



Expediente Nº: E/02247/2012

## 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 **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), con fecha de 19 de diciembre de 2011, escrito presentado por D<sup>a</sup> **C.C.C.** en el que denuncia a la compañía de telecomunicaciones France Telecom España, S.A. (ORANGE) manifestando que ha recibido un mensaje, por correo electrónico, en el que alguien que se identifica como trabajador de ORANGE le ofrece suprimir su penalización por incumplimiento de permanencia es decir alguien que tiene acceso a sus datos los usa para fines lucrativos.

Se adjunta con el escrito de denuncia impresión del mensaje remitido por correo electrónico desde la dirección <**factura.beneficios@gmail.com**> a la dirección <**B.B.B.**>, el día **5 de diciembre de 2011 04:13**, en el cuerpo del mensaje consta la siguiente información:

*"Hola **C.C.C.**:*

*Soy un agente de orange con el que hablaste un tiempo atrás, se que tienes un compromiso de permanencia de 70.00€ y que te vas de orange a Vodafone, he imagino que quieres ahorrar en el importe de esa permanencia pero para eso tendrías que enviarme dinero a america latina por western union, para que podamos beneficiarnos los dos... si te parece respondeme este correo y yo te llamaré a la brevedad para que podamos confirmar los términos de este acuerdo*

*...*

*Te ofrezco que solo pagues 40.00€ sin iva, de ese importe de 70.00€ que tienes previsto por permanencia, yo tengo acceso a las aplicaciones con las cuales te puedo borrar el compromiso de permanencia asi que si es que te interesa podria realizarte el borrado del importe y que solo pagaras los 40.00€ como te había informado ya anteriormente.*

*y por favor no preguntes en el 470 por esta gestión ya que es algo que no esta dentro del procedimiento como podrás darte cuenta...*

*gracias se despide atentamente*

*agente postpago orange"*

También, se aporta denuncia formulada ante la Comandancia de la Guardia Civil de Valdemoro el día 14 de diciembre de 2011 en la que comunica los mismos hechos que los manifestados ante esta AEPD.

Con fecha de 13 abril de 2012 el Subdirector General de Inspección de Datos solicita a la denunciante contenido completo del cuerpo del mensaje y de las cabeceras dando

respuesta el 30 de abril de 2012 adjuntando la documentación requerida.

**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:

1. La Inspección de Datos ha solicitado a la denunciante, con fecha de de 3 de septiembre y de 5 de noviembre de 2012, información sobre la situación de tramitación de la denuncia formulada ante la Comandancia de la Guardia Civil no habiendo recibido respuesta en esta AEPD.
2. La inspección de Datos ha verificado que la dirección IP (*Internet Protocol*), etiqueta numérica que identifica un dispositivo en la red, origen del mensaje recibido por la denunciante por correo electrónico es la **F.F.F.**2.209, según consta en las cabeceras del mismo.
  1. Del análisis de dicha dirección IP, mediante consulta realizada al sitio web <<http://whois.domaintools.com>>, se ha verificado que es una dirección *privada-reservada*. Las direcciones privadas no están asignadas y pueden ser utilizadas por una red (hosts) para conectarse a una red pública o a internet, pero pueden repetirse o existir direcciones iguales en redes privadas que no tengan conexión entre sí. Entre las direcciones privadas se encuentran las comprendidas entre la 10.0.0.0 a 10.255. **E.E.E.**, rango en el que se encuentra incluido la dirección IP . **D.D.D.** por lo que podría estar duplicada y no se podría identificar a un titular único.
  3. La compañía ORANGE ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 25 de octubre de 2012, en relación con el mensaje recibido por la denunciante lo siguiente:  
La denunciante no ha informado a la operadora de los hechos por lo que han tenido conocimiento de los mismos cuando han recibido el requerimiento de la Inspección de Datos de la AEPD.  
La compañía ha puesto en marcha acciones para localizar a la persona que presuntamente podría haber hecho un uso ilícito de la información confidencial, propiedad de la compañía, para su propio beneficio.
    2. En este sentido, manifiestan que lo que se ha producido no es un acceso irregular al Sistema de Información de Clientes de la compañía, sino un uso indebido e impropio de la información a la que los agentes del Servicio de Atención al Cliente tienen acceso con ocasión del desempeño de sus funciones dentro del servicio que prestan.  
Así, se han analizado los diferentes contactos que la denunciante y la operadora mantuvieron, en los días próximos a la recepción del mensaje, todos ellos han sido efectuados por usuarios debidamente identificados que han accedido a los sistemas de forma legítima y autorizada, cumpliendo con la normativa de accesos establecida por la compañía. En el Sistema de Información de Clientes de la compañía constan que se han efectuado diversos accesos entre el día 1 y el día 14 de diciembre de 2011 relacionados con el tema de la portabilidad, se adjunta impresión de pantalla.
    3. Todos los accesos se realizaron durante el desempeño de sus funciones como agentes de Servicio de Atención al Cliente de ORANGE, siendo posible que alguno de ellos haya utilizado tal información con fines ilícitos y para su propio beneficio.  
Añaden, que ORANGE consciente del riesgo que supone, tanto para los titulares de los datos como para la propia compañía, un uso ilícito de la información no solo



regula el tratamiento a nivel contractual sino que ha puesto en marcha medidas y políticas adicionales que tienen por objeto prevenir y minimizar el riesgo de que se den conductas irregulares que impliquen un tratamiento indebido de los datos personales de los clientes por parte del personal de la red de Servicios de Atención al Cliente, como así consta en el documento que se adjunta con la denominación de “Curso Orange de Fraude para CC” en el que se advierte a los agentes del riesgo que conlleva un uso no autorizado de los datos de los clientes.

Por otra parte, manifiestan que la operadora es la primera interesada en tomar las medidas oportunas para que no se vuelva a producir un hecho similar, es por ello que se encuentra en fase de investigación y análisis de los hechos y estudiando la adopción de medidas. También, se han puesto en contacto con la denunciante según carta que se adjunta como documento nº 6.

## **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**

Dispone el art. 9 de la LOPD:

*El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.*

Dispone el art. 91 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la LOPD lo siguiente:

*Artículo 91. Control de acceso.*

- 1. Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.*
- 2. El responsable del fichero se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.*
- 3. El responsable del fichero establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.*
- 4. Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el responsable del fichero.*
- 5. En caso de que exista personal ajeno al responsable del fichero que tenga acceso a*

*los recursos deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.*

En este sentido, en cuanto al acceso de la información utilizada, es preciso poner de manifiesto **que no se ha producido un acceso indebido**, pues los empleados de la entidad están habilitados para conocer dicha información.

Dicho de otro modo, **no consta vulneración de medida de seguridad alguna que pudiera conformar la violación de lo dispuesto en los artículos citados** en cuanto a las medidas de seguridad. Tampoco se produce vulneración del deber de secreto (art. 10 LOPD) al no divulgarse datos personales a terceros. Ha podido acontecer un **uso ilegítimo de dicha información por parte un empleado de la entidad para obtener un beneficio económico.**

Conducta que puede tener consideraciones en el orden penal, en relación con lo dispuesto en el art. 248 de la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre del Código Penal, que dispone que *“Cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizaren engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno”* debiendo prevalecer lo concluido en el procedimiento penal que derive de la denuncia antes de poder analizar las posibles responsabilidades de la entidad denunciada en materia de protección de datos.

Asimismo resulta acreditado que la entidad denunciada ha activado procedimientos internos para evitar en la medida de lo posible el acaecimiento de conductas similares a las valoradas en el presente expediente.

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 **C.C.C.** .

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.