

- Expediente N.º: **EXP202100283**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes:

#### ANTECEDENTES

PRIMERO: D. **A.A.A.**, en nombre y representación de Dña. **B.B.B.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 4 de junio de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812 (en adelante, la parte reclamada o Orange). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que se formalizó una contratación con Orange sin su consentimiento ni conocimiento, y se incluyeron sus datos personales en los sistemas comunes de información crediticia a raíz del impago de estos servicios contratados fraudulentamente.

Junto a la reclamación se aporta, entre otra, la siguiente documentación:

Denuncia ante la Dirección General de la Policía dependencia **\*\*\*LOCALIDAD.1**-Centro. Atestado nº **\*\*\*ATESTADO.1** de fecha 24 de julio de 2019, en la misma se manifiesta:

*“Que recibió el 22/07/2019 una llamada del departamento Jurídico de Jazztel, notificándole el impago de varias cuotas por contratación de varias líneas de teléfono por un total de **XXX** euros.*

*Que comunicó a dicho departamento que ella no tenía ni había contratado nunca estas líneas y que por tanto alguien había usurpado su identidad.*

*Que le han facilitado las facturas que comprenden a los meses de Mayo a Julio 2018.*

*Que en ellas figuran su nombre y DNI, pero las líneas fueron instaladas en otro domicilio.*

*Que las líneas contratadas son la **\*\*\*TELÉFONO.1** y la línea móvil **\*\*\*TELÉFONO.2**”.*

Facturas emitidas por Jazztel de fechas: 12/07/2018 por un importe **XXX,XX** euros; de 12/06/2018 de **XXX,XX** euros; de 12/04/2018 de **XX,XX** euros y de 12/05/2018 de **XX,XX** euros.

Correo electrónico de fecha 25 de julio de 2019, remitido por **\*\*\*EMAIL.1** para **\*\*\*EMAIL.2**. Adjunta denuncia (Atestado: 5919/19) efectuada en relación a las

cantidades atrasadas que le reclama Jazztel (Orange), indicando que no ha sido titular nunca de las líneas de Jazztel (Orange) y podría ser una suplantación de identidad.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada o Orange, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 12 de julio de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 9 de agosto de 2021 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que: *“En marzo de 2018 se contrató con Jazztel (Orange) a nombre de la reclamante una línea fija y fibra asociada a la numeración \*\*\*TELÉFONO.1 así como tarifa para la línea móvil \*\*\*TELÉFONO.2 junto con un terminal móvil. En fecha 22 de julio de 2019, se recibe una llamada por la que la titular de la línea indica no reconocer los servicios contratados alegando haber sufrido una usurpación de identidad, explicándole la necesidad de remitir la denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad de Estado que exponga los hechos objeto de la usurpación para poder catalogar la contratación como irregular y efectuar los ajustes necesarios, protocolo instaurado para detectar los casos de contrataciones irregulares.*

*Sin perjuicio de lo expuesto, y, si bien es cierto que las contrataciones de los servicios tanto en marca JAZZTEL como ORANGE revestían total apariencia de legalidad, como se evidencia de los documentos acreditativos de las contrataciones adjuntas al presente, es también el hecho de que, tras manifestaciones expuestas por la reclamante, se procedió a catalogar como irregular las contrataciones en ambas mercantiles (JAZZTEL y ORANGE), ordenando los correspondientes ajustes económicos a favor de la reclamante, anulando la deuda que presentaban los servicios contratados irregularmente.*

*A mayor abundamiento, se informa a esta Agencia que, tan pronto como se ha recibido el presente requerimiento de información, se ha paralizado todas las acciones de recobro que se pudieran estar efectuando hasta la fecha, así como se ha constatado por parte de esta mercantil que los datos de la reclamante no constan inscritos en ficheros de solvencia patrimonial, prueba de ello se adjunta como Documento nº3 y Documento nº4, certificados de no inclusión en ficheros de solvencia.*

*Todo lo anterior manifestado, se ha puesto en conocimiento de la reclamante por medio de comunicación cuya copia se adjunta como Documento nº5”.*

TERCERO: Con fecha 13 de diciembre de 2021, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: Con fecha 25 de abril de 2022, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la parte reclamada,

con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), por la presunta infracción del Artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD.

QUINTO: Notificado el citado acuerdo de inicio conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), la parte reclamada presentó escrito de alegaciones en el que, en síntesis, manifestaba: *que se reitera en las alegaciones previamente presentadas y expone que ha de señalarse que todas las contrataciones a nombre de la reclamante han sido realizadas a través de un procedimiento de portabilidad.*

*El 25 de marzo de 2018 tiene lugar la contratación a nombre de la reclamante de los siguientes servicios en la marca JAZZTEL: - Línea fija y fibra asociada a la numeración \*\*\*TELÉFONO.1. - Tarifa para la línea móvil \*\*\*TELÉFONO.2 junto con un terminal móvil.*

*La contratación en Jazztel se realiza en el canal TELEVENTA, utilizando un SMS Certificado que incluye adjunto el comprobante de venta y la grabación de la contratación o VPT. Dicha contratación constó de dos portabilidades provenientes de la empresa de telecomunicaciones Vodafone: la línea fija (\*\*\*TELÉFONO.1) y la línea móvil (\*\*\*TELÉFONO.2). Se adjunta como Documento nº1 el certificado emitido por DIGITEL ON TRUST SERVICES SL como tercero verificador de la contratación.*

*Asimismo, el 25 de mayo de 2018 tiene lugar la contratación, a nombre de la reclamante, de los siguientes servicios en la marca ORANGE: - Tarifa asociada a la numeración \*\*\*TELÉFONO.2. - Línea fija y fibra asociada a \*\*\*TELÉFONO.1. Se trata, de nuevo, de una contratación en el canal TELEVENTA, en este caso de Orange. Esta contratación consta también de dos portabilidades provenientes de Jazztel. Consta igualmente el comprobante de venta y la grabación de la contratación (VPT), ya remitidos como documentación anexa a las alegaciones de esta parte al requerimiento de información.*

*Por tanto, ambas contrataciones derivan de portabilidades, por lo que el procedimiento, como ya se ha mencionado, se encuentra estipulado por la normativa sectorial. En los dos supuestos se cotejaron los datos personales con la persona contratante y la verificación de identidad se llevó a cabo a través de terceros (VPT), cumpliéndose escrupulosamente con la Circular 1/2009, interesando a esta parte concretar que: - Se confirmó expresamente con la reclamante: la fecha de la contratación; nombre y apellidos; domicilio; Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI); y producto contratado. - Se indica que la llamada está siendo grabada. - La grabación la realizó DIGITEL ON TRUST SERVICES SL en calidad de tercero verificador independiente.*

*La llamada dispone de la suficiente calidad para permitir entender a la verificadora y las respuestas afirmativas de la parte contratante. - Se aporta como Documento nº2 la grabación donde la propia parte contratante es la que indica su nombre completo y DNI, tal y como figuran en la documentación contractual y en los certificados emitidos por DIGITEL ON TRUST SERVICES SL.*

*Por ello, resulta posible afirmar que se siguió escrupulosamente con el procedimiento descrito en la referenciada Circular 1/2009.*

*En los registros internos de esta mercantil consta, en fecha 22 de julio de 2019, la recepción de una llamada por la que la titular de la línea indica no reconocer los servicios contratados alegando haber sufrido una usurpación de identidad. Ante esto, Orange le explica la necesidad de recibir copia de la denuncia previamente presentada por la reclamante ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, en la que exponga los hechos objeto de la supuesta usurpación para poder catalogar la contratación como irregular y efectuar los ajustes necesarios, protocolo instaurado en Orange para detectar los casos de contrataciones irregulares. Dicha denuncia no se aporta. La reclamante no contacta de nuevo ni atiende a las indicaciones que se le solicitan para poder proceder a catalogar las contrataciones como irregulares. Este hecho, que Orange aplique un procedimiento de seguridad previamente establecido que exige la acreditación documental de un posible ilícito – a través de una denuncia – previo a proceder a la resolución y baja de un contrato, es el que la Agencia incluye en el Acuerdo de Inicio como un agravante. Como la Agencia comprenderá, previo a proceder a una resolución contractual con un consumidor, de un servicio considerado básico en muchos aspectos, Orange debe contar con una mínima garantía documental de que existe un motivo válido y suficiente como la comisión de un fraude. Es precisamente por esta obligación de diligencia que Orange no puede cancelar los servicios contratados por la reclamante por una mera manifestación particular que no viene acompañada de evidencia o documento alguno. La utilización de unas manifestaciones de parte sin acreditar como agravante de una sanción por la Agencia contradice la lógica jurídica y carece de fundamentación, debiendo ser dicho argumento desestimado. Lo anteriormente manifestado se ha puesto en conocimiento de la reclamante por medio de comunicación cuya copia se ha adjuntado como documento anexo en las alegaciones de esta parte al requerimiento de información.*

*Consta aportada denuncia ante la Dirección General de la Policía dependencia \*\*\*LOCALIDAD.1 Centro, con atestado nº \*\*\*ATESTADO.1 de fecha 24 de julio de 2019. Dicha denuncia no se remite a Orange por la reclamante en ningún momento. La reclamante no ha aportado prueba documental alguna que acredite la remisión a esta parte de la referida denuncia. No se ha acreditado por la reclamante, por tanto, la remisión de la denuncia a esta parte: Orange tiene conocimiento de la misma con el requerimiento de información de la AEPD de fecha 12 de julio de 2021.*

*La reclamante, interpone, con fecha 4 de junio de 2021, reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra ORANGE ESPAGNE, S.A.U. 9º.- Orange recibe el requerimiento de información de la AEPD previamente mencionado en fecha de 12 de julio de 2021, teniendo conocimiento de la comisión de fraude en ese mismo instante y no antes, tal y como se extrae de la documentación aportada en el presente procedimiento. En ese momento, al cumplirse con el requisito de tener conocimiento de la denuncia interpuesta, se toman las medidas pertinentes para calificar la contratación como fraudulenta, de conformidad con los protocolos internos que habían sido informados a la denunciante, y no por el hecho de que se hubieran puesto los hechos en conocimiento de la AEPD.*

*Es por ello que se activa el protocolo y se solicita información al departamento de Fraude respecto a los contratos denunciados, se confirma la irregularidad de las contrataciones y se catalogan las mismas como fraudulentas, procediendo a realizar los ajustes económicos y ejecutar la baja por fraude.*

*Se ha constatado por Orange que los datos de la reclamante no constan inscritos en ficheros de solvencia patrimonial, tal y como se ha acreditado mediante los certificados de no inclusión en ficheros de solvencia aportados con las alegaciones de esta parte al requerimiento de información. El relato fáctico permite concluir que Orange llevó a cabo un tratamiento de datos personales lícito, acorde al protocolo establecido y al procedimiento – de obligado cumplimiento- estipulado por la Circular 1/2009 para las portabilidades; así como que, en cuanto tuvo conocimiento de la existencia de fraude (con el anexo de la denuncia en el requerimiento de información de la AEPD de 12 de julio de 2021), actuó conforme a ello diligentemente.*

*En el presente supuesto, no sólo se ha acreditado el cumplimiento del protocolo establecido y la normativa aplicable, sino que se evidencia la existencia de un estricto control, previo y posterior a la contratación, el establecimiento de medidas previas y a posteriori, así como la existencia de medidas concretas encaminadas a evitar de forma previa estas prácticas (ya indicadas por esta parte en las alegaciones al requerimiento de información de la AEPD): - Controles en solicitudes de alta/portabilidad/migración en vuelo: reglas aplicadas en Scoring. Por lo tanto, si antes de la activación se rechaza, no tendría lugar el alta. - Controles diarios en pedidos tramitados desde CCNNPPP (televenta y eshop). Al igual que en el anterior supuesto, si antes de la activación se rechaza, no hay alta. - Auditorías en plataformas de proveedores de FIDE, por analistas del proveedor, que reportan en el momento de la detección y semanalmente. - Controles periódicos de clientes impagados o concentración de cuentas bancarias. - Gestión de los CRMs (sistemas de la compañía) de reclamaciones, escaladas por distintos grupos funcionales por líneas/pedidos no reconocidos. - Controles diarios de validación de altas y portabilidades de identidades, verificando en el censo si el NIE o NIF coincide con el nombre y apellidos que constan en la solicitud. - Gestión de reclamaciones por inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Es por ello que no resulta posible apreciar culpabilidad de Orange en el presente supuesto de hecho, no siendo jurídicamente válida la apreciación que realiza la Agencia de comisión de infracción por esta mercantil.*

*Orange ha realizado un tratamiento de datos lícito, en tanto ha evidenciado mediante el cumplimiento del protocolo previsto por la Circular 1/2009 un tratamiento de datos correctamente legitimado de conformidad con el artículo 6.1 RGPD.*

*Por todo lo anterior, Orange: SOLICITA a la Agencia Española de Protección de Datos que tenga por presentado el presente escrito, sirva admitirlo, tenga por formuladas las anteriores alegaciones y, previos los trámites oportunos, dicte resolución por medio de la cuál señale el archivo del Procedimiento o culmine el procedimiento mediante un apercibimiento y, en última instancia, si considera que procede la imposición de una sanción, modere o module su propuesta recogida en el Acuerdo de Inicio notificado a Orange, atendiendo a los argumentos manifestados en el cuerpo del presente escrito de alegaciones”.*



SEXTO: Con fecha 26 de mayo de 2022, el instructor del procedimiento acordó practicar las siguientes pruebas:

Se dan por reproducidos a efectos probatorios la reclamación interpuesta por la reclamante y su documentación, los documentos obtenidos y generados durante la fase de admisión a trámite de la reclamación. 2. Asimismo, se da por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio del procedimiento sancionador referenciado, presentadas por Orange, y la documentación que a ellas acompaña.

De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento y de la documentación obrante en el expediente, han quedado acreditados los siguientes:

### HECHOS PROBADOS

PRIMERO: La reclamante manifiesta que con fecha 22 de julio de 2019 recibió una llamada del departamento jurídico de la parte reclamada notificándole el impago de varias facturas por contratación de varias líneas de teléfono por un total de **XXX** euros, que comunico a dicho departamento que ella no tenía ni había contratado nunca estas líneas y que por tanto alguien había usurpado su identidad.

SEGUNDO: La reclamante ha aportado la copia de la denuncia que presentó en la Comisaría de Policía por estos hechos

Denuncia ante la Dirección General de la Policía dependencia **\*\*\*LOCALIDAD.1-** Centro. Atestado nº **\*\*\*ATESTADO.1** de fecha 24 de julio de 2019, en la misma se manifiesta:

*“Que recibió el 22/07/2019 una llamada del departamento Jurídico de Jazztel, notificándole el impago de varias cuotas por contratación de varias líneas de teléfono por un total de XXX euros.*

*Que comunicó a dicho departamento que ella no tenía ni había contratado nunca estas líneas y que por tanto alguien había usurpado su identidad.*

*Que le han facilitado las facturas que comprenden a los meses de Mayo a Julio 2018.*

*Que en ellas figuran su nombre y DNI, pero las líneas fueron instaladas en otro domicilio.*

*Que las líneas contratadas son **\*\*\*TELÉFONO.1** y línea móvil **\*\*\*TELÉFONO.2**”.*

TERCERO: La reclamante ha aportado el correo electrónico de fecha 25 de julio de 2019, remitido por **\*\*\*EMAIL.1** para **\*\*\*EMAIL.2**. Adjunta denuncia (Atestado: 5919/19) efectuada en relación a las cantidades atrasadas que le reclama Jazztel, indicando que no ha sido titular nunca de las líneas de Jazztel y podría ser una suplantación de identidad.

CUARTO: Orange manifiesta que el 25 de marzo de 2018 tiene lugar la contratación a nombre de la reclamante de los siguientes servicios en la marca JAZZTEL: - Línea fija

y fibra asociada a la numeración **\*\*\*TELÉFONO.1**. - Tarifa para la línea móvil **\*\*\*TELÉFONO.2** junto con un terminal móvil.

La contratación en Jazztel se realiza en el canal TELEVENTA, utilizando un SMS Certificado que incluye adjunto el comprobante de venta y la grabación de la contratación o VPT. Dicha contratación constó de dos portabilidades provenientes de la empresa de telecomunicaciones Vodafone: la línea fija (**\*\*\*TELÉFONO.1**) y la línea móvil (**\*\*\*TELÉFONO.2**). Se adjunta como Documento nº1 el certificado emitido por DIGITEL ON TRUST SERVICES SL como tercero verificador de la contratación.

Asimismo, el 25 de mayo de 2018 tiene lugar la contratación, a nombre de la reclamante, de los siguientes servicios en la marca ORANGE: - Tarifa asociada a la numeración **\*\*\*TELÉFONO.2**. - Línea fija y fibra asociada a **\*\*\*TELÉFONO.1**. Se trata, de nuevo, de una contratación en el canal TELEVENTA, en este caso de Orange. Esta contratación consta también de dos portabilidades provenientes de Jazztel. Consta igualmente el comprobante de venta y la grabación de la contratación (VPT), ya remitidos como documentación anexa a las alegaciones de esta parte al requerimiento de información.

QUINTO: Orange reconoció en el escrito de respuesta que en fecha 22 de julio de 2019, la recepción de una llamada por la que la titular de la línea indica no reconocer los servicios contratados alegando haber sufrido una usurpación de identidad de información.

SEXTO: Orange manifiesta que no tiene conocimiento de la denuncia interpuesta por la reclamante ante la policía, hasta que no recibe el requerimiento de información de esta Agencia el 12 de julio de 2021.

SÉPTIMO: Con fecha 27 de junio de 2022 se formuló propuesta de resolución, proponiendo que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812, por la presunta infracción del artículo 6.1) tipificada en el artículo 83.5.a) del citado RGPD. con una multa de 70.000 euros (setenta mil euros).

OCTAVO: Con fecha 30 de junio de 2022 solicitaron ampliación de plazo y el día 5 del mismo mes y año requirieron copia del expediente y en fecha 21 de julio de 2022 se formularon alegaciones a la propuesta de resolución en el que, en síntesis, manifestaba que se reitera en las alegaciones previamente presentadas, que no se acredita que Orange tuviera conocimiento de la denuncia antes del requerimiento de información de la AEPD y que Orange ha actuado con la diligencia exigible, tratando los datos de la parte contratante de forma legítima y conforme al procedimiento establecido, el cuál cumple con todas las exigencias requeridas por la Circular 1/2009, suponiendo por tanto un tratamiento de datos correctamente legitimado de conformidad con el artículo 6.1 del RGPD.

Por otra parte, que la sanción incluida en la Propuesta de Resolución resulta, en todo caso, desproporcionada, atendiendo a las circunstancias y contenido de las supuestas infracciones, que Orange niega rotundamente.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos.”*

### II

Se imputa a la reclamada la comisión de una infracción por vulneración del artículo 6 del RGPD, *“Licitud del tratamiento”*, que señala en su apartado 1 los supuestos en los que el tratamiento de datos de terceros es considerado lícito:

*“1. El tratamiento sólo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:*

*a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*

*b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*

*c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*

*d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*

*e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*

*f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño. Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones”.*

La infracción se tipifica en el artículo 83.5 del RGPD, que considera como tal:



*“5. Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20.000.000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:*

*a) Los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5,6,7 y 9.”*

La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) en su artículo 72, bajo la rúbrica “Infracciones consideradas muy graves” dispone:

*“1. En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (U.E.) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquél y, en particular, las siguientes:*

*(...)*

*a) El tratamiento de datos personales sin que concurra alguna de las condiciones de licitud del tratamiento establecidas en el artículo 6 del Reglamento (UE)2016/679.”*

### III

En respuesta a las alegaciones presentadas por la entidad reclamada, debe reiterarse, tal como se manifestó en la propuesta de resolución que la documentación que obra en el expediente ofrece evidencias de que la parte reclamada, vulneró el artículo 6.1 del RGPD, toda vez que trató los datos personales de la parte reclamante sin que tuviese ninguna legitimación para ello. Los datos personales fueron incorporados a los sistemas de información de la compañía, sin que haya acreditado que hubiese contratado legítimamente, dispusiera de su consentimiento para la recogida y el tratamiento posterior de sus datos personales, o existiese alguna otra causa que hiciese lícito el tratamiento efectuado.

Pues bien, respecto de los hechos que son objeto de la presente reclamación, debemos destacar que la parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que <<se solicita información al departamento de Fraude respecto a los contratos denunciados, se confirma la irregularidad de las contrataciones y se catalogan las mismas como fraudulentas, procediendo a realizar los ajustes económicos y ejecutar la baja por fraude>>. De aquí que Orange llegue a la conclusión que el alta fue fraudulenta que las líneas denunciadas han sido clasificadas como contrataciones fraudulentas, y las deudas asociadas a ellas han sido condonadas.

En este caso, la reclamada aunque dice que se grabó la portabilidad y que esta se realizó a través de un tercero verificador, no aporta la grabación ni elementos que permitan constatar que la línea fue portada y que en la portabilidad intervino un tercero verificador.

Por lo tanto, en el presente caso, resulta acreditado que un tercero contrató a nombre de la reclamante un paquete de servicios con la parte reclamada, figurando en las

facturas aportadas por la reclamante una dirección distinta a la suya. Así pues, la reclamada, no verificó la personalidad del que contrató, no tomó las cautelas necesarias para que estos hechos no se produjeran.

Hay que destacar, que no fue hasta la recepción de la reclamación trasladada por esta Agencia cuando la parte reclamada reaccionó y procedió a catalogar la contratación como irregular, efectuando los ajustes económicos necesarios para que no constase ningún tipo de deuda asociada al impago de los servicios contratados de forma irregular a nombre de la reclamante y constató que sus datos no constan inscritos en ficheros de solvencia patrimonial.

La falta de diligencia desplegada por la entidad en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa de protección de datos de carácter personal es, pues, evidente. Un cumplimiento diligente del principio de licitud en el tratamiento de datos de terceros requiere que la responsable del tratamiento esté en condiciones de probarlo (principio de responsabilidad proactiva).

De conformidad con las evidencias de las que se dispone, se estima que la conducta de la parte reclamada podría vulnerar el artículo 6.1 del RGPD pudiendo ser constitutiva de la infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del citado Reglamento 2016/679.

En ese sentido el Considerando 40 del RGPD señala:

*“(40) Para que el tratamiento sea lícito, los datos personales deben ser tratados con el consentimiento del interesado o sobre alguna otra base legítima establecida conforme a Derecho, ya sea en el presente Reglamento o en virtud de otro Derecho de la Unión o de los Estados miembros a que se refiera el presente Reglamento, incluida la necesidad de cumplir la obligación legal aplicable al responsable del tratamiento o la necesidad de ejecutar un contrato en el que sea parte el interesado o con objeto de tomar medidas a instancia del interesado con anterioridad a la conclusión de un contrato.”*

#### IV

La determinación de la sanción que procede imponer en el presente caso exige observar las previsiones de los artículos 83.1 y 2 del RGPD, preceptos que, respectivamente, disponen lo siguiente:

*“1. Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 9 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.”*

*“2. Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:*

*a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que*

*hayan sufrido;*

*b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*

*c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*

*d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32;*

*e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*

*f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*

*g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*

*h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*

*i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*

*j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*

*k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción."*

*Dentro de este apartado, la LOPDGDD contempla en su artículo 76, titulado "Sanciones y medidas correctivas":*

*"1. Las sanciones previstas en los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 se aplicarán teniendo en cuenta los criterios de graduación establecidos en el apartado 2 del citado artículo.*

*2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta:*

*a) El carácter continuado de la infracción.*

*b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales.*

*c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*

*d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión*

de la infracción.

*e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente.*

*f) La afectación a los derechos de los menores.*

*g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos.*

*h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.*

*3. Será posible, complementaria o alternativamente, la adopción, cuando proceda, de las restantes medidas correctivas a las que se refiere el artículo 83.2 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

De acuerdo con los preceptos transcritos, a efectos de fijar el importe de la sanción de multa a imponer a la entidad reclamada como responsable de una infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD y 72.1 b) de la LOPDGDD, en una valoración inicial, se estiman concurrentes en el presente caso los siguientes factores:

En calidad de agravantes:

- Que los hechos objeto de la reclamación son imputables a una falta de diligencia de la parte reclamada (artículo 83.2.b, RGPD), la reclamada cuando tuvo conocimiento del fraude no actuó y siguió tratando los datos del reclamante.

La Sentencia de la Audiencia Nacional de 17/10/2007 (rec. 63/2006), en la que, respecto de entidades cuya actividad lleva aparejado en continuo tratamiento de datos de clientes, indica que “...el Tribunal Supremo viene entendiendo que existe imprudencia siempre que se desatiende un deber legal de cuidado, es decir, cuando el infractor no se comporta con la diligencia exigible. Y en la valoración del grado de diligencia ha de ponderarse especialmente la profesionalidad o no del sujeto, y no cabe duda de que, en el caso ahora examinado, cuando la actividad de la recurrente es de constante y abundante manejo de datos de carácter personal ha de insistirse en el rigor y el exquisito cuidado por ajustarse a las prevenciones legales al respecto.”

- La evidente vinculación entre la actividad empresarial de la reclamada y el tratamiento de datos personales de clientes o de terceros (artículo 83.2.k, del RGPD en relación con el artículo 76.2.b, de la LOPDGDD)

Procede graduar la sanción a imponer a la reclamada y fijarla en la cuantía de 70.000 € por la por la presunta infracción del artículo 6.1) tipificada en el artículo 83.5.a) del citado RGPD.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

**PRIMERO:** IMPONER a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812, por una infracción del Artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD, una multa de 70.000 euros (setenta mil euros).

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812.

**TERCERO:** Advertir al sancionado que deberá hacer efectiva la sanción impuesta una vez que la presente resolución sea ejecutiva, de conformidad con lo dispuesto en el art. 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP), en el plazo de pago voluntario establecido en el art. 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso, indicando el NIF del sancionado y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento, en la cuenta restringida nº **ES00 0000 0000 0000 0000 0000**, abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en la entidad bancaria CAIXABANK, S.A.. En caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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 de la referida Ley.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso



contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

Mar España Martí  
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos