



Expediente N°: E/01061/2016

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U., antes JAZZ TELECOM, S.A.U., en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 4 de diciembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denunciaba que JAZZTEL ha incluido sus datos en ficheros de solvencia como consecuencia de un alta fraudulenta y usurpación de identidad.

El 22 de diciembre de 2015, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordando el archivo de la denuncia señalada con el núm.: E/08074/2015.

Posteriormente, con fecha 29 de enero de 2016, se interpuso recurso de reposición en el que alegaba la presunta contratación fraudulenta a su nombre del servicio que generó la deuda que se le reclama.

Así las cosas, con fecha 29 de febrero de 2016, la Directora de la Agencia resuelve estimar el recurso de reposición interpuesto por la denunciante y ordena iniciar las presentes actuaciones de investigación.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 20 de abril de 2016, ORANGE ESPAGNE S.A. (Jazztel), ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. La entidad aporta copia impresa de los datos que constan en sus ficheros relativos a la denunciante, con su nombre y apellidos y número de D.N.I. como titular de la línea **\*\*\*TEL.1** sobre la que contrato además servicio de ADSL y TV. La fecha de alta y baja es el 14 de abril de 2008 y 15 de julio del mismo año.
2. Las cuatro facturas emitidas por dichos servicios, resultaron impagadas, con una deuda total de 214,54€. No obstante con fecha 2 de febrero de 2016, se anuló la deuda emitiendo una factura rectificativa por -214,54€.
3. Respecto a la contratación: Aportan un CD que contiene la grabación de



la verificación de la línea **\*\*\*TEL.1**, realizada el 14 de abril de 2008, por la empresa verificadora TRIA GLOBAL SERVICE S.L. (QUALYTEL).  
En la citada grabación se verifica que:

- a. La grabación se realiza con fecha 14 de abril de 2008.
- b. La persona que contrata confirma el nombre y apellidos y D.N.I. de la denunciante y la contratación de los servicios de ADSL y TV con JAZZTEL.
- c. El domicilio de instalación que confirma (C/...1) de Madrid, no coincide con el aportado por la denunciante a la Agencia en **Robledo de Chávela** (Madrid).

4. Respecto a las reclamaciones presentadas por la denunciante:

- a. Con fecha 14 de octubre de 2015 JAZZTEL, recibe reclamación de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en la que la denunciante reclamaba el alta fraudulenta por suplantación de su identidad.

JAZZTEL da respuesta a la misma aportando la grabación de la contratación y solicitando la denuncia sobre los hechos.

- b. El 14 de enero de 2016, JAZZTEL recibe una nueva reclamación de la Dirección General de Consumo, en la que la denunciante aporta copia de la denuncia presentada ante la Guardia Civil.

Una vez analizada la reclamación y la denuncia policial, se determina por parte de Jazztel que existió un alta fraudulenta, procediendo de forma inmediata a la anulación de la deuda por suplantación de identidad.

## **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).

### **II**

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*



El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”*.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...)*.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

### III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que en los sistemas de JAZZTEL constan los datos relativos a Dña. **A.A.A.**, los cuales se encuentran asociados al NIF **\*\*\*NIF.1**, así como titular de la línea **\*\*\*TEL.1**, sobre la que se contrató además el servicio de ADSL y de TV a nombre de la denunciante siendo la fecha de alta el 14 de abril de 2008, y la de baja el 15 de julio de 2008. Todas las facturas a nombre de la denunciante fueron impagadas, acumulando una deuda de **214,54€**. No obstante con fecha 2 de febrero de 2016, se anuló la deuda emitiendo una factura rectificativa por importe de **-214,54€**.

Asimismo Orange aporta copia de la grabación de la verificación a través de la cual se contrata la línea telefónica, en la que se facilita la siguiente información: el nombre y apellidos de la contratante, así como su DNI, a lo que el interlocutor responde

con los datos de la denunciante. El gestor pregunta por el domicilio de instalación, que confirma (C/...1) de **Madrid**.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de veintinueve de abril de 2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)*

*En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.*

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que Orange Espagne, S.A.U., antes Jazz Telecom, S.A.U., empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la reclamación interpuesta por la denunciante, procedió a la anulación de la de la deuda por suplantación de identidad.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

#### IV

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a Orange Espagne, S.A.U., antes Jazz Telecom, S.A.U, una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

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 Dña. 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 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 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 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