

- Expediente n.º: EXP202100283

RESOLUCIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN

Examinado el recurso de reposición interpuesto por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en lo sucesivo, la parte recurrente) contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos de fecha 23 de septiembre de 2022, y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de septiembre de 2022, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente EXP202100283, en virtud de la cual se imponía a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812, por una infracción del Artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD, una multa de 70.000 euros (setenta mil euros).

Dicha resolución, que fue notificada a la parte recurrente en fecha fue dictada previa la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y supletoriamente en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP), en materia de tramitación de procedimientos sancionadores.

SEGUNDO: Como hechos probados del citado procedimiento sancionador, quedó constancia de los siguientes:

1º. La reclamante manifiesta que con fecha 22 de julio de 2019 recibió una llamada del departamento jurídico de la parte reclamada notificándole el impago de varias facturas por contratación de varias líneas de teléfono por un total de **717** euros, que comunico a dicho departamento que ella no tenía ni había contratado nunca estas líneas y que por tanto alguien había usurpado su identidad.

2º. La reclamante ha aportado la copia de la denuncia que presentó en la Comisaría de Policía por estos hechos

Denuncia ante la Dirección General de la Policía dependencia Alicante-Centro. Atestado nº 5919/19 de fecha 24 de julio de 2019, en la misma se manifiesta:

“Que recibió el 22/07/2019 una llamada del departamento Jurídico de Jazztel, notificándole el impago de varias cuotas por contratación de varias líneas de teléfono por un total de 717 euros.

Que comunicó a dicho departamento que ella no tenía ni había contratado nunca estas líneas y que por tanto alguien había usurpado su identidad.

Que le han facilitado las facturas que comprenden a los meses de Mayo a Julio 2018.

Que en ellas figuran su nombre y DNI, pero las líneas fueron instaladas en otro domicilio.

*Que las líneas contratadas son *****TELEFONO.1** y línea móvil *****TELEFONO.2**".*

3º. La reclamante ha aportado el correo electrónico de fecha 25 de julio de 2019, remitido por *****EMAIL.1** para *****EMAIL.2**. Adjunta denuncia (Atestado: 5919/19) efectuada en relación a las cantidades atrasadas que le reclama Jazztel, indicando que no ha sido titular nunca de las líneas de Jazztel y podría ser una suplantación de identidad.

4º. Orange manifiesta que el 25 de marzo de 2018 tiene lugar la contratación a nombre de la reclamante de los siguientes servicios en la marca JAZZTEL: - Línea fija y fibra asociada a la numeración *****TELEFONO.1**. - Tarifa para la línea móvil *****TELEFONO.2** junto con un terminal móvil.

La contratación en Jazztel se realiza en el canal TELEVENTA, utilizando un SMS Certificado que incluye adjunto el comprobante de venta y la grabación de la contratación o VPT. Dicha contratación constó de dos portabilidades provenientes de la empresa de telecomunicaciones Vodafone: la línea fija (*****TELEFONO.1**) y la línea móvil (*****TELEFONO.2**). Se adjunta como Documento nº1 el certificado emitido por DIGITEL ON TRUST SERVICES SL como tercero verificador de la contratación.

Asimismo, el 25 de mayo de 2018 tiene lugar la contratación, a nombre de la reclamante, de los siguientes servicios en la marca ORANGE: - Tarifa asociada a la numeración *****TELEFONO.2**. - Línea fija y fibra asociada a *****TELEFONO.1**. Se trata, de nuevo, de una contratación en el canal TELEVENTA, en este caso de Orange. Esta contratación consta también de dos portabilidades provenientes de Jazztel. Consta igualmente el comprobante de venta y la grabación de la contratación (VPT), ya remitidos como documentación anexa a las alegaciones de esta parte al requerimiento de información.

5º. Orange reconoció en el escrito de respuesta que en fecha 22 de julio de 2019, la recepción de una llamada por la que la titular de la línea indica no reconocer los servicios contratados alegando haber sufrido una usurpación de identidad de información.

6º. Orange manifiesta que no tiene conocimiento de la denuncia interpuesta por la reclamante ante la policía, hasta que no recibe el requerimiento de información de esta Agencia el 12 de julio de 2021.

TERCERO: La parte recurrente ha presentado en fecha 26 de octubre de 2022, en esta Agencia Española de Protección de Datos, recurso de reposición, fundamentándolo, básicamente, *“que el certificado emitido por Digitel On Trust Services SL, como tercero verificador independiente de la contratación, fue adjuntado por esta parte como documento nº 1, el día 19 de mayo de 2022. Así mismo, en el mencionado escrito del día 19 de mayo de este año, se incorpora, como un enlace adjunto en las propias alegaciones, la grabación donde la propia parte contratante es*

la que indica su nombre completo y DNI y como figura en la documental contractual y en los certificados emitidos por Digitel On Trust Services SL

Señalar que Orange se vio obligada a usar un enlace, que el enlace funciona correctamente, en diferentes dispositivos y la grabación disponible a través del enlace se escucha íntegramente y de forma clara, siendo la conversación perfectamente audible en su totalidad”.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP) y el artículo 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGD).

II

Contestación a las alegaciones presentadas

En este caso, consta que Orange aportó el día 19 de mayo de 2022 a esta Agencia, la grabación de voz de verificación del consentimiento verbal otorgado en la contratación y el certificado emitido por Digitel On Trust Services S.L., como tercero verificador independiente de la contratación por tanto actuó con razonable diligencia en la misma y en el tratamiento de datos personales que conlleva.

Concluir por tanto señalando que el recurrente en todo momento ha actuado diligentemente, por lo que procede la estimación del recurso de reposición interpuesto por el recurrente.

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

PRIMERO: ESTIMAR el recurso de reposición interpuesto por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. contra la resolución de esta Agencia Española de Protección de Datos dictada con fecha 23 de septiembre de 2022, en el expediente EXP202100283, indicando al sancionado que queda sin efecto la obligación de abonar la multa impuesta en la resolución recurrida.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y, conforme al art. 77.2 del RGPD, INFORMAR al reclamante sobre el resultado de la reclamación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGD, 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 LOPDPGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer 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