



Expediente N°: E/00461/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L. y FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 7 de septiembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que suscribió con ORANGE un contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones, al que se vinculan dos líneas de telefonía móvil (*****TEL.1** y *****TEL.2**) que se dan de alta en esta compañía por portabilidad. El contrato llevaba aparejada la entrega de dos terminales.

La prestación del servicio se inicia el 04/03/2011 pero en fecha 14/03/2011, estando el denunciante en el extranjero, ORANGE habría procedido a cortar las llamadas salientes del interesado al detectar un consumo elevado, solicitando el abono de 300 €.

El denunciante se puso en contacto con ORANGE en diversas fechas y por distintos medios requiriendo que se le restableciera el servicio y para que se le practicaran en su factura los descuentos e indemnizaciones procedentes por el corte del servicio sufrido. El interesado devuelve la primera factura que le envía la compañía (*****FACTURA.1**), correspondiente al período de facturación comprendido entre el 26/02/2011 y el 25/03/2011 y por importe de 362,72 €, así como una rectificativa de tal factura, que restaría 30,67 €.

El denunciante decidió resolver su contrato con ORANGE realizando la portabilidad de ambas líneas a la compañía MOVISTAR. Como consecuencia, ORANGE le remitió dos facturas, *****FACTURA.2**, que recogía como conceptos “baja en tarifa de voz contratada” y “baja en tarifa de datos contratada”, por importe de 236 €; y *****FACTURA.3**, que recogía como concepto “baja anticipada”, por importe de 354 €. Ambas facturas fueron devueltas. El expediente de deuda fue puesto en manos de una empresa de recobro, y sus datos fueron incluidos en ASNEF y BADEXCUG.

Dichos hechos fueron denunciados ante el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 2 de O Carballiño cuya sentencia de 8 de agosto de 2012 concluye que “*el corte o suspensión del servicio de llamadas salientes nunca debió ser efectuado y, en caso de que el mismo pudiese obedecer en un primer momento a un automatismo del sistema de la compañía, debió cesar una vez que D. A.A.A. se dirigió a ORANGE quejándose y confirmando su identidad. Dicho corte supuso un claro incumplimiento de sus obligaciones como prestador de servicios de telecomunicaciones por parte de ORANGE*”; recoge, además, que el denunciante “*no actuó como consumidor a la hora de contratar*” al haber sido suscrito un “*contrato empresa de telefonía móvil*”. Concluye que “*la solicitud de portabilidad de las líneas afectadas a MOVISTAR fue totalmente legítima*” (Fundamento Jurídico Tercero).

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

A la vista de la información reunida en el marco de las presentes actuaciones previas de inspección, se decide practicar una inspección con fecha 27 de febrero de 2013 en las dependencias de ORANGE, fruto de las cuales se constata lo siguiente:

- 1 En relación al procedimiento establecido para gestionar los procesos de control de consumo los representantes de FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U. exponen lo siguiente:
 - 1.1 Que existe un procedimiento establecido para aquellos casos de clientes postpago en cuya línea de facturación se detecta un consumo excesivo. El consumo excesivo se define en función de diversos criterios (productos contratados, perfil de cliente, historial del cliente...). Por ejemplo, el límite de consumo bruto fijado para que en 2011 se activara una alarma en un cliente por roaming estaba fijado en 200 €.
 - 1.2 Que en sistema se generan una serie de alarmas automáticas al alcanzarse los umbrales determinados para cada caso. No obstante, los representantes de la entidad manifiestan que medidas como un bloqueo de la línea jamás se producen de manera automática, sino previa intervención de un operador que ha de intentar contactar telefónicamente antes con el cliente para informarle de la situación, de conformidad con un principio de actuación basado en la prudencia.
- 2 Según manifestación de los representantes de la entidad, el mencionado procedimiento en el caso objeto de las presentes actuaciones de investigación funcionó de la siguiente manera:
 - 2.1 Aunque el sistema de información de control de consumo conserva en línea el detalle de las operaciones realizadas en el transcurso del último año, no obstante, como consecuencia del procedimiento judicial iniciado a instancia de **A.A.A.**, se elaboró en un día una tabla Excel con todas las operaciones recogidas, cuya copia se adjunta al Acta de la inspección realizada.
 - 2.2 En la mencionada tabla se aprecia cómo a lo largo del día 14/03/2011 se activan diversas alarmas en el sistema, constando la remisión de varios SMS. Los representantes de la entidad manifiestan que, a la vista de las alarmas abiertas y cerradas, ese día se debió contactar telefónicamente con el cliente, activándose el “desvío Hotline de tipo CC”, consistente en el desvío de todas las llamadas salientes al Servicio de Atención al Cliente de Orange, a los efectos de informar de la situación existente tras verificar la identidad del cliente. En concreto, los representantes de la entidad manifiestan que se solicitó al cliente el pago anticipado de una cantidad de 300 € en concepto del consumo realizado hasta ese momento más el correspondiente IVA.



- 3 Los inspectores actuantes solicitan una copia de las condiciones generales de contratación del servicio de telefonía móvil postpago vigentes en marzo de 2011. Se aporta copia de dicho documento, de fecha agosto de 2009. Los representantes de la entidad manifiestan que las mismas amparan el proceder de la empresa en estos casos. En concreto:
- 3.1 En la cláusula Tercera (Facturación y forma de pago) *in fine* se señala: *ORANGE podrá solicitar la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación (...) por el importe que en función de los servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, en su caso, predisponga ORANGE y acepte el Cliente.*
 - 3.2 En la cláusula Quinta (Suspensión del servicio) se especifica que *“si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, ORANGE quedará facultada para restringir las llamadas salientes o la conexión de datos”.*
 - 3.3 En la cláusula Decimotercera (Derechos y obligaciones de ORANGE), en su apartado d) se establece que *“ORANGE tendrá derecho a (...) d) Solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta de pago del servicio con aceptación del Cliente, y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del uso, consumo y/pago irregular de estos”.*
- 4 Los inspectores actuantes solicitan una copia del contrato suscrito en su día por D. **A.A.A.**. Se adjunta al acta contrato de empresa telefonía móvil suscrito por D. **A.A.A.** el 03/03/2011, referido a las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**. Como adjunto a ese contrato figura, junto con la fotocopia del DNI y la fotocopia del documento de domiciliación bancario, copia del impreso de IAE que acredita su condición de empresario autónomo.
- Asimismo, los inspectores actuantes requieren copia de los compromisos de permanencia para servicios móvil Orange empresa, que se encontraban en el reverso del contrato suscrito por el usuario. En el apartado D del mismo aparecen detalladas las distintas penalizaciones aplicables en caso de incumplimiento de compromisos de permanencia.
- 5 Accediendo al sistema de información al objeto de comprobar los datos vinculados a la persona de **A.A.A.**, se verifica que:
- 5.1 Consta un único contrato vinculado al código *****CONTRATO.1**, del que dependen las dos líneas mencionadas anteriormente. Como tipo de cliente consta “empresa”.
 - 5.2 Ambas líneas figuran activadas con fecha 04/03/2011, habiendo sido desconectadas con fecha 28/03/2011. Consta en los sistemas como causa de la desactivación “baja por portabilidad”.
- A la vista de esta información, los representantes de la entidad informan de que el período de desistimiento en el cual el cliente puede revocar su voluntad de contratación sin penalización (devolviendo los terminales entregados) es de 15 días. No consta que el usuario devolviera los terminales.



- 5.3 Consta una deuda pendiente de 916, 53 €.
- 6 Los inspectores actuantes solicitan copia de todas las facturas emitidas a nombre de **A.A.A.** y vinculadas al contrato señalado *ut supra*, verificándose que se emitieron un total de cuatro:
 - 6.1 De fecha 26/03/2011, por importe de 362,72 € en concepto de consumos y cuotas vinculados a las líneas contratadas.
 - 6.2 De fecha 26/04/2011, por importe de 236,00 € en concepto de penalización por baja anticipada en las tarifas.
 - 6.3 De fecha 30/04/2011, rectificativa de la primera, aplicándose un descuento de 30,67 €.
 - 6.4 De fecha 26/05/2011, por importe de 354 € en concepto de penalización por baja anticipada.
- 7 Los representantes de la entidad aportan la siguiente documentación:
 - 7.1 Copia de certificado emitido por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. de fecha 02/10/2012, que acredita la exclusión de los datos asociados a **A.A.A.** en el fichero BADEXCUG comunicados por Orange.
 - 7.2 Copia de certificado emitido por EQUIFAX IBÉRICA S.L. de fecha 02/10/2012, que acredita la exclusión de los datos asociados a **A.A.A.** en el fichero ASNEF comunicados por Orange.
 - 7.3 Copia de recurso de apelación formulado con fecha 4 de octubre de 2012 por FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U. contra la Sentencia de 8 de agosto de 2012 del Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Carballiño.

Con fecha 29/01/2013 se solicita a EQUIFAX información relativa a **D. A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, respecto a las deudas informadas por ORANGE. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- ORANGE dio de alta el identificador del afectado en el fichero ASNEF en dos ocasiones, aunque fruto de la misma operación (identificada con código *****):
 - o Con fecha 12/08/2011, como consecuencia de una deuda por valor de 236 €. Esta inclusión fue notificada mediante carta enviada el 13/08/2011. La inclusión fue dada de baja con fecha 01/10/2012. El histórico de esta operación muestra que la deuda informada a partir de agosto de 2011 ascendió a 590 €, y a partir de junio de 2012 ascendió a 916,53 €.
 - o Con fecha 15/10/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 916,53 €. Esta inclusión fue notificada mediante carta enviada el 18/10/2012. La inclusión fue dada de baja con fecha 17/12/2012.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.



- EQUIFAX manifiesta que en su Servicio de Atención al Cliente no consta ningún expediente abierto fruto de alguna reclamación presentada por el afectado.

Con fecha 28/02/2013 se solicita a EXPERIAN información relativa a **D. A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, respecto a las deudas informadas por ORANGE. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- ORANGE dio de alta el identificador del afectado en el fichero BADEXCUG en dos ocasiones, aunque fruto de la misma operación (identificada con código *****1):
 - o Con fecha 14/08/2011, como consecuencia de una deuda por valor de 236 €. Esta inclusión fue notificada mediante carta enviada el 16/08/2011. La inclusión fue dada de baja con fecha 02/10/2012.
 - o Con fecha 04/11/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 916,53 €. Esta inclusión fue notificada mediante carta enviada el 06/11/2012. La inclusión fue dada de baja con fecha 17/12/2012.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- EXPERIAN manifiesta que en su Servicio de Protección al Consumidor no consta ningún expediente abierto fruto de alguna reclamación presentada por el afectado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 artículo 1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en cuanto al objeto de la Ley, establece lo siguiente:

“La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar”.

La LOPD, establece en su artículo 2.1, respecto de su ámbito de aplicación, lo siguiente:

“La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado”.

A estos efectos, la misma ley en su artículo 3 define lo que ha de entenderse por dato de carácter personal: *“cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”.*

Por su parte, el Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, señala en artículo 2, apartados 2 y 3, lo siguiente:

“2) Este reglamento no será aplicable a los tratamientos de datos referidos a personas jurídicas, ni a los ficheros que se limiten a incorporar los datos de las personas físicas que presten sus servicios en aquéllas, consistentes únicamente en su nombre y apellidos, las funciones o puestos desempeñados, así como la dirección postal o electrónica, teléfono y número de fax profesionales”.

“3) Asimismo, los datos relativos a empresarios individuales, cuando hagan referencia a ellos en su calidad de comerciantes, industriales o navieros, también se entenderán excluidos del régimen de aplicación de la protección de datos de carácter personal.”

En Acta de Inspección con fecha 27 de febrero de 2013 realizada en las dependencias de ORANGE, se ha adjuntado copia del contrato de empresa telefonía móvil suscrito por D. **A.A.A.** el 3 de marzo de 2011, referido a las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, junto con la fotocopia del DNI y la fotocopia del documento de domiciliación bancario y copia del impreso de IAE que acredita su condición de empresario autónomo.

Cuando los inspectores accedieron al sistema de información de ORANGE al objeto de comprobar los datos vinculados a la persona de D. **A.A.A.**, se verifica que consta un único contrato vinculado al código *****CONTRATO.1**, del que dependen las dos líneas mencionadas anteriormente. Como tipo de cliente consta “empresa”.

Habría que señalar que la cuestión planteada en la denuncia se refiere al tratamiento de datos asociados a una persona en calidad de empresario autónomo, por tanto no se encuentra dentro del ámbito competencial de esta Agencia.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a EQUIFAX IBERICA, S.L. y a FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U. y a D. **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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos