



Expediente Nº: E/05102/2017

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ORANGE ESPAGNE SAU (ORANGE, en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 01/09/17 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **A.A.A.**, donde denuncia que: *“Meses después de dar de baja los servicios contratados, ha solicitado la cancelación de sus datos a la empresa ORANGE y ésta ha rechazado su petición por existir una deuda pendiente de pago. Solo cuenta con una carta remitida por ORANGE a la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat de Cataluña en el marco de un procedimiento arbitral interpuesto después de la baja de los servicios, en la que le comunican que se encuentra al corriente de pago con ellos. La factura que posiblemente ha generado la deuda fue emitida con anterioridad a la referida carta y posteriormente a su baja de la compañía. Tiene conocimiento de este hecho por conversaciones telefónicas con la compañía”*. Aporta, entre otra, la siguiente documentación:

a).- Carta de ORANGE dirigida a la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat de Cataluña con fecha 27/04/17, en contestación a la reclamación interpuesta por el denunciante. En ella justifican la aplicación de la cuota del último mes en la factura emitida en 16/02/17 en una cláusula de las Condiciones Generales del servicio por la cual corresponde el cargo de la cuota completa de las tarifas contratadas en caso de baja. Sin embargo, en concepto de calidad de servicio se comprometen a efectuar un abono de 35,75 euros.

b).- Carta de ORANGE dirigida a la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat de Cataluña con fecha 24/05/17, en contestación a la reclamación interpuesta por el denunciante. En ella se menciona que la devolución de las facturas relativas al ciclo 16/02/17 por la entidad bancaria no interfirieron o implicaron la suspensión del servicio, ya que para esa fecha las líneas no se encontraban en la compañía, con lo que no cabría exigir al cliente importe alguno en concepto de reactivación del servicio. En relación a los servicios contratados por el denunciante: b.1).- La línea **C.C.C.** fue portada a otro operador con fecha 12/02/17; b.2).- La línea **D.D.D.** fue portada a otro operador con fecha 10/02/17; b.3).- La línea **B.B.B.** fue dada de baja con fecha 02/02/17. Actualmente el denunciante se encuentra al corriente en esta compañía.

c).- En un escrito de contestación al requerimiento de subsanación a la AEPD, el denunciante comenta que aunque él interpuso reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat de Cataluña, como la respuesta de la empresa fue positiva y él estaba de acuerdo con la propuesta que ella se hacía, la Junta dio por cerrado el caso y no emitió ningún laudo.

d).- Carta de ORANGE dirigida al denunciante con fecha 16/08/17, en la que le deniegan la solicitud de cancelación de datos personales por existir una obligación de pago pendiente con ellos en relación al servicio de acceso a Internet y llamadas contratado.

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa ORANGE, remite la siguiente información:



a).- Tras la comunicación al denunciante de que se encontraba al corriente de pago, el 24/05/17, se produjo la devolución de una factura el 29/05/17. Esta devolución o impago dio lugar a un derecho de crédito en favor de la compañía.

a.1).- Se aporta la factura, dirigida al denunciante y emitida con fecha 16/05/17, (relativa al periodo de 16/04/2017 a 15/05/2017), por un importe de 50 euros. Dicha factura consiste en su totalidad en una penalización en concepto de “baja anticipada/no devolución de equipamiento”.

a.2).- El vencimiento de la factura es de fecha 26/05/17.

b).- Se ha verificado la existencia de un pago efectuado en Mayo 2017 por importe de 17,22 euros, que aplicaron contra dicho importe adeudado. Quedó por tanto un importe pendiente de pago de 32,78 euros.

## **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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: *“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”*

### **II**

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ORANGE, de una infracción del artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD). No obstante, en el presente caso, se puede constatar que, cuando la empresa comunicó al denunciante que se encontraba al corriente de pago (el 24/05/17), existía una factura emitida unos días antes (16/05/17), que no había sido abonada pero aún no había vencido (fecha vencimiento 26/05/17), ni había sido devuelta (la factura fue devuelta el 29/05/17).

La compañía acredita que, en el momento del envío de la carta el denunciante no tenía ninguna deuda con la empresa pues estaba en periodo de pago de la factura, situación que cambia en cuanto la factura es devuelta.

### **III**

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio fundamental del consentimiento en el tratamiento de los datos personales, consagrado en el artículo 6 de la LOPD,

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,**



**SE ACUERDA:**

**PROCEDER:** AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

**NOTIFICAR:** la presente resolución a ORANGE, 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 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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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.**