

Expediente Nº: E/04473/2016

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. (JAZZTEL)** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO:

Con fecha 6 de julio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** en el que denuncia a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)** por los siguientes hechos:

Su identidad ha sido suplantada en la contratación de servicios y productos con JAZZ TELECOM, S.A.U. (actualmente ORANGE ESPAGNE, S.A.U.). Además, JAZZ TELECOM, S.A.U. ha incluido sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Ha denunciado los hechos ante la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) de Murcia el 10/05/2016 y ante la Policía el 17/05/2016.

Igualmente manifiesta haber presentado reclamación vía fax ante JAZZ TELECOM, S.A.U.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Con fecha 28/4/2016, contestación de EQUIFAX IBERICA, S.L. en respuesta al ejercicio del derecho de acceso del denunciante indicando que a fecha 28/4/2016 figura inscrita en el fichero ASNEF una deuda por importe de 2.111,19 euros informada por la entidad denunciada. La fecha de alta de dicha deuda es 29/9/2015 y el domicilio que figura asignado al denunciante es **(C/...1)(VALLADOLID)**. El nombre, primer apellido y DNI asociado al denunciante en dicho registro coinciden con los facilitados por éste a la AEPD. El segundo apellido sin embargo, difiere: **“***APELLIDO.1”** vs **“***APELLIDO.2”**

Reclamación presentada por el denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Murcia con fecha 10/05/2016 frente a la entidad denunciada en la que solicita cancelación de la deuda que ésta ha inscrito en ASNEF con fecha de alta 29/09/2015 e importe 2.111,19 euros ya que no le corresponde. Asimismo indica que no ha residido nunca en la dirección que se le asocia en la deuda inscrita y que no ha tenido relación contractual alguna con JAZZ TELECOM, S.A.U. “en los últimos 5 años”.

Escrito dirigido por la OMIC de Murcia al denunciante a fecha 15/06/2016 en el que le da traslado de la respuesta recibida de la entidad denunciada en relación con la reclamación presentada por el denunciante. En éste le informa de que la entidad denunciada no ha aceptado la petición. Asimismo adjunta el escrito de respuesta de JAZZ TELECOM, S.A.U. fechado el 26/05/2016 en el que señala que las deudas derivan del impago de facturas asociadas a las líneas *****TEL.1**, *****TEL.2**, *****TEL.3** contratadas a 8/1/2015, y *****TEL.4** contratada a 19/01/2015. Expone que la contratación de los servicios se formalizó de conformidad a la Circular 1/2009 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que recoge como válido el consentimiento otorgado a través de grabación. Asimismo añade que los servicios fueron cancelados por impago por la propia entidad a 23/06/2015. Por último indica que en tanto no reciba denuncia de los hechos ante las Fuerzas y Cuerpos de la

Seguridad del Estado, “no procede anulación de los importes facturados”.

Denuncia interpuesta ante la policía en las dependencias de MURCIA-
LOCALIDAD.1-ODAC con fecha 17/05/2016 y número de atestado */2016 en la
que el denunciante relata los hechos acaecidos.

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 que *ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)*:

Respecto de los DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE constan nombre, apellidos y NIF
del denunciante, una dirección de correo electrónico, dos números de teléfono y la dirección
(C/...1) (VALLADOLID) - ESPAÑA.

Respecto a los PRODUCTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS AL DENUNCIANTE, consta el
histórico de servicios contratados:

- o “Tarifa Pack Ahorro 2ª línea sin límite. Minutos ilim. + 1,5GB”
Teléfono asociado *****TEL.4**
Fecha de contratación 22/1/2015
Fecha de baja 23/6/2015
- o “Pack Ahorro Internet Máxima Velocidad + línea + llamadas”
Teléfono asociado *****TEL.1**
Fecha de contratación 14/1/2015
Fecha de baja 7/7/2015
- o “Tarifa Pack Ahorro sin límite. Minutos ilim. + 1,5GB”
Teléfono asociado *****TEL.2**
Fecha de contratación 19/1/2015
Fecha de baja 23/6/2015
- o “Tarifa Pack Ahorro 2ª línea 100 especial”
Teléfono asociado *****TEL.3**
Fecha de contratación 19/1/2015
Fecha de baja 23/6/2015

Respecto a la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS asociados al denunciante, señala que
las líneas *****TEL.1, ***TEL.3, ***TEL.2, ***TEL.4** fueron contratadas telefónicamente.

Aporta (documento número 2) copia de las grabaciones, en las que:

- o El fichero “Track5” consiste en la grabación, efectuada con fecha 8/1/2015,
de la finalización de la contratación de la tarifa “Pack ahorro para ADSL y
móvil” para la línea *****TEL.2** con alta nueva de fijo en la dirección **(C/...1)
VALLADOLID** y un teléfono móvil. En ésta uno de los interlocutores
responde afirmativamente cuando le cuestionan sobre si su nombre,
apellidos y DNI se corresponden con los del denunciante. Asimismo asiente
cuando le preguntan si el número de teléfono móvil es *****TEL.5** y el email
.....@hotmail.com le corresponden. Por último el interlocutor acepta las
condiciones de contratación.

- o El fichero "Track1" consiste en la grabación del proceso de verificación de la portabilidad de la línea *****TEL.2** efectuada con fecha 8/1/2015, según se indica en la misma. En ésta uno de los interlocutores responde afirmativamente cuando le cuestionan sobre si su nombre, apellidos y DNI se corresponden con los del denunciante. Asimismo asiente cuando le preguntan si un número de tarjeta SIM y la dirección **(C/...1) VALLADOLID** le corresponden. Por último el interlocutor acepta las condiciones de contratación.
- o El fichero "Track6" consiste en la grabación de la finalización de la contratación de la tarifa "Pack ahorro 100" para la línea *****TEL.3** y un teléfono móvil. En ésta uno de los interlocutores responde afirmativamente cuando le cuestionan sobre si su nombre, apellidos y DNI se corresponden con los del denunciante. Asimismo asiente cuando le preguntan si el número de teléfono móvil es *****TEL.5** y el email **.....@hotmail.com** le corresponden. Por último el interlocutor acepta las condiciones de contratación.
- o El fichero "Track2" consiste en la grabación del proceso de verificación de la portabilidad de la línea *****TEL.3** efectuada con fecha 08/01/2015, según se indica en la misma. En ésta uno de los interlocutores responde afirmativamente cuando le cuestionan sobre si su nombre, apellidos y DNI se corresponden con los del denunciante. Asimismo asiente cuando le preguntan si un número de tarjeta SIM y la dirección **(C/...1) VALLADOLID** le corresponden. Por último el interlocutor acepta las condiciones de contratación.
- o El fichero "Track3" consiste en la grabación de la finalización de la contratación de la tarifa "Pack ahorro sin límite" para la línea *****TEL.4** y un teléfono móvil. En ésta uno de los interlocutores responde afirmativamente cuando le cuestionan sobre si su nombre, apellidos y DNI se corresponden con los del denunciante. Asimismo asiente cuando le preguntan si el número de teléfono móvil es *****TEL.5** y el email **.....@hotmail.com** le corresponden. Por último el interlocutor acepta las condiciones de contratación.
- o El fichero "Track4" consiste en la grabación del proceso de verificación de la portabilidad de la línea *****TEL.4** efectuada con fecha 19/1/2015, según se indica en la misma. En ésta uno de los interlocutores responde afirmativamente cuando le cuestionan sobre si su nombre, apellidos y DNI se corresponden con los del denunciante. Asimismo asiente cuando le preguntan si un número de tarjeta SIM y la dirección **(C/...1) VALLADOLID** le corresponden. Por último el interlocutor acepta las condiciones de contratación.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que la verificación de las contrataciones fue efectuada por la empresa Tria Global Service, S.L. (Qualytel), con CIF B83919506.

Respecto a las FACTURAS EMITIDAS en virtud de los servicios asociados al denunciante, en el escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que **la totalidad de las facturas fueron devueltas**. Añade que, no obstante, a fecha 23/6/2016 se emitió factura rectificativa que anulaba todos los cargos emitidos con motivo de la "reclamación planteada por el cliente por una presunta usurpación de identidad". El escrito de respuesta a la solicitud de información incluye impresión de pantalla de los sistemas de la entidad que lista conjunto de facturas emitidas mensualmente entre enero y agosto de 2015, así como la rectificativa de junio de 2016.

Adjunta (documento número 1) copia de la factura de fecha 23/6/2016.

ORANGE, manifiesta que **el impago de las facturas** descritas en el punto anterior correspondientes al periodo enero-agosto de 2015 **fue la causa que motivó la inclusión** del denunciante **en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito**. Añade que la comunicación para dicha inclusión se produjo el 25/8/2015.

Respecto a las RECLAMACIONES por escrito realizadas por el afectado, en el escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que:

- o Con fecha 20/5/2016 se recibe escrito remitido por la OMIC trasladando reclamación efectuada por el denunciante. Con fecha 26/5/2016 procede a contestar a dicho organismo desestimando la reclamación.

Adjunta (documento número 3) copia de la reclamación y de la respuesta de la entidad (facilitados igualmente por el denunciante).

- o Con fecha 12 de junio de 2016 recibe fax que incluye DNI y denuncia ante la policía. Expone que, "tras las comprobaciones oportunas se anulan todas las facturas emitidas en virtud de las contrataciones anteriormente citadas, dejando al cliente al corriente de pago con esta mercantil".

ORANGE manifiesta que la recepción en fecha 12/6/2016 de **la reclamación del denunciante** incluyendo copia de DNI y denuncia fue la causa que motivo **la exclusión del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito**.

Por lo tanto, en el presente caso, el denunciante **-A.A.A.-** denuncia a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)** porque su identidad ha sido suplantada en la contratación de las líneas *****TEL.1, ***TEL.3, ***TEL.2, y ***TEL.4** con JAZZ TELECOM, S.A.U. (actualmente ORANGE ESPAGNE, S.A.U.), y porque sus datos han sido dados de alta en el fichero ASNEF el 29/09/2015 a solicitud de la citada entidad.

Así las cosas el denunciante ha presentado reclamación ante la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) de Murcia el 10/05/2016, así como denuncia ante la Policía el 17/05/2016.

En su defensa ORANGE alega que al recibir el 12/6/2016 la reclamación del denunciante incluyendo copia de DNI y denuncia procedió a la exclusión del denunciante en el fichero ASNEF de solvencia patrimonial y de crédito.

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 investigado 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, ORANGE alega que están asociados al denunciante las líneas *****TEL.1, ***TEL.3, ***TEL.2, ***TEL.4** todas ellas contratadas telefónicamente.

Dicha entidad aporta grabación de la contratación y de las verificaciones de las contrataciones, efectuadas estas últimas por la entidad TRIA GLOBAL SERVICE S.L. (QUALYTEL), respondiendo afirmativamente al preguntar por su nombre, apellidos y DNI del denunciante.

El impago de las facturas emitidas, fue la causa de la inclusión en el fichero ASNEF 29/09/2015.

Por lo tanto, en el supuesto que nos ocupa, se considera que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable en la contratación de las líneas --ya que consta la verificación del nombre, apellidos y DNI del titular tras realizarse la contratación telefónica de cada una de las líneas, *****TEL.1, ***TEL.3, ***TEL.2, y ***TEL.4--**, y se efectúa la inmediata regularización de la situación denunciada --ya que se procede a la cancelación de sus datos así como a solicitar la baja en los ficheros de solvencia patrimonial cuando tras recibir el 12/06/2016 reclamación del denunciante, copia de su DNI y denuncia ante la policía, tras realizar las debidas comprobaciones—

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 empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la reclamación interpuesta por el denunciante, procedió inmediatamente a reembolsar los importes indebidamente cargados por su entidad bancaria y dar de baja la línea.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación on-line o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

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 una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

V

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. (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