catalogado como FRAUDE y se efectúa una compensación al cliente de 10 €.

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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigador y al denunciante, en su caso.

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 presente caso, el denunciante - **A.A.A.** - denuncia a **ORANGE ESPAGNE S.A.U** porque su identidad ha sido suplantada en la contratación de la línea de prepago **B.B.B.** a su nombre sin su consentimiento, por lo que el denunciante decide presentar una reclamación ante **ORANGE ESPAGNE S.A.U**, el 20 de junio de 2016.

En respuesta a las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia se desprende que la contratación de la línea se realizó a través del distribuidor DEXGA con domicilio en A Coruña.

ORANGE ESPAGNE S.A.U, aporta copia de los datos que se recabaron al dar de alta la línea: Nombre y apellidos del denunciante y número de D.N.I. así como copia de las condiciones generales de contratación de las líneas activadas en servicio y prepago.

Tras la reclamación presentada por el denunciante el 20 de junio de 2016, por suplantación de identidad en la contratación de la línea **B.B.B.**, el Grupo de Análisis y Fraude de ORANGE cataloga la línea como FRAUDE y se efectúa una compensación al cliente de 10 €.

Así las cosas, hemos de proceder a 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 que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto 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 financiación.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación,

procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** empleó una razonable diligencia, ya que aunque la contratación de la línea de prepago **B.B.B.**, se realizó a través del distribuidor DEXGA con domicilio en A Coruña, y no se ha aportado contrato -por tratarse de línea de prepago-, se adoptaron las medidas necesarias para identificar a la persona que solicitaba el alta de la línea de prepago **B.B.B.**, ya que **ORANGE ESPAGNE S.A.U.** aporta copia de los datos que se recabaron al dar de alta la línea: Nombre y apellidos del denunciante y número de D.N.I. así como copia de las condiciones generales de contratación de las líneas activadas en servicio y prepago.

Además tras la reclamación presentada por el denunciante el 20 de junio de 2016, por suplantación de identidad en la contratación de la línea **B.B.B.**, el Grupo de Análisis y Fraude de **ORANGE ESPAGNE S.A.U.**, cataloga la línea como FRAUDE y se efectúa una compensación al cliente de 10 €.

Por todo lo cual, 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 ESPAGNE S.A.U.** una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

IV

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** 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