



Expediente Nº: E/07131/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

Vista la denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de noviembre de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que, pese a estar tramitándose procedimiento sancionador PS/00296/2017 contra ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en lo sucesivo ORANGE) con motivo de su denuncia por la contratación fraudulenta de líneas de telefonía e inclusión de sus datos en el fichero de morosidad asnef, dicha entidad ha vuelto a incluirla en fecha 05/05/2017 en el referido fichero.

Adjunta información del fichero asnef a fecha 23/11/2017 en donde consta que figura incluida desde fecha 05/05/2017 por ORANGE con un saldo impagado de 172,50 € por un producto de telecomunicaciones.

SEGUNDO: El procedimiento sancionador PS/00296/2017 fue resultado en fecha 05/12/2017 acordando el archivo del mismo sin responsabilidad para ORANGE quedando acreditados los siguientes hechos probados:

<<*PRIMERO: En fecha 27/06/2017 tuvo entrada en esta Agencia escrito de la denunciante en el que pone de manifiesto los siguientes hechos:*

En abril de 2013 extravió su DNI y en agosto de 2013, empezó a recibir requerimientos de pago de diversas empresas. En abril de 2016, a través de su entidad bancaria, tiene conocimiento de que constan incidencias incluidas en ficheros de morosidad asociadas a la denunciante, la mayor parte de ellas informadas por empresas de telecomunicaciones.

*Por este motivo y después de realizar diversas investigaciones, la denunciante tiene conocimiento de que **B.B.B.** y **C.C.C.** han utilizado su documentación y han realizado contrataciones fraudulentas, entre ellas con ORANGE.*

*SEGUNDO: Consta en el procedimiento denuncia presentada ante la Guardia Civil en fecha 25/04/2016, donde la denunciante manifiesta que en fecha 19/04/2013 denunció en comisaría el extravió varia documentación, entre ella el DNI, que había recibido escritos de empresas de recobro y acaba de tener conocimiento, por su entidad bancaria, de que sus datos se encuentran en ficheros de solvencia. Denuncia que utilizando su DNI, persona o personas desconocidas, han dado de alta a su nombre las líneas *****TELF.1**, *****TELF.2**, *****TELF.3** y *****TELF.4** del operador ORANGE, se han adquirido terminales móviles por valor de 1.000,08 € y que dichas líneas han sido dadas de alta fraudulentamente por **B.B.B.** y **C.C.C.**, a los que desconoce. En ORANGE figura asociado a dichas líneas tanto una dirección postal (**(C/...1)**), como una dirección de correo electrónico (*****EMAIL.1**) que no son suyas. En fecha 02/05/2016 amplía la denuncia poniéndose de manifiesto, entre otros hechos, que ORANGE le ha informado que el 26/04/2016, quien se identificó como **C.C.C.**, solicitó*



el cambio de titularidad a su nombre de las líneas *****TELF.1**, *****TELF.2** y *****TELF.3**, las cuales se encontraban dadas de alta a nombre de la denunciante.

TERCERO: En el DNI de la denunciante con validez hasta 14/09/2016 figura el domicilio **(C/...2)**.

CUARTO: Tanto en la denuncia presentada ante esta Agencia en fecha 27/06/2016, como en las presentadas ante la Guardia Civil en fechas 25/04/2016 y 02/05/2016 la denunciante manifiesta que su domicilio es **(C/...3)**.

QUINTO: Los datos personales de la denunciante (nombre y apellidos y DNI) y el domicilio **(C/...1)** figuran en los sistemas de ORANGE asociados a la titularidad de los contratos:

La cuenta *****CUENTA.1** tiene asociada la línea *****TELF.4**, con fecha de alta 20/06/2013 y de baja 26/02/2014.

Contrato de telefonía *****CONTR.1**, con fecha de alta 26/06/2013, que tiene asociadas las líneas *****TELF.1** y *****TELF.2**. Ambas líneas activas están suspendidas temporalmente a petición del cliente desde el 07/09/2016.

La cuenta *****CUENTA.2** tiene asociada la línea *****TELF.3**, con fecha de alta 05/04/2016 y que sigue activa.

SEXTO: ORANGE emitió las siguientes facturas a nombre de la denunciante:

Líneas *****TELF.1**, *****TELF.2** y *****TELF.3** (se incluyen los conceptos tarificados por esta última línea desde la factura de fecha 08/04/2016, ya que la línea es dada de alta el 05/04/2016)

- o Facturas desde fecha 18/07/2013 hasta 08/08/2016 que fueron pagadas
- o Factura de fecha 08/09/2016 por importe de 179,14 € que no fue pagada. La factura incluye cuotas por compra aplazada de 2 terminales.
- o Factura de fecha 08/10/2016 por importe de 33,94 € que no fue pagada. La factura incluye cuotas por compra aplazada de 2 terminales.
- o Factura de fecha 08/12/2016 por importe de 19,63 € que no fue pagada. La factura incluye cuotas por compra aplazada de 2 terminales.

Línea *****TELF.4:**

- o Factura fecha 18/07/2013: 44,89 €
- o Factura fecha 18/08/2013: 41,60 €
- o Factura fecha 18/09/2013: 38,91 €
- o Factura fecha 18/10/2013: 18,72 €

Estas facturas fueron devueltas por la entidad bancaria generándose una deuda de 144,12 €, que fue vendida a ALTAIA CAPITAL SARL en fecha 29/02/2016



En las facturas de las citadas líneas figura el domicilio (C/...1).

SEPTIMO: Respecto a las contrataciones de las referidas líneas *****TELF.1**, *****TELF.2**, *****TELF.3** y *****TELF.4** ORANGE aportó los siguientes documentos:

*línea *****TELF.4**: dos ficheros de audio con la grabación en fecha 17/06/2013 de una llamada de verificación de la contratación de un servicio de ADSL+llamadas en la cual el operador pregunta al cliente su nombre y apellidos a lo cual responde "A.A.A.", pregunta si su NIF es "***NIF.1", a lo que responde que "SI", pregunta cuál es la dirección de instalación, a lo que responde "(C/...1)."*

*líneas *****TELF.1** y *****TELF.2**: fichero de audio con la grabación en fecha 19/06/2013 de una llamada de verificación de la contratación de dos líneas de telefonía móvil (tarifa Delfín12 con dos terminales LG Optimus) sin que se identifiquen los números de línea que se contratan ya que se trata de alta nueva, en la cual el operador pregunta al cliente su nombre completo es "A.A.A." a lo cual responde que "SI", pregunta si su NIF es "***NIF.1", a lo que responde que "SI", pregunta si su dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones es *****EMAIL.1**, a lo que responde que "SI", pregunta si la dirección de cliente es (C/...1) a lo que responde que "SI"*

*Línea *****TELF.3**:*

- o *Certificado emitido en fecha 22/04/2016 por Digitel Documentos S.L. que certifica que por mandato de ORANGE remitió con número *****TELF.5** un SMS al usuario con número de identidad *****NIF.1** el día 22/04/2016 a las 14:27 (GMT+01) al número **+34***TELF.1** con el siguiente texto:*

*"ORANGE: A.A.A. con Doc. Id *****NIF.1** solicitas: El cambio de tarifa de tu número *****TELF.1** y la activación en tu línea fija *****TELF.3** con Adsl a la tarifa Canguro Familia limitada con una cuota mensual de 67 € y sin permanencia. La activación de una línea que tendrá una tarifa Canguro Familia ilimitada con una cuota mensual de 12,95 € y una permanencia de 24 meses. Para aceptar esta oferta responde SI a este SMS. En caso de duda responde AGENTE. Condiciones en *****ENLACE.1**(Enlace válido 72 horas)"*

Contiene el hash del citado envío.

*El citado SMS contenía un link a un archivo adjunto en formato pdf que contenía un documento con el detalle de los servicios contratados en fecha 22/04/2016 y que se concretan en una tarifa Canguro Familia para la línea *****TELF.1** y el alta de la línea *****TELF.3**, además de un terminal HUAWEI P8 LITE.*

*Se certifica asimismo que dicho usuario ha respondido con un SMS desde el número **+34***TELF.1** el día 22/04/2016 a las 15:49 (GMT + 01) al número *****TELF.5** con el siguiente texto: "SI"*

Contiene el hash de la citada respuesta.

- o *Certificado emitido en fecha 25/04/2016 por Digitel Documentos S.L. que certifica que por mandato de ORANGE remitió con número *****TELF.5** un SMS al usuario con número de identidad *****NIF.1** el día 25/04/2016 a las 11:53 (GMT+1) al número **34***TELF.1** con el siguiente texto:*



*“ORANGE: A.A.A. con Doc. Id ***NIF.1 solicitas: La activación de una línea que tendría una tarifa Canguro familiar ilimitada con una cuota mensual de 18,95 € y una permanencia de 24 meses. Para aceptar esta oferta responde SI a este SMS. En caso de duda responde AGENTE. Condiciones en ***ENLACE.1(Enlace válido 72 horas)”*

Contiene el hash del citado envío.

El citado SMS contenía un link a un archivo adjunto en formato pdf que contenía un documento con el detalle de los servicios contratados y que se concretan en una tarifa Canguro Familia.

*Se certifica asimismo que dicho usuario ha respondido con un SMS desde el número +34***TELF.1 el día 25/04/2016 a las 11:54 (GMT + 01) al número +***TELF.5 con el siguiente texto: “SI”*

Contiene el hash de la citada respuesta.

OCTAVO: ORANGE manifiesta que se han producido los siguientes contactos con el cliente:

*Fecha 26/04/2016: el cliente solicita un cambio de titularidad de sus líneas para establecerse a nombre de C.C.C. con NIE ***NIE.1. El cambio no se realizó por cuestiones de scoring interno resultando no apta.*

Fecha 29/04/2016: el cliente indica que pidió cambio de titularidad de las líneas y no se ha realizado. Se le informa que no ha resultado apta por scoring.

Fecha 17/08/2016: el cliente solicita el envío de las grabaciones de contratación. También solicita el envío de la factura de compra de un teléfono HUAWEI P8. Se le envía al cliente lo solicitado por mail.

Fecha 18/08/2016: vuelve a solicitar el envío de la factura de compra de un teléfono HUAWEI P8. Se le vuelve a enviar por mail.

Fecha 07/09/2016: el cliente indica que le han puesto una línea a su nombre sin su autorización.

Fecha 08/09/2016: la cliente pide la baja del contrato, alegando que nunca solicitó el alta: Se pida la llamada la departamento correspondiente porque a la cliente su ex marido le usurpó la identidad dando de alta ADSL y los móviles, y renovando sin su consentimiento. Indica que ha puesto una denuncia y que le tienen que eliminar los compromisos de permanencia.

Se recibe una llamada (no se indica fecha) de la cliente manifestando que han utilizado su identidad para dar de alta un contrato Canguro ahorro en el 2013... La cliente solicita la baja de las líneas no reconocidas.

NOVENO: ORANGE aportó carta de fecha 16/10/2013 con requerimiento de pago a la denunciante que fue entregada en el operador postal Unipost sin que conste su devolución por el servicio postal según certifica Experian Bureau de Crédito, entidad contratada por ORANGE para efectuar los requerimientos de pago anteriores a la inclusión de operaciones financieras en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

DECIMO: Los datos de la denunciante fueron incluidos por ORANGE en el fichero ASNEF en fecha 29/11/2013 por una deuda de 144,12 € originada por el impago de



las facturas de la línea *****TELF.4** de fechas 18/07/2013 (44,89 €), 18/08/2013 (41,60 €), 18/09/2013 (38,91 €) y 18/10/2013 (18,72 €). A partir de fecha 05/03/2016 la deuda pasa a ser informada por ALTAIA CAPITAL S.A.R.L. al ser vendida a dicha entidad. >>

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).

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) 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 objeto de esta nueva denuncia traen causa de otros que ya fueron analizados y decretado su archivo en el procedimiento sancionador PS/00296/2017 por cuanto en el presente caso se trata de una nueva inclusión de los datos de la denunciante en el fichero asnef en relación con una deuda derivada del impago de servicio de líneas contratadas a nombre de la denunciante, *****TELF.1**, *****TELF.2**, *****TELF.3** y *****TELF.4** que fue llevada a cabo empleando una diligencia razonable por cuanto ha de tenerse en cuenta que todas las contrataciones se llevaron a cabo telefónicamente resultando que en relación a la contratación de las líneas *****TELF.1**, *****TELF.2**, y *****TELF.4** ORANGE aportó copia de grabaciones de voz realizadas para comprobar la identidad del contratante en las que el operador confirmó con el contratante sus datos personales (nombre y apellidos, DNI, domicilio), datos que coinciden con los de la denunciante; y respecto de la línea *****TELF.3** ORANGE ha aportado certificado digital tanto del envío y recepción de SMS en la línea *****TELF.1** solicitando la confirmación de la contratación de la línea *****TELF.3**, como de la respuesta al mismo desde dicha línea confirmando la contratación lo cual lleva a concluir la existencia de prueba indiciaria suficiente, tendente a confirmar la existencia de contratación de la línea *****TELF.3**.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos



personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”*.

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que ORANGE empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Habría que añadir que la posible falsificación de las grabaciones o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ORANGE una vulneración del artículo 6.1 de la LOPD.

III

Respecto de la nueva inclusión de sus datos en el fichero asnef, conforme con lo señalado anteriormente dicha inclusión trae causa del impago de facturas de los servicios que se acreditó diligencia en su contratación por lo que la referida inclusión en fichero de morosidad debe afirmarse es acorde con el artículo 4.3 de la LOPD, que dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora 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.** y **DÑA. 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