

Procedimiento Nº: E/08774/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante ORANGE ESPAGNE, S.A.U., en virtud de la reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta tiene entrada con fecha 4 de agosto de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La misma se dirige contra ORANGE ESPAGNE, S.A.U., con NIF A82009812 (en adelante, Orange). Los motivos en que basa su reclamación son en que la operadora ha emitido una factura con sus datos personales y número de cuenta bancaria que no les ha facilitado.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1.- Orange manifiesta en su escrito de fecha 8 de noviembre de 2018, que dichos datos personales fueron obtenidos de una relación contractual anterior con Amena en el año 2005 (actualmente Orange).

2.- En cuanto a la emisión de la factura con datos erróneos, ésta tiene su origen en un error de Orange al unificar la factura de la única línea activa del reclamante en factura única de fijo y móvil, cuando en la actualidad no tiene activa la línea *****TELEFONO.1** con Orange, línea en que constaban los datos del reclamante utilizados para la emisión de la factura controvertida de julio de 2018.

3.- Orange ha procedido con fecha 5 de noviembre de 2018 al envío de una comunicación dirigida al reclamante en la que se le manifiesta de la estimación de su reclamación. En consecuencia, han procedido a realizar los ajustes necesarios, de manera que por un lado han emitido una factura rectificativa descontando el importe de la factura controvertida, y por otro lado han reestablecido la dirección y número de cuenta indicadas en la contratación, y en la actualidad constan cancelados los datos de todas las líneas Amena que tuvo activas en 2005.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por D. **A.A.A.** contra Orange por una presunta vulneración del artículo 17 del RGPD que regula el derecho de supresión.

En concreto se denuncia que Orange ha emitido una factura con sus datos personales y a un número de cuenta bancaria que no les ha facilitado nunca.

Sobre este particular, debemos señalar que, en respuesta al requerimiento efectuado por la Agencia Española de Protección de Datos, han procedido a realizar los ajustes necesarios, de manera que por un lado han emitido una factura rectificativa descontando el importe de la factura controvertida, y por otro lado han reestablecido la dirección y número de cuenta indicadas en la contratación, y en la actualidad constan cancelados los datos de todas las líneas Amena que tuvo activas en 2005.

Además, Orange ha procedido con fecha 5 de noviembre de 2018 al envío de

una comunicación dirigida al reclamante en la que se le manifiesta la estimación de su reclamación.

Una vez analizadas las razones expuestas por el reclamado, que obran en el expediente, manifestando que han reestablecido la dirección y el número de la cuenta bancaria, y que han cancelado sus datos de todas las líneas Amena, se procede acordar el archivo de las presentes actuaciones al considerarse resuelta la misma.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, al no considerarse necesario por la entidad adoptar medidas adicionales al no haber causado incidencia alguna, y evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

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 **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** y a D. **A.A.A.**

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos