

Expediente N°: E/05057/2016

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. B.B.B.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 09/08/16 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D. B.B.B.**, donde se denuncia que: *“Tiene contratados los servicios de telefonía e internet con la entidad denunciada. Con fecha 27/07/16 observa en la factura que le emite la entidad denunciada un cargo por importe de 37,75 euros en concepto de pago a plazos de un terminal modelo IPHONE. Que no habiendo realizado dicha compra ni recibido ningún terminal se pone en contacto con la entidad denunciada que le transmite que ha de denunciar los hechos ante la policía.*

Después de denunciar los hechos ante la policía remite a la entidad la denuncia interpuesta vía correo electrónico. Recibe respuesta acreditando la recepción de dicho correo. Que a pesar de lo anterior la entidad le sigue enviando correos reclamándole el pago de las facturas”.

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

Factura de fecha 12/07/16, dirigida por la entidad denunciada al denunciante (a la dirección **C.C.C.**) por importe de 98,06 euros. Dentro de la factura se incluye un cargo de 37,75 euros en concepto de “pago a plazos” por “cuota mensual venta a plazos Terminal IPHONE 6S PLUS 64GB GRIS ESPACIAL”.

Correo electrónico enviado al denunciante desde la dirección de correo electrónico **D.D.D.** en el que le comunican qué debe contener la denuncia a interponer ante la Policía.

Correo electrónico enviado al denunciante desde la dirección de correo electrónico **D.D.D.** en el que le comunican que se ha “recibido la documentación necesaria para gestionar su solicitud” y se procede a su tramitación.

Denuncia interpuesta ante los Mossos d'Esquadra en las dependencias de Terrassa con fecha 22/07/16 en la que el denunciante describe los hechos ocurridos señalando entre otras cosas que: “el teléfono se entregó el día 05/07/16, en la calle **A.A.A.**”

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa ORANGE, remite la siguiente información:

Manifiesta que: “se ha procedido a solicitar al proveedor de gestión documental copia del documento contractual relativo a la adquisición del terminal, y será puesto a disposición de esta agencia tan pronto como se disponga del mismo”.

Adjunta copia del albarán de entrega del terminal. Éste contiene, entre otros, los siguientes datos: Fecha: 05/07/16; destinatario: **B.B.B.**). Se encuentra firmado,

supuestamente por el denunciante.

Respecto a la contratación del dispositivo móvil señala que se hizo a través del su canal online (internet), exponiendo a continuación el protocolo de actuación en los procedimientos de contratación a través de esta vía.

Respecto de las comunicaciones mantenidas entre ORANGE y el denunciante en relación a los hechos indica que:

- o Con fecha 21/07/16, consta registrada en sus sistemas una llamada efectuada por el denunciante en la cual informa de que se le está facturando un terminal marca IPHONE que él no ha contratado. Añade que comprueban que la entrega del terminal se realizó en una dirección que no se corresponde con la del denunciante.
- o Con fecha 22/07/16 se le indica al denunciante la necesidad de interponer denuncia por suplantación de identidad y enviar la misma a **F.F.F.**
- o Con fecha 22/07/16, consta registrada en sus sistemas la recepción de la denuncia sobre los hechos, enviada por el denunciante. La entidad comprueba que la línea afectada es **G.G.G.** y que junto al albarán de entrega del pedido, en la hoja de recogida, consta un D.N.I que no corresponde con el del interesado. La entidad cataloga entonces el pedido como fraude y procede a realizar un ajuste consistente en *“la eliminación del compromiso de permanencia asociado a la venta a plazos, amortización de las cuotas pendientes del dispositivo, así como la devolución de los puntos y retorno del cliente al plan de precios anterior al renove.*

*Así mismo, se verifica que no se ha realizado ningún cambio de tarifa en la línea afectada **G.G.G.**, y se procede a la eliminación del cargo facturado en concepto de cuota mensual asociada al terminal IPHONE 6S PLUS 64GB GRIS ESPACIAL por importe de 37.75 euros, así como a contactar con el cliente indicando las acciones realizadas, manifestando el mismo su conformidad con las acciones realizadas”.*

La empresa ORANGE, en su escrito de fecha 09/01/17, ha remitido la siguiente información a los efectos de la investigación respecto a la facturación de la línea **G.G.G.**, activada, según manifiesta, desde 06/10/15: Aporta impresión de pantalla del conjunto de facturas emitidas. La primera corresponde a octubre de 2015, y la última a noviembre de 2016. Señala que no existe anulación ni deuda pendiente de pago asociada a las mismas. Las facturas se han emitido mensualmente, a excepción de agosto de 2016, en el que constan dos facturas (08/08/16 y 12/07/16). La factura de fecha 08/08/2016 asciende a 60,31 euros mientras que la de fecha 12/07/16 asciende a 98,06 euros. En las comunicaciones mantenidas con el denunciante, figura la siguiente anotación, el 08/08/16: *“tiene recibo en estado de recobros en el que se le cobra cuota mensual terminal iPhone 6S plus 64gb gris espacial 37.75€ se realiza re-factura eliminando este cargo, la re-factura le queda a pagar al cliente: 60.31€”.*

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 LOPD, 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

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ORANGE, de una infracción del artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD).

III

En el presente caso, **D. B.B.B.**, al recibir la factura mensual de ORANGE, de fecha 12/07/16, en la que se incluye un concepto que no ha contratado, (compra a plazos de un terminal móvil), se pone en contacto con la compañía para denunciar la situación.

Por su parte, ORANGE, tras comprobar en el albarán de entrega, que la firma del destinatario y que el DNI no corresponden con el del titular, el 22/07/16 se procede a retrotraer el pedido y las facturas emitidas, quedando todo regularizado el 08/08/16.

Además, ORANGE adjunta, en este expediente, las medidas adicionales implantadas para comprobar la identidad de los clientes, como son: comprobación de datos adicionales del DNI (código mrz y fecha caducidad) y proceso de entrega pedidos, voluntario para los clientes y obligatorio para los no clientes, demostrando con ello una diligencia debida en la identificación de los clientes y en la regularización de situaciones fraudulentas en la contratación de servicios.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio fundamental del consentimiento en el tratamiento de los datos personales, consagrado en el artículo 6 de la LOPD.

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. **B.B.B..**

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.