



Procedimiento Nº: **E/6588/2017**

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

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

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 14/11/17 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **A.A.A.**, donde denuncia que: *“Hace unos meses la compañía de Orange comienza a mandar cartas y hacer llamadas para reclamar una deuda que según ellos debía. Me informan en la OMIC que me dirija a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información exponiéndoles que he observado irregularidades desde hace años con esta compañía telefónica, en la cual compruebo que habían cambiado el contrato telefónico y habían facturado unos servicios que no había contratado.*

*En septiembre de este año me responde a la reclamación, en la cual, la SETSI resuelve que llevo razón... En el punto tercero de esta, me informan de que ellos en lo relativo a la cesión de datos personales a otras empresas se inhiben y que si lo consideraba oportuno me dirigiese a ustedes como así hago”. Aporta, entre otra, la siguiente documentación:*

a).- Con fecha 30/12/16, correo electrónico enviado por la denunciante desde la dirección \*\*\*EMAIL.1 a ORANGE (\*\*\*EMAIL.2) donde reclama el contrato y las facturas emitidas. Además reclama que se le dé de baja de sus servicios desde dicha fecha.

b).- Con fecha 30/12/16, Correo electrónico enviado por ORANGE acusando recibo del correo enviado por la denunciante.

c).- Con fecha 07/02/17, carta de ISGF INFORMES COMERCIALES SL., dirigida al denunciante donde le indican que: *“Nos dirigimos a usted para informales que nuestro cliente, ORANGE nos ha comunicado una deuda pendiente en la que figura como titular y que asciende al importe de 50,12 euros pertenecientes a las facturas de oct-16; nov-16; dic-16 y ene-17”*. Se le indica además que le brindan la oportunidad de que en el plazo de 10 días pueda cancelar la deuda antes de proceder a iniciar acciones judiciales o la inclusión de sus datos personales en los ficheros negativos sobre solvencia y crédito (Asnef y Badex). Las facturas reclamadas son:

<b>Fecha Factura</b>	<b>Numero de Factura</b>	<b>Importe Pendiente</b>
01/10/16	***FACT.1	14,52
01/11/16	***FACT.2	14,52
01/12/16	***FACT.3	14,52
01/01/17	***FACT.4	6,56
	<b>total</b>	<b>50,12</b>

d).- Con fecha 25/02/17, Notificación de EQUIFAX, indicándole que con fecha 24/02/17 tiene una situación de incumplimiento con la entidad ORANGE ESPAGNE, por un importe de 50,12 euros.



e).- Con fecha 13/03/17, Notificación de EQUIFAX, indicándole que los datos personales suministrados por ORANGE ESPAGNE, el 24/02/17 ya son accesibles por las entidades participantes en el fichero ASNEF

f).- Con fecha 15/03/17, reclamación del **Sr. A.A.A.**, ante la OMIC- del Ayuntamiento de \*\*\*LOC.1, donde denuncia que: *“Hace más de 10 años contrató la línea telefónica \*\*\*TELF.1 con JAZZ TELECOM, con una tarifa sin cuotas solo con el consumo de llamadas. A lo largo de los años me han venido facturando diferentes compañías sin que yo haya dado mi consentimiento a los cambios. Desde hace unos años he detectado un incremento en la facturación que creo que se debe a que me aplican una cuota fija. He solicitado las facturas del último año pero no me las facilitan, solo he conseguido las tres últimas que están impagadas por disconformidad. Solicito copia del contrato donde supuestamente acepté la cuota fija y copia de todas las facturas donde se me cobre dicha cuota.*

g).- Con fecha 16/03/17, carta remitida por la empresa ISGF-RECUPERACIONES donde le indican que ORANGE ESPAGNE les ha hecho entrega de la documentación y antecedentes de la deuda contraída con la entidad por importe de 50,12 euros, aconsejándoles que salde la deuda antes de 7 días pues en caso contrario emprenderán acciones judiciales contra él.

h).- Con fecha 13/06/17, reclamación ante la Secretaría de Estado de Sistemas de Información y Agenda Digital (SESIAD), denunciando a FRANCE TELECOM ESPAÑA SA, por discrepancia en la aplicación de la tarifa contratada por la que abonaba únicamente las llamadas telefónicas realizadas. A este respecto, reclama la modificación de la tarifa impugnada y las facturas generadas de septiembre a diciembre de 2016 en la que se incluye una cuota fija mensual por importe de 12 euros con la denominada “Tarifa Plana Nacional”. Reclama además, la cesión de sus datos personales a las compañías de recobro.

i).- Con fecha 22/08/17, la Resolución de la SESIAD indica:

*“Primero.- Estimar la reclamación debiendo el operador, si no lo hubiese hecho con anterioridad rectificar la facturación emitida que no se adecue a la tarifa que el reclamante afirma haber contratado, así como reintegrar a este los importes que le hubieran sido facturados en exceso*

*Segundo.- Respecto de la modificación de tarifa, estimar la reclamación, no pudiendo facturar el operador conforme a las nuevas tarifas hasta que no se produzca, en forma, la comunicación contemplada en el artículo 9 del R.D. 899/2009, de 22 de mayo y haya transcurrido el plazo de preaviso de un mes, contando desde que el reclamante tenga conocimientos de la misma. Debiendo el operador rectificar la facturación emitida que no se adecue a la tarifa que el reclamante afirma haber contratado, así como reintegrar a este los importes que le hubieran sido facturados en exceso.*

*Tercero, Inhibirse en el presente asunto en lo relativo a la cesión de datos personales a una empresa de recobro, quedando expedito el derecho del interesado a dirigirse, si lo estima conveniente ante la AEPD”.*

j).- Con fecha 23/10/17, Carta remitida por la empresa INTRUM JUSTICIA donde le indican que, su cliente ORANGE ESPAGNE SAU, les ha comunicado una deuda pendiente en la que figura como titular, y que asciende a 1,21 euros correspondiente a la factura de ene-17 (\*\*\*FACT.4), y aconsejándole que cancele la



misma antes de 10 días pues si no procederán a incluir sus datos en los ficheros de solvencia y crédito Asnef y Badex.

k).- El 20/12/17, **D. A.A.A.** remite la siguiente información a requerimiento de esta Agencia:

*“Respecto de la inclusión de sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial y crédito, manifestarles que días después de la resolución por parte de la SETSI, había sido borrado de este, si bien a fecha de hoy lo desconozco.*

*Por otra parte indicarles que esta empresa sin tener ningún documento que lo acredite, ni habiendo sido autorizado por mi, cedió a terceros mis datos. Primero cediendo estos antes de la resolución del SETSI, que aún lo puedo entender aunque haya quedado demostrado que no era cierto y no tenían razón. Lo que considero desde mi opinión más grave es que después de esta resolución aún siguen cediéndolos.*

*Les adjunto documento de Orange donde rectifican la factura de los 50.12 Euros, que en la resolución queda claro que no hay que rectificar ni abonar nada, ya que son cuotas mensuales que no deberían de haberse facturado, y además deben reintegrarse los importes facturados en exceso, desde que se cometieron las irregularidades. Les adjunto varias documentos desde que me dirijo al SETSI, además de facturas y otros donde se puede comprobar que el 1.21 euros que pretenden cobrar está dentro de la resolución, en la que queda claro que no lo pueden cobrar, y lejos de acatarla hacen este reajuste que no deben de hacer, para pretender cobrarlo, y vuelven a ceder mis datos injustificadamente a ANGEKO”. Presenta nueva documentación, entre la que se encuentra:*

1.- Factura rectificativa de fecha 15/09/17 con el siguiente extracto:

Ajuste sobre factura de Fecha	Numero de Factura	Importe Pendiente
01/10/16	***FACT.5	12,00
01/11/16	***FACT.6	12,00
01/12/16	***FACT.7	12,00
01/01/17	***FACT.8	4,42
	<b>Total</b>	<b>40,42 (+21%IVA)= 48,91</b>

Con la anotación en la misma factura de: “LE INFORMAMOS QUE TRAS ESTE AJUSTE, Vd., NOS DEBE AHORA 1,21 EUROS”

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

*Teniendo en cuenta la documentación adjunta al requerimiento de referencia, cabe manifestar lo siguiente. En el momento en que se tuvo constancia de la resolución emitida por la Secretaría de Estado para la sociedad de la información con el nº de referencia \*\*\*REF.1, se procedió a dar inmediato cumplimiento a la misma anulando el importe que constaba adeudado a nombre del **A.A.A.** en los sistemas de fijo de esta mercantil. No obstante, subsistió una deuda de 1,21 € asociada al cliente por un error en los ajustes efectuados, que a la luz de la entrada del presente requerimiento ha sido anulada, constando actualmente el **A.A.A.** al corriente de pago*

*en los sistemas de fijo Orange, pudiendo ser éste el motivo de las acciones de recobro mencionadas en el requerimiento.*

*Tal y como ha sido puesto de manifiesto en la alegación previa, en los trámites encaminados a efectuar los ajustes que ordenaba la Resolución dictada en el procedimiento \*\*\*PROC.1, de manera involuntaria al realizar los ajustes en la facturación, subsistió un importe en deuda asociado al **A.A.A.** por valor de 1,21 €. Sin embargo, a día de hoy no figuran cantidades impagadas en el sistema de fijo asociadas al **A.A.A.**.*

## 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 art 126.1, apartado segundo, del RD. 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 art. 6.1 en relación con el art. 11, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

### III

De la información y documentación presentada en este caso, se constata que, ante las discrepancias en la facturación realizada por ORANGE en la línea telefónica \*\*\*TELF.1, entre los meses de oct-16 a ene-17, cuyo titular es el **Sr. A.A.A.**, éste procede a interponer una reclamación ante la SETSIAD, cuya resolución estima las pretensiones del reclamante indicando en la misma: *“(…)Estimar la reclamación debiendo el operador, si no lo hubiese hecho con anterioridad rectificar la facturación emitida que no se adecue a la tarifa que el reclamante afirma haber contratado, así como reintegrar a este los importes que le hubieran sido facturados en exceso(…)”*. De donde se desprende que la regularización de la facturas se debería realizar sobre el exceso de facturación. No indica en ningún caso, que se debería regularizar el total facturado, esto es, los 50,12 euros totales.

La compañía, cuando tienen conocimiento de esta resolución (de fecha 20/08/17), procede a regularizar la situación, emite factura rectificativa de fecha



15/09/17 y procede a dar de baja los datos personales del denunciante en el fichero ASNEF unos días después, tal y como reconoce el propio **Sr. A.A.A.**

Respecto de la factura rectificativa, indicar que el total facturo entre los meses de octubre de 2016 a enero de 2017 ascendió a 50,12 euros y que ORANGE, emitió una factura rectificativa de -48,91 euros el 15/09/17, notificando al **Sr. A.A.A.** que debía aún 1,21 euros. No hay constancia que el denunciante reclamara después este saldo deudor a favor de la compañía.

Más de un mes después, con fecha 23/10/17, la empresa INTRUM JUSTICIA se pone en contacto con él para indicarle que, su cliente, ORANGE ESPAGNE SAU, le ha comunicado la deuda pendiente de 1,21 euros y se la reclama.

Cuando ORANGE tiene conocimiento de la reclamación del **Sr. A.A.A.**, de esta situación, ahora a través de esta AEPD, procede a revisar la facturación y a regularizarla indicando que se debió a un error involuntario el ajuste efectuado en la facturación y que dio lugar a un saldo a su favor de 1,21 euros e indicando que con esa misma fecha ya no figuran cantidades impagas a nombre del **Sr. A.A.A.**

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, pues ORANGE ha mostrado una diligencia debida a la hora de regularizar la situación cuando tuvo conocimiento de las reclamaciones interpuestas sobre la facturación.

Por otra parte, indicar que la reclamación sobre la facturación de la línea de la que es titular, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados, la interpretación de cláusulas contractuales o si el pago de la deuda está siendo gestionada por una empresa legalmente contratada por ORANGE, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Respecto de la cesión de los datos personales a otras empresas indicar que, ORANGE facilitó a varias empresa de recobro los datos personales del denunciante asociados a la deudas que se han ido poniendo en cuestión en este caso, sin su consentimiento, pero contando con habilitación legal para ello, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 12 de la LOPD, en relación con el artículo 6 de la misma norma, sin que quepa apreciar infracción a la normativa citada.

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 ESPAGNE SAU, y a D. **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.**