

Procedimiento Nº: E/6927/2017

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 22/11/17 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D. B.B.B.**, donde denuncia que: *Han utilizado sus datos personales sin su consentimiento. Se le están reclamando deudas que se originan en un contrato que se perfeccionó usurpando su identidad*". Entre otra, anexa la siguiente documentación:

a).- Dos facturas con el nombre del denunciante, pero dirección distinta a la que se indica en la denuncia y a las que aparece en el DNI. Las facturas son de las siguientes fechas: 1ª.- Período facturado: **01/07/17 – 31/07/17** por importe de 65,76€ y 2ª.- Período facturado: **01/08/17 – 31/08/17** por importe de 38,36€.

b).- Escrito fechado el **21/11/17**, dirigido al juzgado de instrucción de ***LOC.1 denunciando a ORANGE y a ISGF INFORMES COMERCIALES, S.L. y a **E.E.E.**. En esta denuncia se indica que el denunciante nunca contrató servicios de telefonía con ORANGE, y que no conoce a **E.E.E.**, que, según indica, es la persona que ha estado pagando las facturas de la línea telefónica que origina esta denuncia. Además, denuncia que ISGF le ha estado llamando para reclamar la deuda ocasionada por facturas impagadas de una línea telefónica contratada con ORANGE

c).- Escrito, fechado el día **21/11/17** dirigido a Consumo del Govern de les Illes Balears, en el que el denunciante indica que ha presentado una denuncia con los hechos antes descritos. Además, indica que ISGF le ha estado haciendo llamadas reclamando la deuda a su teléfono móvil particular (**H.H.H.**) y al teléfono fijo de su domicilio particular (**F.F.F.**). También indica que se le ha comunicado a ORANGE, que la reclamación de la deuda no era cierta.

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

a).- Copia de pantalla con los datos que constan en los sistemas de información de ORANGE del denunciante con el perfil de "Negocio"; en la que se pueden observar dirección y números de teléfono distintos a los que originaron la deuda y a los que se utilizaron por parte de ISGF para reclamar el cobro.

b).- Respecto a otras contrataciones, se manifiesta que el denunciante tuvo una línea móvil dada de baja en el año 2000; y otra contratación de línea fija y ADSL dada de alta con fecha **10/03/17**; tal y como se puede apreciar en la copia de pantallazo con los datos presentes en los sistemas de información de ORANGE para la línea **G.G.G.**, que figura a nombre del denunciante.

c).- Contrato, fechado el 01/09/13, por el que DIGITEL DOCUMENTOS S.L. se compromete a la prestación de servicios de verificación del consentimiento de los usuarios en varios tipos de contrataciones con ORANGE.

d).- Presenta grabación de la empresa verificadora de fecha **10/03/17**, en la que se comprueba lo siguiente aspectos:

- 1.- El contratante da el nombre del denunciante
 - 2.- En contratante confirma a la teleoperadora el DNI del denunciante y la dirección **A.A.A.**
 - 3.- El contratante indica que va a facilitar como correo electrónico el de su mujer: **C.C.C.**
 - 4.- El contratante confirma como teléfono móvil de contacto el **I.I.I.**
 - 5.- La operadora indica que la contratación que se ha realizado es de la línea móvil **I.I.I.**, la línea fija **G.G.G.** con ADSL.
 - 6.- El contratante confirma las condiciones de contratación y autoriza para que se le pasen cargos a la cuenta corriente que indicó durante la contratación.
 - 7.- El contratante, preguntado por la teleoperadora, indica los cuatro últimos dígitos de la tarjeta bancaria proporcionados durante la contratación (**J.J.J.**) y la teleoperadora le confirma que son correctos. Por último, un sistema automático le solicita al contratante que teclee las 3 cifras del código CVV que está en el reverso de dicha tarjeta.
- e).- Se manifiesta que la deuda por valor de **104,12€** corresponde a la línea **G.G.G.**, y que correspondiente a las dos últimas facturas, de fechas 01/08/17 y el 01/09/17. Se indica que las facturas anteriores correspondientes a esta línea sí que fueron abonadas. Para acompañar esta manifestación se acompaña copia de pantalla con las facturas generadas para esta línea donde se pueden apreciar otras cuatro facturas con fechas de facturación 01/04/2017, 01/05/2017, 01/06/2017 y 01/07/2017.
- f).- Traza de las comunicaciones entre el usuario de la línea **G.G.G.** y ORANGE ESPAGNE, S.A.U.; donde no se aprecian reclamaciones hasta la recepción del requerimiento de información relacionado con esta denuncia.
- g).- Se manifiesta que el día **15/12/17**, a raíz del requerimiento de información recibido, ORANGE se realiza un estudio sobre la contratación de la línea **G.G.G.**, y que dicho estudio finaliza catalogando la contratación como **fraudulenta** y ordenando las actuaciones para cancelar la deuda.
- h).- Se aporta copia de pantalla de los sistemas de información de ORANGE en la que consta que el NIF del denunciante se dio de alta en fichero de solvencia patrimonial y crédito el día **30/10/17** y fue dado de baja en dichos ficheros el día **18/12/17**. Según se manifiesta en el escrito, la causa de la baja en ficheros de solvencia patrimonial y crédito fue la catalogación de la contratación como fraudulenta iniciada el 15/12/17.

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

En el presente caso, se consta que, se realiza una contratación de una línea telefónica **G.G.G.**, en ORANGE el 10/03/17, que genera una facturación en los meses comprendidos entre abril de 2017 y septiembre de 2017. Hay que destacar que las facturas impagas solo corresponden a los dos últimos meses (agosto y septiembre) dando lugar a una deuda de 104,12 euros.

ORANGE presenta grabaciones de las contrataciones y verificación de las mismas por empresa ajena DIGITEL DOCUMENTOS S.L.

Se constata que no se existen reclamaciones por parte del **B.B.B.** ante ORANGE, hasta la recepción del requerimiento de información relacionado con esta denuncia, y es a partir de este momento, el 15/12/17, cuando ORANGE realiza un estudio sobre la contratación de la línea **G.G.G.**, catalogándolo como contratación fraudulenta y ordenando las actuaciones para cancelar la deuda.

Por otra parte, ORANGE indica que los datos del denunciante se dieron de alta en fichero de solvencia patrimonial y crédito el día 30/10/17 y fue dado de baja en dichos ficheros el día 18/12/17 al ser catalogada la contratación como fraudulenta el 15/12/17.

ORANGE ha mostrado una diligencia debida a la hora de regularizar la situación denunciada por fraude, pues cuando recibe requerimiento de información, el 15/12/17 sobre la denuncia presentada por el **B.B.B.** ante esta Agencia, procede a catalogar la contratación de la línea como fraudulenta, a anular la deuda contraída por el denunciante y a dar de baja los datos del mismo del fichero de solvencia ASNEF con fecha 18/12/17.

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.

III

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.