

Expediente N°: E/00758/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L. y ORANGE ESPAGNE SAU en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de noviembre de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que, través de su entidad bancaria, ha tenido conocimiento de que sus datos personales se encuentran en ficheros de morosidad. Por ello, solicita el acceso ante EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA, que contesta con fecha 21 de mayo de 2012 informando que consta su nombre y apellidos y su número de DNI asociados a una deuda por importe de 596,49 € con ORANGE ESPAÑA SA (en adelante ORANGE). Posteriormente solicita ante esta entidad la cancelación de sus datos, procediéndose a la misma en fecha 27/06/2013.

Además, el denunciante se pone en contacto con ORANGE indicando que no tiene relación con la entidad, la cual le remite dos contratos donde consta su nombre y apellidos y DNI y un domicilio que el denunciante no reconoce.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad:

Tal y como consta en el escrito remitido por EQUIFAX IBERICA SL con fecha de registro de entrada 7 de abril de 2015 respecto de los datos de D. **A.A.A.** con DNI **E.E.E.**, se desprende:

- Respecto del fichero ASNEF

Con fecha 6 de abril de 2015, fecha en que se realiza la consulta en el fichero ASNEF, no figuran incidencias asociadas al identificador **E.E.E.**

1. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES

Consta una notificación de inclusión, cuya entidad informante es ORANGE por importe de 75,71 € en fecha 19/02/2011, remitida a un domicilio de Almería y que ha sido devuelta con fecha 17/02/2011. El domicilio que figura en el fichero no corresponde con la dirección postal aportada por el denunciante en su reclamación ante la Agencia.

- Respecto del fichero de BAJAS

Consta una baja asociada al denunciante y a la incidencia informada por ORANGE, con fecha de alta 18/02/2011 y en baja con fecha 26/03/2015 por el motivo "TITULAR" e importe 528,99 €.

- Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad no constan expedientes asociados al ejercicio de los derechos del denunciante en relación con la incidencia informada por ORANGE.

Respecto de la entidad informante ORANGE ESPAGNA, S.A.U

Con fecha 3 de marzo de 2015 se solicita a ORANGE información relativa a D. **A.A.A.** con DNI **E.E.E.** y de la respuesta recibida en fecha 1 de abril de 2015 se desprende:

1. En los Sistemas de Información de ORANGE figura el nombre y apellidos y NIF del denunciante como titular del contrato ***CONTRATO.1 con dos líneas telefónicas (**D.D.D.** y **C.C.C.**) portadas a ORANGE en fecha 17/11/2010 y dadas de baja por impago en origen con fecha 26/05/2011.

ORANGE ha aportado copia del *CONTRATO CLIENTES EMPRESA* y ANEXO suscritos con fechas octubre y noviembre de 2010 donde constan como datos del cliente el nombre y NIF del denunciante y como dirección postal un domicilio de B.B.B.. Asimismo ha aportado copia del DNI asociado al contrato que parece corresponder con el DNI del denunciante y copia de un recibo bancario en el que figura como titular el nombre y apellidos del denunciante.

2. Todas las facturas asociadas al contrato ***CONTRATO.1 han resultado impagadas y devueltas, encontrándose en la actualidad en estado incobrable en los sistemas de ORANGE
3. Respecto de los contactos mantenidos con el cliente, ORANGE manifiesta que debido a la antigüedad del caso no es posible acceder al contenido del único contacto que figura en el Sistema, al encontrarse archivado, no obstante figura una alerta en fecha 11/07/2012 informando de la fase de recobro en la que se encuentra la cuenta.
4. ORANGE manifiesta que no consta registro de reclamaciones realizadas por escrito ni por el denunciante, ni por terceros en su nombre.
5. ORANGE manifiesta que la inclusión de los datos personales del denunciante en ficheros de morosidad se ha efectuado tras el impago de las facturas generadas en virtud del contrato ***CONTRATO.1 procediéndose al alta en fecha 17/02/2011 en el fichero ASNEF y en fecha 22/02/2011 en el fichero BADEXCUG por importe de 75,70€, correspondiente al impago de la factura de fecha 26/11/2010. Con posterioridad se ha incrementado el importe con el resto de las facturas pendientes quedando resultante un impago de 528,99 €.
6. ORANGE manifiesta que con motivo de la entrada del Requerimiento de Información de la Agencia y ante la inexistencia de contactos e interacciones con el titular, se han tomado una serie de medidas en orden a asegurar la procedencia de la deuda,

entre ellas se ha enviado la cuenta para su análisis al Grupo de Gestión de Riesgo, y se ha solicitado la exclusión cautelar de los ficheros de solvencia, en tanto se realizan las citadas comprobaciones y aportan certificados de EQUIFAX IBERICA SL y EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA, de fechas 26 y 27 de marzo de 2015, informando que no constan datos asociados a D. **A.A.A.** con DNI **E.E.E.**

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

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.*

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también*

permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que ORANGE aporta copia del CONTRATO CLIENTES EMPRESA y ANEXO suscritos con fechas octubre y noviembre de 2010 donde constan como datos del cliente el nombre y NIF del denunciante y como dirección postal un domicilio de **B.B.B.**, que el denunciante no reconoce. Asimismo aporta copia del DNI asociado al contrato que parece corresponder con el DNI del denunciante y copia de un recibo bancario en el que figura como titular el nombre y apellidos del denunciante.

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.

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.

Finalmente y de otra parte, ORANGE informa que con motivo de la entrada del Requerimiento de Información de la Agencia y ante la inexistencia de contactos e interacciones con el titular, se han tomado una serie de medidas en orden a asegurar la procedencia de la deuda, entre ellas se ha enviado la cuenta para su análisis al Grupo de Gestión de Riesgo, y se ha solicitado la exclusión cautelar de los ficheros de solvencia, en tanto se realizan las citadas comprobaciones.

Conviene subrayar que la baja cautelar de sus datos de los ficheros ASNEF y BADEXCUG no implica que no se pueda producir una inclusión posterior al confirmar la entidad informante la deuda. Por lo que, D. **A.A.A.** podrá presentar nueva reclamación ante ORANGE y adjuntar la denuncia interpuesta ante la Dirección General de Policía donde se pone de manifiesto la presunta utilización fraudulenta de sus datos personales.

Posteriormente podrá ejercitar su derecho de cancelación ante ORANGE utilizando los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>. Y en el supuesto de que su solicitud no fuera contestada en el plazo de diez días, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos.

Asimismo, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor (ORANGE) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar una deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

Finalmente habría que añadir, que la posible falsificación de la contratación o una posible usurpación o suplantación de personalidad llevada a cabo por un tercero debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes.

IV

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 de la normativa en materia de protección de datos, en la medida en que actuó con una razonable

diligencia a la hora de la recogida de datos que justifican la contratación del servicio, y que tenían una apariencia de legitimidad.

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 EQUIFAX IBERICA, S.L., 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 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