



Expediente Nº: E/04650/2014

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **SEINCO, S.L., y ORANGE ESPAGNE, S.A.U.**, en virtud de la denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en consideración a los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 24/04/2014 ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que la operadora AMENA (France Telecom España, S.A.U., actualmente ORANGE ESPAGNE, S.A.U., en lo sucesivo ORANGE o la denunciada) de la que fue cliente y con la que se encontraba al corriente en todos los pagos, con ocasión de haber cambiado de entidad bancaria de domiciliación de las facturas, le atribuyó una deuda inexistente que la empresa SEINCO, S.L. (en lo sucesivo, SEINCO o la denunciada) le reclama insistentemente a través de sms y teléfono. Añade que el 25/03/2014 SEINCO envió un sms requiriéndole el pago de la supuesta deuda al número de móvil de un tercero, **\*\*\*TEL.1**, y efectuó dos llamadas telefónicas el 04/04/2014 a las 16:33 y 20:30 horas.

Acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes documentos: La copia de una factura –referencia **\*\*\*FACTURA.1**- con el membrete “amena.com”, por importe de 22,07 €, con fecha de vencimiento 17/01/2014, domiciliada en la entidad bancaria identificada con el código “2080”. Copia de un recibo de adeudo por domiciliación de EVO BANCO, S.A., de fecha 23/01/2014, correspondiente a la factura **\*\*\*FACTURA.1**, por importe de 22,07 €. Impresión de pantalla de un terminal móvil con el sms recibido de SEINCO el 25/03/2014 en el que reclama el pago de una deuda por importe 22,07€.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos realizó actuaciones encaminadas al esclarecimiento de los hechos teniendo conocimiento de los siguientes extremos que constan en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección que se reproduce:

### **<< ANTECEDENTES**

*Con fecha de 24 de abril de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara que a finales del año 2013 cambió de entidad bancaria y poco después de compañía de teléfono pasando de Amena a Vodafone. Al cambiar de entidad bancaria a Amena le figuraba que tenía pendiente la última factura, dato que no es correcto según comprobante bancario aportado. Orange contactó vía SMS y vía telefónica para reclamar la deuda posteriormente utilizando a la empresa SEINCO. Mientras gestionaba el envío de la documentación que acreditaba no tener deuda*



alguna, SEINCO el día 25/03/2014 envió un SMS al número **\*\*\*TEL.1** cuyo titular es un tercero, **B.B.B.** reclamándome la citada deuda.

Aporta documentación que lo acredita. Este expediente se asigna a la inspectora firmante el día 4/12/2014.

### **ACTUACIONES PREVIAS**

Con fecha 14/1/2015 se solicita información a SEINCO y la documentación aportada se desprende lo siguiente:

1. SEINCO, SL tiene firmado contrato de prestación de servicios, entregó el día 25/3/2014 un expediente para reclamar una deuda en vía amistosa a nombre de **A.A.A.**. En el expediente constaba como teléfonos de contacto el **\*\*\*TEL.1** y **\*\*\*TEL.2**. El expediente fue retirado de la gestión el 24/7/2014.

Con fecha 14/1/2015 se solicita información a ORANGE y la documentación aportada se desprende lo siguiente:

1. Orange confirma que SEINCO envió al número de teléfono **\*\*\*TEL.1** cuyo titular es **B.B.B.** el SMS objeto de la presente denuncia.

Con fecha 10/4/2015 se realiza visita de inspección a ORANGE al objeto de verificar el origen del número de teléfono utilizado por SEINCO para reclamar la deuda en nombre de ORANGE y que se según la información facilitada por ésta última, se lo facilitó ORANGE para ser utilizado en la reclamación de la deuda. En la inspección se verifica lo siguiente:

1. Los inspectores comunican al representante de ORANGE ESPAGNE S.A.U. que su visita tiene relación con la denuncia presentada por D. **A.A.A.** por reclamarle una deuda a través de la empresa SEINCO utilizando un número de teléfono que pertenece a un tercero al que remite un SMS informando sobre la supuesta deuda. El número utilizado y denunciado por utilizarlo sin consentimiento es el **\*\*\*TEL.1**.
2. Los inspectores de la Agencia solicitan al representante de ORANGE ESPAGNE S.A.U., en adelante Orange, que les permita el acceso a los sistemas de información. Se realizan las siguientes comprobaciones en el sistema que gestiona los datos personales de los clientes:
  - a. Se realiza una búsqueda por DNI **\*\*\*DNI.1**. Se comprueba que asociado a este identificador constan cuatro contratos a nombre de D. **A.A.A.**. Se accede a cada uno de ellos y se comprueba que pertenecen a los dos primeros no han generado ninguna factura, el tercer contrato si ha generado factura pero no ha tenido ninguna deuda.
  - b. Se comprueba que en el último contrato aparece el número de teléfono **\*\*\*TEL.1** como teléfono de contacto.
3. Los inspectores solicitan información asociada a ese número de contrato. Se realiza una búsqueda en los sistemas de ORANGE y se comprueba lo siguiente:
  - a. El número de teléfono asociado al contrato donde consta el número **\*\*\*TEL.1**, es el **\*\*\*TEL.2**, el cual fue dado de baja el 30/12/2013 por portabilidad. Asimismo actualmente no consta ninguna deuda pero hubo



*una deuda de 22,07 euros que fue enviada al banco y devuelta sin abonar con fecha 29/1/2014 por tratarse de una cuenta no deseada. Eso motivo que con fecha 30/1/2014 pasase a recobro.*

*b. Esta deuda fue abonada por transferencia el día 22/5/2014, motivo por el cual actualmente no consta deuda asociada a esta persona y con éste número de contrato.*

*4. Los inspectores solicitan acreditación del origen del número de teléfono objeto de la denuncia (\*\*TEL.1). Se realiza una búsqueda en los sistemas de ORANGE y se comprueba que la contratación del número \*\*TEL.2 donde consta el número \*\*TEL.1 como teléfono de contacto. Dicho contratado fue formalizado a través de internet con fecha 6/05/2013, del cual se aporta copia como documento DOC. 4 en el que consta la aceptación electrónica por parte del cliente.>>*

## **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**

La LOPD en su artículo 4, relativo a la “*calidad de los datos*” dispone:

*“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.*

*4. Si los datos de carácter personal registrados resultaren ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”.*

Estos preceptos deben integrarse con las definiciones que la LOPD ofrece respecto a lo que debe entenderse por “*datos de carácter personal*”, “*afectado o interesado*” y “*tratamiento de datos*”, recogidas, respectivamente, en los artículos 3, a), 3, e) y 3,c) de la LOPD: “*cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables*”; “*persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo*”; “*operaciones y procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias*”.

Por otra parte, el artículo 10 de la LOPD regula el “*Deber de secreto*” y dispone:

*“El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero, o en su caso, con el responsable del mismo”.*

### III

La investigación llevada a cabo por la Inspección de Datos de la AEPD acredita que SEINCO suscribió un contrato de prestación de servicios con ORANGE en virtud del cual ha actuado en calidad de encargada de tratamiento de esta operadora.

El artículo 11 de la LOPD exige, como regla general, el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. No obstante, la LOPD, en su artículo 12, habilita el acceso de terceros a los datos personales cuando éste se efectúe para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento y dispone: *“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.”*

Por tanto, el artículo 12.1 de la LOPD permite que la persona o entidad que presta un servicio al responsable del fichero –en este caso SEINCO en relación a ORANGE- acceda a datos de carácter personal sin que tal acceso se considere, por imperativo legal, una cesión o comunicación de datos.

Centrándonos en los hechos objeto de la denuncia se evidencia que la entidad denunciada, SEINCO, S.L., de quien el denunciante viene recibiendo requerimientos de pago de una deuda cuya existencia niega, ha actuado prestando un servicio de gestión de cobros a ORANGE, responsable del fichero en el que obran sus datos personales.

En consecuencia, tanto los sms como las llamadas telefónicas que SEINCO dirigió al denunciante, a los números **\*\*\*TEL.1** y **\*\*\*TEL.2**, requiriéndole el pago de una deuda se hicieron siguiendo las instrucciones de su cliente, ORANGE, y son acordes con la LOPD por cuanto ambas entidades han actuado amparadas en la habilitación del artículo 12 de la citada norma.

A requerimiento de la Inspección de Datos SEINCO informó a la AEPD que en el expediente que le facilitó ORANGE para reclamar amistosamente al denunciante una deuda por importe de 22,07 € constaban como teléfonos de contacto los números **\*\*\*TEL.1** (número respecto al cual el denunciante ha declarado y acreditado que su titular es **B.B.B.**) y **\*\*\*TEL.2** (cuyo titular es el mismo denunciante).

### IV

La investigación llevada a cabo por el Servicio de Inspección de Datos ante ORANGE permitió verificar los siguientes extremos: En los registros informáticos de la entidad constan, asociados al NIF del denunciante, cuatro cuentas. De éstas, las dos primeras no generaron ninguna factura; la tercera cuenta (número **\*\*\*CTA.1**) generó facturas y todas fueron abonadas correctamente. La cuarta cuenta a nombre del denunciante (número **\*\*\*CTA.2**) está asociada al teléfono **\*\*\*TEL.2**. Tanto en la



información asociada a esta cuenta como en el contrato que obra en los sistemas informáticos aparece como “teléfono de contacto” del cliente el número **\*\*\*TEL.1**.

La Inspección de la AEPD recabó de los ficheros de ORANGE, en relación con la línea **\*\*\*TEL.2** de la que el denunciante es titular, la siguiente información: El denunciante portó esta línea a ORANGE (AMENA) desde el operador PEPEPHONE el 08/05/2013 y se dio de baja el 30/12/2013. Asociado al contrato de esta línea figura como número de contacto con el cliente el **\*\*\*TEL.1**. Las facturas emitidas al denunciante por el consumo generado por la línea de la que es titular se encontraban, en la fecha en que se practicó la Inspección, el 10/04/2015, todas pagadas. No obstante, en materia de facturación y pagos se encontraban registradas las siguientes incidencias: Existió una deuda por importe de 22,07 € correspondiente a la factura número **\*\*\*FACTURA.1**, de fecha 12/01/2014. Asociados al contrato en que se generó esa facturación figuraban como datos bancarios de domiciliación del pago los relativos a una cuenta en la entidad financiera identificada con el código “2080” (entidad bancaria de la que el denunciante se dio de baja).

Pues bien, la factura indicada -**\*\*\*FACTURA.1**, emitida el 12/01/2014- consta en los ficheros de ORANGE como devuelta por el Banco y pasada a “recobros” el 30/01/2014. En el “*Histórico de cobros*” de la operadora la factura figura como abonada por “transferencia” en fecha 22/05/2014.

Se concluye de lo expuesto que en las fechas en las que SEINCO hizo las llamadas y envió los sms requiriendo el pago de la deuda tanto al denunciante como al “tercero”, es decir, al móvil **\*\*\*TEL.1**, lo que aconteció los días 25/03/2014 y 04/04/2014, **la deuda reclamada era cierta**, además de vencida y exigible, pues el pago, hecho mediante transferencia bancaria, se efectuó más de un mes después de esos requerimientos, el 22/05/2014.

Resulta por ello que a la luz de esta documentación la atribución al denunciante por ORANGE de una deuda cuya existencia él niega fue **respetuosa con el principio de exactitud y veracidad que proclama el artículo 4.3 de la LOPD**. Asimismo, **la actuación de SEINCO como encargada de tratamiento ORANGE, en tanto está amparada en el artículo 12.1 de la LOPD, ha sido correcta y ajustada a la normativa de protección de datos**.

Parece conveniente subrayar que el denunciante no ha aportado ningún documento que acredite que se dirigió a ORANGE o a SEINCO y ejercitó ante alguna de esas entidades los derechos de cancelación y/o rectificación respecto al dato que consideraba inexacto, el relativo a la deuda que supuestamente habría abonado en diciembre de 2014. Recordemos que el artículo 16 de la LOPD regula los derechos de rectificación y cancelación y dispone:

*“1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días hábiles.*

*2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos”.*

V



Finalmente, en relación a la llamada telefónica y los mensajes de SEINCO al número de móvil de “un tercero”, **\*\*\*TEL.1**, cuyo titular es **B.B.B.**, padre de la usuaria, **C.C.C.**, tampoco se aprecia una posible infracción de la normativa de protección de datos.

El deber de secreto regulado en el artículo 10 de la LOPD tiene como finalidad garantizar derecho de las personas a mantener la privacidad de sus datos de carácter personal y, en definitiva, el poder de control o disposición sobre ellos.

Haciendo uso de esa potestad de disposición que entraña el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal su titular, el denunciante, facilitó a la operadora con la que contrató el número de teléfono **\*\*\*TEL.1** como un medio a través del cual podía contactar con él. De manera que ninguna infracción del deber de secreto puede derivarse del hecho de que ORANGE, a través de SEINCO, le hubiera requerido el pago de una deuda existente siguiendo las indicaciones que él mismo le había dado: que a fin de contactar con él se valiera del citado número de móvil. Por otra parte, no se tiene constancia de que el denunciante se hubiera dirigido a la operadora solicitando la cancelación de ese dato en tanto él no era titular de la línea **\*\*\*TEL.1**.

Llegados a este punto debemos hacer referencia a la documentación que el denunciante aporta, que –a su juicio- acreditaría que la factura **\*\*\*FACTURA.1** se abonó el 23/01/2014. Documentación que contradice radicalmente el resultado de la Inspección llevada a cabo en la sede de ORANGE por la AEPD.

En este orden de ideas debe tenerse en cuenta que en el ámbito administrativo sancionador son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, teniendo plena virtualidad el principio de presunción de inocencia que debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetado en la imposición de cualesquiera sanciones. Esto, porque el ejercicio del *ius puniendi*, en sus diversas manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

En tal sentido el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta *“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio”*.

De acuerdo con este planteamiento, el artículo 137 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), establece que *“1. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.”*

Como ha precisado el Tribunal Supremo en STS de 26 de octubre de 1998 la vigencia del principio de presunción de inocencia *“no se opone a que la convicción judicial en un proceso pueda formarse sobre la base de una prueba indiciaria, pero para*



*que esta prueba pueda desvirtuar dicha presunción debe satisfacer las siguientes exigencias constitucionales: los indicios han de estar plenamente probados – no puede tratarse de meras sospechas – y tiene que explicitar el razonamiento en virtud del cual, partiendo de los indicios probados, ha llegado a la conclusión de que el imputado realizó la conducta infractora, pues, de otro modo, ni la subsunción estaría fundada en Derecho ni habría manera de determinar si el proceso deductivo es arbitrario, irracional o absurdo, es decir, si se ha vulnerado el derecho a la presunción de inocencia al estimar que la actividad probatoria pueda entenderse de cargo.”*

Por su parte el Tribunal Constitucional en STC 24/1997 ha manifestado que *“los criterios para distinguir entre pruebas indiciarias capaces de desvirtuar la presunción de inocencia y las simples sospechas se apoyan en que:*

- a) La prueba indiciaria ha de partir de hechos plenamente probados.*
- b) Los hechos constitutivos de delito deben deducirse de esos indicios (hechos completamente probados) a través de un proceso mental razonado y acorde con las reglas del criterio humano, explicitado en la sentencia condenatoria (SSTC 174/1985, 175/1985, 229/1988, 107/1989, 384/1993 y 206/1994, entre otras).”*

En definitiva, el principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo que acredite los hechos que motivan la imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor.

En consideración a lo expuesto, habida cuenta de que la investigación efectuada en la sede de ORANGE evidencia que la deuda reclamada al denunciante a través de SEINCO fue satisfecha con posterioridad a las fechas en las que se hicieron los requerimientos, incluso con posterioridad a la fecha de interposición de esta denuncia, y de que el número de móvil al que SEINCO se dirigió – del que es titular una tercera persona- se lo facilitó el denunciante como medio para contactar con él, pese a que esos resultados no coinciden con la prueba documental que el denunciante acompaña a su denuncia, a la luz del principio de presunción de inocencia, corresponde acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

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 **ORANGE ESPAGNE S.A.U., SEINCO, S.L.**, y a **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