

Procedimiento Nº: E/6469/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ORANGE ESPAGNE SAU (JAZZTEL), en virtud de denuncia presentada por **D. A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18/09/17 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D. A.A.A.**, donde denuncia que: *"Mantiene contrato con JAZZTEL desde 2013, de una línea fija (**TEL.F.1) y de una línea móvil (**TEL.F.2), por lo que paga unos 30 euros mensuales. En marzo recibe una factura de 95,10 euros y al reclamarla le comunican que es por la contratación de dos nuevas líneas, (**TEL.F.3 y **TEL.F.4) realizadas el 21/02/17. Estas contrataciones se realizaron sin su consentimiento".* Se aporta, entre otras, la siguiente documentación:

a).- El 13/03/17, reclamación ante JAZZTEL (a través de la Unión de Consumidores de ***LOC.1 (UCM), donde solicita, entre otras: La desactivación de las contrataciones fraudulentas (líneas *****TEL.F.3 y ***TEL.F.4**). Que se anule la factura pendiente de pago, descontando los servicios dados de alta sin consentimiento y se anule el importe pendiente de la línea fija en concepto de daños y perjuicios, así como que se proceda a la baja de todos los servicios contratados (líneas *****TEL.F.1 y ***TEL.F.2**).

b).- El 16/03/17, contestación de la entidad JAZZTEL, a través a la UCM, donde indican que, se procede a dar de baja y sin costes las líneas objeto de la reclamación por fraude, (líneas *****TEL.F.3 y ***TEL.F.4**) a partir del 18/03/17 y que se ha procedido a realizar la regularización de la factura de fecha 22/02/17, que era de 95,10 euros, por valor de -62,04 euros, quedando un saldo pendiente a favor de JAZZTEL de 33,06 euros correspondiente a la devolución de la factura de 22/02/17 (que corresponde al servicio prestado en las otras dos líneas que no son objeto de reclamación; líneas *****TEL.F.1 y ***TEL.F.2**).

c).- El 21/03/17, correo electrónico de la OCM a JAZZTEL, indicando su disconformidad con la regularización de la facturación realizada por la compañía. También indican (en el segundo punto) *"(...) Nuestro asociado ha abonado el importe que decían estaba pendiente de pago: 33,06 euros. De dicho importe hay que restar esos 7 días cobrados de más por los motivos expuestos en el párrafo anterior, solicitando de nuevo su inmediata devolución (...)"*.

d).- El 31/03/17, contestación de la entidad JAZZTEL, a la OCM, informando que la contratación de las líneas *****TEL.F.3 y ***TEL.F.4** se formalizó de conformidad con lo establecido legalmente. Sin embargo el 18/03/17 se tramitó su baja sin coste, regularizando la factura de 22/02/17 con un ajuste de 62,04 y de 63,72 euros de la factura de 22/03/17 quedando un pago pendiente de 33,06 euros a favor de JAZZTEL correspondiente a la devolución de la factura de 22/02/17 de las otras dos líneas (las líneas contratadas en 2013 por el denunciante, líneas *****TEL.F.1 y ***TEL.F.2**. De estas dos últimas líneas, se produce la baja de la línea fija *****TEL.F.1** el 09/03/17 como así solicitó el denunciante en su reclamación, sin coste alguno, quedando activa la *****TEL.F.2** para la cual no se ha solicitado la baja, informando que a fecha (31/03/17) el cliente se encuentra al corriente de pago con JAZZTEL.

e).- El 31/03/17, correo electrónico de la OCM a JAZZTEL indicando en el mismo que: NO están de acuerdo con su escrito, siguen sin aportar documentación que acredite la contratación de las líneas reclamadas como fraudulentas, además indican que sobre la línea *****TELF.2**, si fue reclamada su baja con fecha 13/03/17.

e). – El 04/04/17, la OCM reclama ante la SETSI, indicando, entre otras, que: *“el Sr. A.A.A. es titular de una línea fija *****TELF.1** y de una línea móvil gratuita jamás utilizada *****TELF.2** desde 2013; denuncia la contratación fraudulenta de dos líneas nuevas a nombre del cliente en febrero-2017; que no se les proporciona ninguna documentación por parte de JAZZTEL y que además se ha solicitado la baja de todos sus servicios con fecha 13/03/17 y JAZZTEL solo procede a dar de baja la línea fija *****TELF.1** con una pretensión de pago de las facturas que continúan generando”*

f). – El 16/06/17, Resolución de la SETSI: *“Estimar la reclamación, en cuanto al alta no solicitada, reconociendo el derecho del reclamante a obtener la baja inmediata de los servicios no solicitados para las líneas *****TELF.3** y *****TELF.4**, así como a no abonar las facturas que pueda haber emitido JAZZ TELECOM SAU, debiendo proceder a su devolución en el supuesto de que el abonado las haya pagado ya.*

Lo que se notifica al reclamante y al operador (...).”

g).- El 28/08/17, correo electrónico enviado desde la dirección “Aula Unión de Consumidores de *****LOC.1-UCE** *****EMAIL.1** a la dirección *****EMAIL.2** con el asunto: A.A.A. y adjuntando el fichero RESOLUCIÓN SETSI.PDF, con el siguiente texto:

*“Tras la conversación telefónica mantenida hace unos instantes con su compañera B.B.B., procedo a remitir la resolución de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones, a fin de que puedan comprobar que nuestro asociado, Don A.A.A., con *****DNI.1**, no mantiene ninguna deuda con el operador Jazztel, pues fue objeto de dos altas fraudulentas de telefonía móvil.*

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones estimó la reclamación, afirmando que las altas se produjeron sin el consentimiento del titular y que, por tanto, debían ser anuladas cuantas deudas existieran por tales servicios. Por lo expuesto, solicito cesen sus comunicaciones con nuestro asociado así como sus actuaciones de requerimiento de la deuda, pues la misma no existe. También se solicita den de baja sus datos en los ficheros de deudores en los que pudiera haber sido incluido”.

h).- El 31/08/17, Respuesta la empresa LUCANIA GESTION SL a la OCM indicando lo siguiente: *“PRIMERA.— Lucania Gestión, S.L. (en adelante Lucania) es una empresa dedicada a la recuperación de deuda y gestión integral de recobro contando con un Call Center para la reclamación amistosa de deuda de sus distintos clientes, actuando en todo momento dentro del marco de la legalidad vigente. En este escenario, nuestro cliente Jazztel, nos encomendó la reclamación de la deuda, que D. A.A.A. mantiene a fecha de hoy frente a nuestra mandate, en calidad de acreedor. SEGUNDA.— Que Lucania figura como encargado del tratamiento de datos, los cuales han sido facilitados por nuestro cliente Jazztel, Por lo que le informamos que cualquier tipo de información o consulta sobre el expediente del titular, debe solicitarlo dirigiendo escrito a la siguiente dirección: JAZZTEL TERCERA.- Le informamos que no obstante, hemos trasladado su solicitud a nuestro cliente.”*

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

a).- Se ha verificado que las líneas *****TELF.3 y ***TELF.4**, se han catalogado como irregulares y han realizado los ajustes necesarios en la facturación para su regularización.

b).- El impago de las facturas de fecha 23/02/17 y 23/03/17 correspondientes al servicio de telefonía asociado a la líneas *****TELF.1 y ***TELF.2** (*legalmente contratados por el denunciante*), dio lugar a un derecho de crédito a favor de esta mercantil, que está requiriendo la entidad LUCANIA, quedando patente que se trata de un servicio distinto al que fue objeto de reclamación y sobre el que resolvió la SETSI, ya que la facturas de fecha 23/02/17 y 23/03/17 generadas en virtud de la contratación de las líneas *****TELF.1 y ***TELF.2** fueron impagadas por el **Sr. A.A.A.**.

c).- Se aporta CD, de la grabación del contrato de las líneas *****TELF.1, ***TELF.2** el 11/01/13, y de las líneas denunciadas como fraudulentas, *****TELF.3 y ***TELF.4**, el 21/02/17. La verificación de dichas contrataciones fue efectuada por la empresa Tria Global Service SL (Qualyuel).

d).- Respecto de las reclamaciones interpuestas se mencionan:

i.- El 02/03/17, reclamación interpuesta por el cliente en la que manifiesta no reconocer el alta de las líneas móviles *****TELF.3 y ***TELF.4** por lo que se procede a la suspensión de las líneas y a indicar al cliente el protocolo de actuación, haciendo constar la necesidad de que remita la denuncia policial.

ii.- El 14/03/17, recepción de Email proveniente de la UCM, en relación a los cargos facturados por dos líneas móviles, que el cliente no reconoce, estimando la realización de los ajustes a favor del reclamante, se procede a la anulación de las cuotas y a la baja de las líneas, siendo efectiva el 18/03/17.

iii.- El 16/03/17, reclamación proveniente de la OMIC ante la que se procede a escalar el caso al departamento de fraude para su estudio. Se comprueba del cotejo de las grabaciones relativas a la VPT la existencia de suplantación de identidad en la contratación de las líneas *****TELF.3 y ***TELF.4**. Se verifica que las líneas se encuentran dadas de baja y se autoriza la realización de ajustes en la facturación.

iv.- El 24/03/17, recepción de email proveniente de la UCM en la que el cliente manifiesta su disconformidad con la respuesta que se le facilita a la reclamación previa. Indica que la fecha en la que cursó la baja de su línea fija fue el 09/03/17, por lo que no le corresponde ningún cargo a partir de esa fecha. Se verifica la efectiva baja de las líneas *****TELF.3 y ***TELF.4** que fueron catalogadas como fraudulentas, así como la anulación de los cargos generados por las mismas durante el tiempo en el que permanecieron activas por lo que no existe deuda alguna en estas dos líneas.

v.- El 26/04/17, recepción de email proveniente de la SETSI, Organismo ante el que el cliente manifiesta su disconformidad respecto a la falta de información en relación a las líneas contratadas y los cargos facturados con posterioridad a la fecha en la que cursó la baja de su línea fija el 9-03-17.

vi.- El 05/07/17, Resolución estimatoria de la SETSI, por la que se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja inmediata en el servicio no solicitado para las líneas *****TELF.3 y ***TELF.4**, así como a no abonar las facturas que pueda haber emitido JAZZ TELECOM, SA.U. por este servicio, debiendo la entidad proceder a su devolución en el supuesto de que el abonado las haya pagado ya. Por lo que se procede a confirmar la efectiva baja de las líneas *****TELF.3 y ***TELF.4** en fecha 18/03/17, así como la realización de los ajustes realizados correspondiente a los importes generados por las líneas, y la anulación de las facturas emitidas por los citados servicios.

Así mismo, cabe manifestar que la existencia de impago correspondiente a las facturas de fecha 23/02/17 y 23/05/17 respecto a los servicios asociados a las líneas *****TELF.1 y ***TELF.2**, legalmente contratadas por el denunciante en 2013, han originado la existencia de un derecho de crédito a favor de esta mercantil que se está requiriendo por parte de la entidad ALTAIA.

No constan fechas de inclusión en el fichero de solvencia patrimonial de los datos del Sr. A.A.A. a instancia de esta mercantil.

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 art 126.1, apartado segundo, del RD 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 (JAZZTEL), 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

El denunciante, que es cliente de JAZZTEL desde el año 2013, denuncia el fraude en la contratación de dos nuevas líneas a su nombre en el año 2017.

De todo lo anteriormente expuesto, se desprende que, las líneas reclamadas como fraudulentas, fueron contratadas vía telefónica y JAZZTEL aporta grabación de la contratación y verificación de la misma, que se ajusta a lo legalmente establecido. Además demuestra una diligencia aceptable en la regularización de la situación fraudulenta, pues cuando recibe la reclamación, a través de UCM el 14/03/17, se hace efectiva la baja de las líneas catalogadas como fraudulentas el 18/03/17 y se realiza la regularización de la facturación de estas dos líneas el 22/03/17, emitiéndose factura rectificativa por los servicios facturados en esas dos líneas por valor de -62,04 quedando una deuda pendiente de 33,06 euros a favor de JAZZTEL, correspondiente a la facturación sobre las dos líneas que cliente tiene contratadas legalmente.

En todo este caso, hay que subrayar dos aspectos, en primer lugar la OCM, en su correo electrónico enviado a JAZZTEL, el 21/03/17 (un día antes de la regularización de las facturas por la compañía), afirma que “el cliente ya ha abonado los 33,06 euros y reclama a la compañía su devolución por no estar de acuerdo con ello”, pero no justifica de ninguna manera esta afirmación (por ejemplo, mediante la aportación de justificante de ingreso en efectivo, transferencia bancaria a favor de JAZZTEL, etc.) y en segundo lugar, la resolución de la SETSI se basa exclusivamente en la contratación fraudulenta de las dos líneas sin hacer ninguna mención a la reclamación sobre la facturación de las otras dos líneas (esto es, sobre los 33,06 euros que reclama JAZZTEL).

No obstante, en base a todo lo anteriormente expuesto, se debe indicar que la reclamación sobre la facturación en las dos líneas a nombre del denunciante, de las que es titular, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados, la interpretación de cláusulas contractuales o si el pago de la deuda está siendo gestionada por una empresa legalmente contratada por JAZZTEL, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 (JAZZTEL), 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 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.