



Expediente Nº: E/01676/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y ORANGE ESPAGNE S.A.U. en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 15 de octubre de 2013 tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) formulando reclamación de Tutela de Derechos frente a ORANGE ESPAGNE S.A.U. (en lo sucesivo ORANGE) por no haber atendido debidamente su derecho de cancelación. La denunciante manifestó que tenía dos líneas contratadas con la entidad, sujetas a compromiso de permanencia. Antes de que finalizara el plazo solicitó la portabilidad de una de ellas a otra compañía en octubre de 2011, derivándose una penalización de 177 € que abonó por transferencia en fecha 10/10/2011.

La Resolución R/00637/2014 que puso fin al procedimiento de tutela de derechos TD/01811/2013 ordenaba la apertura del expediente de actuaciones de investigación previa E/01676/2014.

SEGUNDO: En el marco del E/01676/2014, 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 el fichero Badexcug figura una operación impagada informada por ORANGE de importe de 177 €. Esta operación ha sido incluida en el fichero en dos ocasiones: la primera con fecha de alta 27/11/2011 y baja 03/10/2013, la segunda tiene fecha de alta 26/01/2014 permaneciendo de alta en fecha 22/05/2014

Según indican los representantes de ORANGE, Doña **A.A.A.** fue titular de dos contratos de telefonía móvil, uno de ellos con numeración **B.B.B.** asociado al contrato con número ***CONTRATO.1 y un segundo con numeración **C.C.C.** asociado al contrato con número ***CONTRATO.2.

En ambos contratos la cliente aceptó un terminal a precio promocional lo que implica que se compromete a permanecer de alta en todas las líneas en las que se aplica la promoción durante los 18 meses siguientes a la recepción del terminal. Esto incluye no sólo un compromiso de permanencia para la línea para la cual se tramita dicha renovación de terminal sino también para todas aquellas que se comprometan por el cliente, mediante el uso de los puntos generados por el servicio de dichas líneas.

En este caso la afectada, con fecha 28/02/2011 había formalizado la renovación de un terminal de alta gama a un precio promocional para el número de teléfono **C.C.C.**, haciendo también uso de los puntos correspondientes a la línea **B.B.B.** asociada al

contrato con número ***CONTRATO.1, y generando por tanto un compromiso de permanencia de 18 meses para ambas líneas, obligándose a satisfacer una penalización en caso de incumplimiento de 177 € por cada línea.

Los representantes de la entidad indican que el justificante de pago que Doña **A.A.A.** ha remitido, se refiere al abono de 177 € efectuado por la misma en fecha 10/10/2011, en un número de cuenta de la entidad BANKIA, habilitado para pagos realizados en concepto de recobro de servicios de telefonía móvil.

Así pues, el ingreso realizado por Doña **A.A.A.** en dicha domiciliación bancaria, se hizo para proceder al pago de la factura correspondiente al contrato con número ***CONTRATO.1, de fecha 08/09/2011 y por importe de 177 € motivada por el incumplimiento del compromiso de permanencia de 18 meses al que se había obligado con fecha 28/02/2011, al solicitar la portabilidad de la línea con fecha 26/07/2011.

Dicho abono fue aplicado en los sistemas de ORANGE, con fecha 12/10/2011, quedando desde ese momento al corriente de pago con esta mercantil, respecto al servicio de telefonía móvil correspondiente al número **B.B.B.** asociado al contrato con número ***CONTRATO.1.

Por otro lado, Doña **A.A.A.**, también es la legítima titular de un contrato de telefonía móvil con esta mercantil, con numeración **C.C.C.** asociado al contrato con número ***CONTRATO.2. En virtud de lo anteriormente expuesto, habiéndose generado un compromiso de permanencia de 18 meses para ambas líneas, y toda vez que se ha procedido por parte de la denunciante solamente al pago de la factura por importe de 177 € relativa al contrato ***CONTRATO.1, queda, a día de hoy, pendiente de pago la factura correspondiente al contrato ***CONTRATO.2, de fecha 08/09/2011 por importe 177 €.

ORANGE expone que dicha factura impagada fue el motivo por el cual los datos de Doña **A.A.A.** fueron informados con fecha 24/11/2011 a los ficheros de solvencia patrimonial, BADEX y ASNEF, previo requerimiento de pago por esa mercantil, manteniéndose dicha situación en la actualidad.

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 relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en relación al tratamiento de los datos por parte de los

responsables de este tipo de ficheros:

“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”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la *existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.*

La exigencia de que la deuda sea “*cierta*” responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que “*los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*”. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

III

En el presente caso, la inclusión objeto de investigación ha sido justificada por la entidad denunciada en la existencia de una deuda fruto de la aplicación de unas determinadas condiciones contractuales: la afectada había formalizado la renovación de un terminal de alta gama a un precio promocional para el número de teléfono **C.C.C.**, haciendo también uso de los puntos correspondientes a la línea **B.B.B.** asociada al contrato con número ***CONTRATO.1, y generando por tanto un compromiso de

permanencia de 18 meses para ambas líneas, obligándose a satisfacer una penalización en caso de incumplimiento de 177 € por cada línea.

Al respecto se hace necesario señalar que 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 o la interpretación de cláusulas contractuales, 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.

Por ello, la impugnación de la deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar la existencia o inexistencia de la misma, a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impide que pueda hablarse de una deuda cierta hasta que recaiga resolución firme, y por tanto, la inclusión de la misma en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Por otro lado, 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 en este caso) 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.

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 ORANGE ESPAGNE S.A.U. y a **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