



Expediente Nº: E/01050/2014

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 S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de diciembre de 2012 tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que interpone denuncia contra **ORANGE ESPAGNE SA** (en adelante ORANGE) a partir de la inclusión de sus datos en el fichero de morosidad ORANGE, en fecha 21 de diciembre de 2012. El denunciante manifiesta en sus escritos que tiene interpuesta una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en fecha 25 de octubre de 2012 y sin haber resolución de la misma sus datos han sido incluidos en el fichero de ASNEF.

A la vista de lo presentado por el denunciante en su primera denuncia, esta Agencia Española de Protección de Datos, en fecha 31 de enero de 2013, acordó la inadmisión de la denuncia.

Con fecha 1 de febrero de 2013 el denunciante presentó una nueva denuncia y en fecha 26 de febrero de 2013, Recurso de Reposición, el cual fue estimado en la Resolución RR/177/2013 de fecha 20 de marzo de 2013, procediéndose a la apertura del expediente de actuaciones previas E/1801/2013, el cual finaliza con un archivo por caducidad en fecha 28 de febrero de 2014 procediéndose a la apertura de actuaciones de investigación en el seno del presente expediente.

SEGUNDO: Tras la recepción de las citadas denuncias, 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:

1º) A la vista de lo aportado por el denunciante, tal y como consta en el escrito remitido por EQUIFAX IBERICA SL con fecha de registro de entrada 18 de abril de 2013 respecto de los datos de **A.A.A.** con DNI **D.D.D.**, se desprende:

- Respecto del fichero ASNEF

Con fecha 16 de abril de 2013, fecha en que se realiza la consulta en el fichero ASNEF, no figuran incidencias asociadas al identificador **D.D.D.**

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES

Consta una notificación de inclusión, cuya entidad informante es ORANGE por importe de 181,80 € en fecha 8 de diciembre de 2012.

- Respecto del fichero de BAJAS

Consta una baja asociada al denunciante y a la incidencia informada por ORANGE,

con fecha de alta **07/12/2012** y en baja con fecha **09/02/2013** por el motivo "TITULAR saldo 0".

- Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad consta un expediente asociado al derecho de cancelación del denunciante en relación con la incidencia informada por ORANGE. Con fecha 23 de diciembre de 2012, el denunciante ejercita su derecho de cancelación, siendo contestado por EQUIFAX, en fecha 2 de enero de 2013, informando de que no es posible la cancelación ya que los datos han sido confirmados por la entidad informante.

2º) Con fecha 21 de marzo de 2013 se solicita a ORANGE información relativa al cliente **A.A.A.** con DNI **D.D.D.** y de la respuesta recibida en fecha 19 de junio de 2013 se desprende lo siguiente:

1. ORANGE manifiesta que el denunciante suscribió un compromiso de permanencia al realizar un *Renove* del terminal para línea **C.C.C.** a precio promocional en fecha de 11/04/2012, comprometiéndose a permanecer en ORANGE durante los siguientes 24 meses.

El denunciante solicitó la portabilidad de la mencionada línea el 14/08/2012, incumpliendo por tanto el compromiso de permanencia, con el consiguiente cargo de 150 euros (impuestos no incluidos), en la factura de fecha 16/09/2012, por lo que ésta es correcta.

2. Por este motivo se incluyeron sus datos en los ficheros ASNEF, con fecha de alta **07/12/2012** y fecha de baja **09/02/2013**, por un importe de 181,80€, y en el fichero BADEXCUG, con fecha de alta 09/12/2012 y fecha de baja 10/02/2013, por el mismo importe.
3. Tras recibir una reclamación procedente de la SETSI el día **08/03/2013** se anuló el importe correspondiente a la parte proporcional del compromiso de permanencia adquirido (150€ sin IVA — 181,80€ con IVA), quedando únicamente pendiente el resto de la factura por consumo (60,80 €). Procediéndose, asimismo, a la anulación de la factura rectificada por el importe de 60,80€, que constaba pendiente, y se tramita la devolución del importe restante 121€, mediante transferencia bancaria en la cuenta bancaria que el cliente confirma telefónicamente.

ORANGE ha aportado copia del escrito de contestación remitido a la SETSI en fecha 8 de marzo de 2013 en el que ponen de manifiesto que:

- a) Con fecha 31 de Enero de 2013 se ha procedido a realizar un ajuste por importe de 121 € (impuestos incluidos) en factura del 16/09/2012, en concepto de baja anticipada en tarifa, de la línea C.C.C., quedando un importe pendiente de pago de 60,80 euros (impuestos incluidos).
- b) Que al realizar la portabilidad de la línea antes mencionada, el 14/08/2012, se incumple el compromiso de permanencia, con el consiguiente cargo de 150 euros (impuestos no incluidos), en la factura del 16/09/12, por lo que ésta es correcta.
- c) No obstante, en calidad de servicio, a día 08/03/2012, se anula importe pendiente de pago por importe de 50 euros (60,80 euros, impuestos incluidos) y

se realiza un abono en la cuenta bancaria del cliente, por importe de 121 euros (impuestos incluidos), tras confirmar telefónicamente con el **E.E.E.** la cuenta bancaria.

- d) A día de hoy, el cliente se encuentra al corriente de pago y les informamos de que se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos personales del cliente de cualquier fichero de solvencia económica, en el que pudiera haber estado incluido a petición de nuestra empresa.

ORANGE ha aportado certificados de EQUIFAX IBERICA SL y EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SA confirmando la inexistencia de datos del denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCUG, de fecha 23 y 22 de mayo de 2013 respectivamente.

4. ORANGE, en todo caso, manifiesta que la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de solvencia se encuentra relacionado con el incumplimiento del compromiso de permanencia adquirido por su parte, por lo que el Órgano competente para deliberar sobre este hecho no sería la SETSI, y en consecuencia la presentación de la reclamación ante el citado Organismo no convierte la deuda en incierta.

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

En primer lugar, al respecto del tratamiento de datos del denunciante, realizado por ORANGE, a partir de la relación contractual existente entre dicha entidad y el denunciante, debe partirse de lo dispuesto en el artículo 6 de la LOPD, que establece en sus puntos 1 y 2 lo siguiente:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal (...) se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento;(...)”

El artículo 4.3 de la LOPD, referente a la “calidad de los datos”, establece:

“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

Por su parte, el artículo 29 de la LOPD, referido a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito establece lo siguiente:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos

de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Podrán tratarse también datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos."

Los artículos 37 a 44 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD desarrollan la regulación en torno a la inclusión de datos en ficheros de solvencia patrimonial, estableciendo el artículo 38.1.a) de dicho cuerpo legal lo siguiente, al respecto de los requisitos para incluir los datos en un fichero de solvencia:

"a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa, o tratándose de servicios financieros, no se haya planteado una reclamación en los términos previstos en el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero."

III

En lo relativo a la inscripción de los datos personales del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial, resulta procedente destacar que el hecho de que exista una controversia sobre la cuantía y legitimidad de la deuda, no impide el acceso de los datos de un presunto deudor a un fichero sobre cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dineraria. En este sentido se ha pronunciado la Audiencia Nacional en la sentencia de 29/02/2002, recurso 1200/2000, ha establecido lo siguiente:

"... entendemos que la conducta de la empresa, no infringe lo establecido en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 5/1992 (hoy LOPD) en la medida en que existía una situación de débito. Ciertamente el débito era discutido, pero de aquí no cabe inferir responsabilidad alguna por parte de la entidad recurrente pues en otro caso, bastaría

con que el deudor discutiese la deuda para que no pudiese tener acceso al fichero”

En segundo lugar, hay que considerar que dentro del ámbito competencial de esta Agencia no se encuentra la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato, más allá de lo estrictamente referido a la observancia de los principios que fija la LOPD en materia de la protección de datos de carácter personal, por lo que para determinar la legitimidad o no de una deuda, habrá de instarse una clarificación ante las instancias correspondientes de consumo o ante los órganos jurisdiccionales competentes en la materia.

Así, y al respecto del tratamiento de datos del denunciante, de acuerdo al artículo 38.1.A) del RD 1720/2007 antes visto, no cabe instar la inclusión de datos de un deudor en un fichero de solvencia patrimonial, cuando se haya planteado reclamación ante el correspondiente órgano de arbitraje, lo que supone que, si al plantearse una reclamación los datos del reclamante se encuentran incluidos los datos del reclamante en dichos ficheros, éstos deben ser cancelados a instancia del supuesto acreedor, hasta que exista un pronunciamiento de dicho órgano arbitral.

Hemos de tener en cuenta que en el presente supuesto el denunciante presentó una reclamación ante la SETSI, órgano cuya competencia se vincula a la resolución de reclamaciones por controversias entre consumidores y usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas al respecto de la prestación de servicios de telecomunicaciones, estando referida la controversia a una penalización por baja anticipada, no por la prestación del servicio.

Aún lo anterior, debe señalarse que ORANGE instó la incorporación de los datos del denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCUG por una deuda controvertida, en fechas 7 y 9 de diciembre de 2012 respectivamente, previamente a que le fuera notificada a ORANGE, por parte de la SETSI, en fecha 8 de marzo de 2013, la existencia de una reclamación planteada por el denunciante ante dicho organismo.

También es significativo que con anterioridad a dicha comunicación de marzo de 2013, en febrero de 2013, ORANGE instó la baja la inscripción realizada, a partir de un procedimiento de regularización de cantidades, de ahí que deba concluirse que ORANGE, en lo relativo al tratamiento de datos del denunciante, actuó conforme a lo establecido por la normativa en materia de protección de datos, dado que no incluyó los datos del denunciante en fichero de solvencia alguno, al tiempo de conocer la existencia de una reclamación del denunciante planteada ante la SETSI.

Por tanto, ha de concluirse que lo actuado no supondría vulneración de la LOPD.

IV

Por último, en lo relativo a la falta de atención de su solicitud de cancelación de datos por parte de ASNEF, hemos de tener en cuenta que, ante las solicitudes, de

acceso, rectificación y cancelación de datos, dirigidas a las entidades gestoras de los ficheros de solvencia por datos incorporados a instancias de terceros, como en el presente caso a instancias de ORANGE, éstas han de actuar de acuerdo a lo establecido en el artículo 44.3.1ª del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, que nos dice:

“3. Cuando el interesado ejercite sus derechos de rectificación o cancelación en relación con la inclusión de sus datos en un fichero regulado por el artículo 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1.ª Si la solicitud se dirige al titular del fichero común, éste tomará las medidas oportunas para trasladar dicha solicitud a la entidad que haya facilitado los datos, para que ésta la resuelva. En el caso de que el responsable del fichero común no haya recibido contestación por parte de la entidad en el plazo de siete días, procederá a la rectificación o cancelación cautelar de los mismos”

Así, aquél que determina si ha de atenderse la solicitud del titular del dato, será la entidad que informara del dato, a la que tanto los responsables de los ficheros ASNEF como BADEXCUG, en su caso, han de remitir las solicitudes del afectado, por lo que en la medida en que el denunciante efectuó su solicitud ante ASNEF y sus datos fueron confirmados por ORANGE, los responsables del fichero ASNEF actuaron conforme a la normativa en materia de protección de datos, al no atender la cancelación solicitada, al ser denegada la misma por aquél que instó la inscripción del dato, ORANGE.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EQUIFAX IBERICA, S.L., ORANGE ESPAGNE S.A.U.** y a D^a **B.B.B.** en nombre y representación de 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