



Expediente N°: E/01599/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16 de diciembre de 2011, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B. B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a la compañía France Telecom España, S.A. (ORANGE) manifestando que habiendo extinguido la relación contractual se le reclama un importe que es inexistente y con la cesión de datos a terceros sin su consentimiento, siendo los datos falsos ya que no tiene ninguna deuda con la operadora.

Se adjunta con el escrito de denuncia la siguiente documentación:

Escrito remitido por ORANGE al Ayuntamiento de Talavera de la Reina, con fecha de 16 de marzo de 2010, en respuesta a la reclamación presentada por la denunciante, en el que le informan que han procedido a realizar una devolución de 214,69€, sobre las facturas de fecha 12 de diciembre de 2009, 12 de febrero y 12 de abril de 2010, generadas por la línea **C.C.C.**, anulando el importe pendiente de pago.

Añaden que tras el ajuste realizado no queda ningún importe pendiente con nuestra mercantil por parte de la Sra. Moyano.

Escrito de Intrum Justitia Ibérica, S.A.U. dirigido a la denunciante, con fecha de 7 de noviembre de 2011, en el que le comunican lo siguiente *“Hemos recibido instrucciones de ORANGE para proceder al cobro de la deuda que Vd. mantiene con esta entidad y asciende a 214,69€”*.

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:

-La compañía ORANGE ha informado a la Inspección de Datos, con fecha de 24 de agosto de 2012, en relación con la deuda requerida a la denunciante lo siguiente:

La denunciante consta como titular de la línea **C.C.C.**, portada a ORANGE con fecha de 13 de noviembre de 2009 en virtud de un contrato de móvil residencial y dada de baja por portabilidad con fecha de 21 de diciembre de 2009, según consta en la impresión de la consulta realizada al Sistema de Información de Clientes aportada.

Se emitieron tres facturas de fecha 12 de diciembre de 2009, 12 de enero y 12 de febrero de 2010, por importe de 31,29€, 9,40€ y 174€, que fueron impagadas, cuya copia se adjunta, en las que consta como concepto en las dos primeras *“cuota tarifa plana”* y en la tercera *“baja anticipada”*.

Con fecha de 5 de marzo de 2010 se recibe escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Talavera de la Reina donde la clienta solicita la anulación de dichas facturas y se da respuesta informando que se procedía a la anulación de las mismas.

Desde ORANGE se estudió el caso de la denunciante y se averiguó que no solicitó la cancelación de la portabilidad dentro del plazo legalmente establecido para ello, ya que la portabilidad fue solicitada el 6 de noviembre de 2009 y la cancelación de la misma se pidió el 13 de noviembre de 2009, siendo en ese momento el plazo reglamentario para hacerlo de un día y medio, tal y como consta en el documento que regulaba el modelo centralizado de la portabilidad en telefonía móvil en la fecha que se realizó la solicitud. Dicho documento fue elaborado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y se denomina "*Especificación Técnica de los Procedimientos administrativos para la Conservación de Numeración Móvil en caso de Cambio de Operador*".

En el *Sistema de Gestión de Portabilidad* figura que la solicitud fue enviada el día 6, confirmada el día 11 y portada el día 13 de noviembre de 2009.

Posteriormente se comprueba por parte de la operadora de la inexistencia de la documentación relativa al desestimiento de la portabilidad por lo que se le comunica a la titular por vía telefónica, quien opta por mantener el impago de las facturas.

El procedimiento de portabilidad de líneas de telefonía es automático y una vez que se inicia, si no se cancela en el plazo establecido por la CMT, ya no es posible paralizarlo.

Añade la operadora que la denunciante no solicitó la cancelación de la portabilidad en plazo, se comprobó que durante el tiempo que estuvo de alta no hizo un uso efectivo del servicio, por lo que como gesto comercial se ha decidido proceder a la anulación de las facturas impagadas, quedando el cliente al corriente de pago con la mercantil.

Las compañías Intrum Justitia Ibérica, S.A.U. y ORANGE suscribieron *Contrato marco de prestación de servicios de gestión de cobro de deudas*, con fecha de 1 de octubre de 2009, cuya copia adjunta. En las Cláusulas 10 y 11, así como en los anexos VI y VII y en el apéndice 1, se detallan los aspectos contemplados en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999.

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 6.1 y 2 de la LOD dispone que:

"1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento



inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”.

“2. 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 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, Fundamento Jurídico 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 al 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 (...)”.

III

El artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), establece como regla general el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. Así dispone en su apartado 1 lo siguiente: *“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

El artículo 3. i) de la citada norma define la *“cesión o comunicación de datos”* como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*.

No obstante lo anterior, la propia LOPD habilita, en su artículo 12, el acceso de terceros a los datos personales cuando el acceso a los datos se realice para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento, al señalar en su apartado 1: *“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”*

El citado artículo 12.1 de la LOPD permite, por tanto, el acceso a datos de carácter personal a la persona o entidad que presta un servicio al responsable del fichero, sin que, por mandato expreso de la ley, pueda considerarse dicho acceso como una cesión o comunicación de datos.



IV

En el presente caso, de la documentación aportada se desprende que la entidad que le reclama el pago (Intrum Justitia Ibérica S.A.U) presta un servicio de gestión de cobro a FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A en su calidad de responsable del fichero. Por lo tanto, cabe concluir que, en este caso, de los hechos denunciados no se infiere la existencia de infracción de la LOPD.

Por su parte, respecto al importe reclamado, cabe destacar que éste trae su causa en tres facturas impagadas correspondientes a la línea objeto de denuncia, puesto que la denunciante solicitó la portabilidad a Orange (France Telecom) en fecha 6 de noviembre de 2009 y posteriormente, en fecha 13 de noviembre de 2009, solicitó la cancelación de dicha portabilidad, pero dicha solicitud de cancelación no se efectuó dentro del plazo legalmente establecido para ello (que en aquel momento era de un día y medio). Asimismo, no existe documentación que acredite que la denunciante se dio de baja de la portabilidad mencionada.

No obstante, destacar que, France Telecom ha comprobado que durante el tiempo que la denunciante estuvo de alta, no hizo un uso efectivo del servicio, por lo que la compañía ha decidido proceder a la anulación de las facturas impagadas, quedando actualmente la denunciante al corriente de pago y por tanto la deuda saldada. A tal efecto se aporta al expediente documentación justificativa al respecto (en concreto, impresión de pantalla que muestra la anulación de la deuda).

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.** y a Dña. **B.B.B.**

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.