

- **Expediente N.º: EXP202105339**

### RESOLUCIÓN N.º: R/00083/2023

Visto el recurso de reposición estimatorio dictado por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos por el que se impugna la Resolución de esta Agencia con número de referencia EXP202105339 de fecha 20 de septiembre de 2022 que se inadmite la reclamación presentada por D. **A.A.A.**, frente a ORANGE ESPAGNE, S.A.U., por no haber sido debidamente atendida su solicitud de ejercicio de derechos establecidos en el Reglamento

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII 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), se han constatado los siguientes

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 28 de septiembre de 2021 D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció el derecho de supresión frente ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante, la reclamada) y su solicitud, según manifiesta la parte reclamante, no recibió la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que recibe correos electrónicos con facturas de supuestos servicios que en ningún momento han sido objeto de solicitud judicial o extrajudicial de pago.

**SEGUNDO:** De acuerdo con el mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulan ante esta Agencia, previsto en el artículo 65.4 de LOPDGDD, que consiste en dar traslado de las mismas a los delegados de protección de datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, o a éstos cuando no los hubieren designado, y con la finalidad señalada en el referido artículo, se dio traslado de la reclamación a la reclamada para que procediera a su análisis y diera respuesta en el plazo de un mes, lo que se ha verificado mediante escrito de fecha de entrada en esta Agencia de 13 de enero de 2022.

La reclamada pone de manifiesto que, la parte reclamante ejerció el derecho de supresión de sus datos personales a través de representante legal, sin que constase documentación que acreditase suficientemente la representación del interesado.

Por tal motivo se respondió al reclamante, indicándole la necesidad de confirmar la solicitud para tramitar y atender el derecho de supresión ejercitado y una vez se recibió la confirmación se procedió a suprimir los datos de su titularidad en la marca Jazztel, atendiendo con ello el derecho y dando respuesta formal al reclamante con fecha 13 de diciembre de 2021, asimismo, se informó de la imposibilidad de suprimir sus datos en la marca Orange por existir obligación de pago pendiente y seguir viva la relación contractual.

Se acompaña documentación de tal extremo.

Con motivo de las manifestaciones de la parte reclamante, se ha procedido a la paralización cautelar de las acciones de recobro de la deuda hasta que se dirima la presente reclamación.

TERCERO: En fecha 24 de enero de 2022 tras analizarse la documentación que obraba en el expediente, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, acordando la no admisión a trámite de la reclamación. La resolución fue notificada a la parte reclamante, en fecha 24 de enero de 2022, según consta acreditado en el expediente.

CUARTO: En fecha 9 de febrero de 2022 la parte reclamante interpone un recurso potestativo de reposición a través del Registro Electrónico de la AEPD, contra la resolución recaída en el expediente EXP202105339, en el que muestra su disconformidad con la resolución impugnada, y aporta nueva documentación y nuevos hechos, argumentando que, la respuesta a su solicitud se hizo fuera del plazo establecido a tal efecto por el art.12 del RGPD, es decir, tras haber transcurrido más del doble del plazo máximo permitido, por lo que debería ir aparejado de una sanción.

Que la respuesta de la reclamada donde se comunica la imposibilidad de suprimir sus datos por existir una obligación de pago derivada de una relación contractual activa es inveraz.

Que mediante un correo electrónico la reclamada informó sobre un presunto contrato asociado a dos líneas telefónicas, líneas que nunca se contrataron ni se utilizaron.

Que siguiendo los criterios de una sentencia de la Audiencia Nacional, se entiende que cuando un titular de los datos niega la contratación, corresponde la carga de la prueba a quien afirma su existencia, y que reiteradamente se ha manifestado que el responsable del tratamiento de datos debe conservar la documentación necesaria para acreditar el consentimiento del titular, por lo tanto le corresponde a la reclamada probarlo, cuando su existencia sea negada por el titular de tales datos, como así se niega en este caso cualquier relación contractual.

Que, las facturas confirman la ausencia de toda relación jurídica subyacente, se reclama el pago de 0,00 euros por lo que no se intenta eludir el pago, sino que, se hace un uso fraudulento de los datos personales.

Se entiende que la reclamada vulnera los derechos en materia de protección de datos, utilizando los datos personales con fines espurios y contrarios a la legalidad vigente, por lo que la solución impugnada obvió un asunto del que no debería haberse prescindido, esto es, de recabar a Orange pruebas que acreditaran la voluntad de celebrar un contrato por la parte reclamante.

Por todo ello, se solicita que se inste a la reclamada a que suprima los datos de la parte reclamante.

QUINTO: En fecha 2 de junio de 2022 se remitió el recurso interpuesto a la delegada de protección de datos de la parte reclamada en el marco de lo establecido en el

artículo 118.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) a los efectos de que formulase las alegaciones y presentase los documentos y justificantes que estimase procedentes.

La notificación del trámite de audiencia se produjo a través de medios electrónicos en fecha 18 de junio de 2022, sin que conste haya accedido al contenido de la notificación en el plazo establecido al efecto.

En consecuencia, transcurridos diez días naturales desde su puesta a disposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43.2 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP), se considera rechazada.

SEXTO: Que el recurso de reposición interpuesto por la parte reclamante contra la resolución de esta Agencia dictada, en fecha 24 de enero de 2022, por la que se acordaba la no admisión a trámite de la reclamación, con fecha 10 de noviembre de 2022, ésta Agencia puso a disposición de la reclamada la reclamación presentada por la parte reclamante, para que en el plazo de quince días se remita las alegaciones que consideren convenientes, por lo que se realizaron, en síntesis, las siguientes alegaciones:

La reclamada manifiesta en las alegaciones formuladas durante la tramitación del presente procedimiento que, una vez recibida la reclamación por falta de atención a la solicitud del derecho, se ha comprobado que, no se dio del traslado del Recurso de Reposición interpuesto por el reclamante. Se aporta imágenes de pantallas de los sistemas internos de notificaciones donde se aprecia no haber recibido la notificación del recurso para poder presentar alegaciones al mismo.

Solicitada la supresión de sus datos por la parte reclamante, el grupo de riesgos tras realizar un primer informe determinó que la contratación revestía toda apariencia de legalidad debido a la documentación que constaba en los sistemas internos de esta mercantil. Se dio respuesta tanto al reclamante como a esta Agencia, que no se podían suprimir los datos por existir una obligación de pago y que la relación contractual sigue viva.

El reclamante insiste de nuevo en que no contrató las líneas y, por ende, en no ser titular de la deuda. Por ello, se dio de nuevo traslado al grupo de riesgo y tras el estudio exhaustivo se determinó que el reclamante tenía contratadas tres líneas móviles y sólo ha reconocido la contratación de una sobre la que solicitó la portabilidad.

Las firmas de los contratos de la línea portada y de una de las líneas no reconocidas eran similares. La firma se llevó a cabo a través de una PDA, y en ocasiones es difícil para el cliente realizarlas exactamente igual. Del informe, se determinó que una de las firmas es exactamente igual a la existente en el contrato de la línea portada, lo que determinó que se considerara titular de esta, dando de baja la otra línea

La petición de la parte reclamante fue correctamente atendida en junio de 2022, rectificando las facturas de las dos líneas móviles. No obstante, no procede la supresión debido a que la parte reclamante mantiene una deuda en su línea fija correspondiente al paquete convergente “Pack Love” que contrató.

Se aporta documentación de tal extremo.

SÉPTIMO: Examinadas las alegaciones presentadas por la reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas, sin recibir respuesta.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 en relación con el apartado 1 f) del artículo 57, ambos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD); y en el artículo 47 de la LOPDGDD.

SEGUNDO: 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.

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.

De conformidad con esta normativa, con motivo de la estimación del recurso potestativo de reposición contra la resolución recaída en el expediente EXP202105339, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la entidad responsable para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de quince días y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida, en el supuesto de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, según el cual:

*“1. Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.*

*En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.*

No se estima oportuna la depuración de responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador, cuyo carácter excepcional implica que se opte, siempre que sea posible, por la prevalencia de mecanismos alternativos que tengan amparo en la normativa vigente.

Es competencia exclusiva de esta Agencia valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por un tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, considerando que con el presente procedimiento quedan debidamente restauradas las garantías y derechos del reclamante.

TERCERO: Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los *“datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud”*. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

CUARTO: El artículo 17 del RGPD, que regula el derecho de supresión de los datos personales, establece lo siguiente:

*“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:*

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

*2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.*

*3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:*

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;*
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;*
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;*
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o*
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones”.*

QUINTO: En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de supresión, argumentando que no se atendió debidamente el derecho de supresión,

dado que no se suprimieron la totalidad de los datos, pues se cancelaron los datos relacionados con Jazztel y no con los relacionados con Orange.

La parte reclamada contestó la solicitud denegando motivadamente la petición realizada, por considerar que, sigue viva la relación contractual y que se mantiene una deuda pendiente.

La parte reclamante mediante el recurso de reposición no reconoce la titularidad de unas líneas telefónicas.

La reclamada tras un análisis exhaustivo suprime los datos de dos líneas móviles de telefonía, pero deniega motivadamente la supresión de los datos por existir una deuda al parecer de una línea telefónica fija.

Dicho esto, durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad ha contestado al derecho de supresión solicitado, aclarando los procesos que llevo a cabo para atender el derecho ejercitado y denegando motivadamente la supresión solicita, siendo dicha alegación objeto de traslado a la parte reclamante por parte de esta Agencia, sin recibir respuesta, donde la entidad comunica que procede a la supresión de los datos relacionados con dos líneas y que deniega la supresión de otra línea por existir una deuda pendiente de pago, así ha informado al mismo, por lo tanto, con las medidas adoptadas por el responsable, los derechos del afectado queden debidamente restaurados.

Por consiguiente, procede estimar por motivos formales la presente reclamación, al haberse emitido debidamente la respuesta durante la tramitación del procedimiento, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del tratamiento.

A mayor abundamiento, cabe señalar que, las cuestiones derivadas de la relación contractual no entran dentro del ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos dirimir el conflicto que subyace entre las partes, ni entrar en valoraciones relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales. La determinación de la legitimidad basada en una interpretación de un contrato suscrito entre las partes deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la Agencia.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por D. **A.A.A.**, contra la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U.. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de dicha entidad, al haberse emitido debidamente la respuesta durante la tramitación del procedimiento, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a ORANGE ESPAGNE, S.A.U..

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

1195-291122

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