

Expediente N°: E/06684/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ISGF INFORMES COMERCIALES, SL, ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 17 de agosto de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara:

*<<Desde el día 30 julio 2015 la Asesoría I.S.G.F Informes Comerciales S.L. no para de molestarme llamándome preguntando por una persona con la que trabajé, Sra. **B.B.B.**. Creyendo que llamaban por otra cuestión me pidieron el móvil y se lo facilité, siguieron mandándome SMS a mi móvil con información confidencial de la Sra. **B.B.B.**, que no tengo por qué saber, sobre una deuda con Orange, a ella le facilité algunos SMS y teléfonos desde los que me llamaron para interponer una denuncia a través de ustedes sobre este tema, y en vista de que no me dejan de llamar y que me siguen enviando SMS yo también quiero denunciar a los responsables de la infracción por hacerme partícipe de todo esto a través del uso fraudulento de datos personales, y del estrés que me están ocasionando especialmente el último SMS donde dicen que pueden cortar la línea (no sé si la mía o la de ella), cuando eso puede afectar gravemente a mi trabajo.>>*

Número de teléfono en el que se reciben las llamadas: *****TEL.1**

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Captura de pantalla de un SMS recibido en fecha 30/7/2015 en que figura:
*<<Orange **C.C.C.**. Importe pdte 50,08. Evite corte servicio abonando deuda en ES***** o tarjeta. Más info con asesoría: *****TEL.2**>>*
- Captura de pantalla de un SMS recibido en fecha 5/8/2015 en que figura:
*<<ORANGE INFORMA persiste en su impago. En caso de seguir en mora se procederá al corte definido del servicio y se iniciara la vía ejecutiva. *****TEL.3**>>*
- Captura de pantalla en la que aparece que el número *****TEL.4** ha dejado un mensaje en el buzón de voz a las 10:20.
- Grabación del buzón de voz de la denunciante de una llamada realizada en fecha 30/7/2015 (10:20 h.) en la que se dice:
*<<Este es un mensaje de ISGF, asesoría que gestiona temas de la empresa ORANGE. Es por un asunto urgente que tenemos pendiente de tramitación. Póngase en contacto urgente con nosotros llamando al teléfono *****TEL.5**. Gracias>>*

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:

1. Solicitada información a **ISGF**, de la información y documentación aportada por la empresa se desprende:
 - a. Manifiesta la entidad que interviene como encargado del tratamiento de los datos en nombre de **ORANGE ESPAÑA S.A.**, en conformidad con el art. 3.g) y 12 de la LOPD.
 - b. Aporta copia de las pantallas de información facilitada por **ORANGE**. En ellas consta:
 - Datos asociados al expediente de cobro, en el que aparece una deuda a nombre de **C.C.C.** teniendo asociado como en el campo **Teléfono Deuda** el valor *****TEL.1**. Según la información de cartera, la deuda fue encomendada al cobro en fecha 29/7/2015, siendo retirada en fecha 26/11/2015.
 - Dos SMS enviados en fechas 5/8/2015 (17:48) y 30/7/2015 (16:27 h.)
2. Con fechas 31 de julio y 17 de agosto de 2015 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escritos de **C.C.C.** y con fecha 27 de octubre se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En ellos se pone de manifiesto, entre otros los mismos hechos informados por el denunciante, siendo aportadas capturas de pantalla de los mismos SMS aportados en la presente denuncia.

Como consecuencia, se iniciaron actuaciones previas de investigación de referencia **E/06422/2015**, en el curso de las cuales se realizó inspección presencial en fecha 17 de febrero y 1 de marzo de 2016 a **ORANGE**.

Mediante la correspondiente diligencia se han incorporado a las presentes actuaciones copias de dos documentos obtenidos durante la citada inspección, que han permitido acreditar que el número de teléfono *****TEL.1**, cuya titularidad es de **A.A.A.** aparece asociado a **C.C.C.**, por haber sido facilitado por ésta en el momento de la contratación, realizada en fecha 11 de abril de 2011.

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).

II

El principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD) bajo la rúbrica "calidad de datos" recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

“4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”.

Añade el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5:

“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.”

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de las interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento.”

III

En el presente caso, de las actuaciones inspectoras realizadas por este Organismo se desprende que en el contrato suscrito por **C.C.C.** con **ORANGE**, figura como teléfono de contacto la línea *****TEL.1**, apareciendo asociado dicho número a **C.C.C.** desde el momento de la contratación, realizada en fecha 11 de abril de 2011.

En este sentido, ha de indicarse que la Audiencia Nacional considera válida la realización de llamadas telefónicas por parte del acreedor con el fin de localizar al deudor, en este caso para localizar a **C.C.C.** y requerirle el pago de la deuda.

En atención a lo expuesto, habida cuenta de que el número de teléfono *****TEL.1** titularidad de la denunciante, **A.A.A.**, se encuentra relacionado con **C.C.C.**, persona a quien se le requiere el pago, al haber sido dicho número facilitado en el momento de la contratación realizada por **C.C.C.**, el 11 de abril de 2011, procede el archivo de las presentes actuaciones.

No obstante, indicar que la denunciante puede a fin de que **ORANGE** rectifique el dato erróneo, (a través de un medio que acredite tanto el envío como la recepción del escrito) dirigirse a la aludida entidad e informarle de la inexactitud del dato, acreditando ser el titular del número de teléfono registrado en sus ficheros, para que en el plazo de diez días proceda a corregir el dato inexacto, pudiendo producirse una infracción del citado artículo 4 de la LOPD, en caso contrario.

IV

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **ISGF INFORMES COMERCIALES, SL, ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** y a **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 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 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