

Expediente Nº: E/02976/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 26 de abril de 2016 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.**, en adelante el denunciante, en el que manifiesta lo siguiente:

1. E 12 de septiembre de 2012 contrató con ORANGE ESPAGNE, S.A.U., en adelante ORANGE, teléfono fijo y ADSL.
Unos días antes del 12 de septiembre de 2013 le ofrecieron continuar en la compañía con un descuento y unos meses después la contratación de una línea de teléfono móvil, aceptado ambas ofertas.
2. Al entender que ORANGE no había cumplido las condiciones pactadas solicitó la baja de los servicios el 29 de noviembre de 2013
3. A partir de la baja existe una discrepancia en la facturación y a la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.
4. El denunciante reclama ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información (SETSI), que mediante la resolución de 30 de septiembre de 2014 que dictamina que su baja causó efecto el 1 de diciembre de 2013 y que no se le podrán cobrar cantidades a esa fecha.
5. El 5 de enero de 2014 ORANGE pasó al cobro una factura de 84,88 euros correspondiente al mes de diciembre de 2013, cuando ya no era cliente.
6. El denunciante interpuso reclamación ante los tribunales que fue admitida y cuya vista oral se celebró el 18 de abril de 2016.
7. ORANGE le ha incluido injustamente en un fichero de solvencia patrimonial durante el periodo que va del 31 de enero al 28 de octubre de 2014.

Se aporta copia de la siguiente documentación:

- a) Factura de telefonía móvil de 21 de diciembre de 2013 correspondiente al periodo del 21 de noviembre al 20 de diciembre de 2013.
- b) Requerimiento de pago de la factura a) en el que no consta fecha pero que incluye documentación que permite el pago hasta el 31 de enero de 2014.
- c) Factura rectificativa emitida el 24 de abril de 2014 por importe de 0 euros que sustituye a la a).
- d) Factura de telefonía fija e Internet de 5 de enero de 2014 correspondiente al periodo del 1 al 30 de diciembre de 2013.

- e) Requerimiento de pago de la factura d) de 8 de abril de 2014 remitido por ORANGE.
- f) Requerimiento de pago de la factura d) de 18 de julio de 2014 remitido por un tercero en nombre de ORANGE.
- g) Resolución de la SETSI de 30 de septiembre de 2014.
- h) Escrito de ORANGE de 28 de octubre de 2014 en el que se le comunica que habiendo recibido la resolución g) y que en cumplimiento de dicha resolución proceden a anular la factura d) quedando el denunciante al corriente de pagos.

El 7 de julio de 2016 tiene entrada en esta Agencia un escrito de ampliación de denuncia en el que el denunciante se reitera en los hechos descritos y aporta detalles sobre los incumplimientos de contrato que desembocaron en los hechos denunciados.

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:

ACTUACIONES PREVIAS

Sobre la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial

1. En los requerimientos de pago aportados por el denunciante se le informa de que podrá ser incluido en los ficheros de solvencia patrimonial ASNEF o BADEXCUG.
El denunciante manifiesta haber sido incluido por ORANGE en el “registro de morosos” o en el “archivo de morosos” pero no lo acredita.
2. Consultado el fichero de solvencia patrimonial ASNEF informa de que los datos del denunciante no constan, ni les consta haber notificado inclusión alguna o la cancelación de los datos del denunciante.
3. ORANGE manifiesta no haber incluido los datos del denunciante en ningún fichero de solvencia patrimonial.

Sobre la facturación realizada por ORANGE

4. La resolución de la SETSI de 30 de septiembre de 2014, que se refiere únicamente a los servicios asociados a la línea **C.C.C.**, considera que analizada la documentación obrante en el expediente:
 - 4.1. “...no ha podido probarse que en el mismo el reclamante contratase una promoción de las características a las que alude, por lo que procede desestimar la reclamación.”
 - 4.2. “En relación con la baja no tramitada de todos los servicios para la línea C.C.C. [...] consta la existencia de solicitud de baja del servicio contratado con fecha 4 de diciembre de 2013, procede estimar la reclamación.”
 - 4.3. “En lo referente a la pretensión del operador de cobrar una cantidad en concepto de penalización por baja anticipada [...] procede estimar la

reclamación."

En el apartado resolutivo, la SETSI requiere a ORANGE para que anule los cargos facturados con posterioridad a los dos días en que solicitó la baja y, al considerar improcedente la baja por penalización, a anular tal cargo si no se ha cobrado o devolver el importe cobrado si tal es el caso.

5. ORANGE manifiesta haber cumplido con la resolución de la SETSI, aportando copia de la factura y la carta que constan en los antecedentes como documentos d) y h) y además copia de la factura rectificativa emitida el 25 de noviembre de 2014.

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 denunciante manifiesta que Orange incluye sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito asociados a una deuda, respecto de la cual ha entablado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

En relación con la inclusión de los datos personales del denunciante en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de 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.

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.

En el supuesto examinado, el denunciante presentó reclamación en la que se cuestiona la existencia de la deuda ante un órgano competente para adoptar una decisión en los términos anteriormente expuestos (SETSI), cuyo procedimiento se resolvió en fecha 30 de septiembre de 2014. El denunciante señala que durante el periodo de tiempo en el que se resolvía su reclamación Orange incluye sus datos en ficheros de morosidad, en concreto, desde la fecha 31 de enero de 2014 hasta el 28 de octubre de 2014.

No obstante, cabe señalar que no queda acreditado tal extremo, ya que, de un lado, el denunciante no aporta documento alguno que avale dicha información (inclusión de sus datos en ficheros de morosidad por parte de Orange), y, de otro, consultado al fichero de morosidad ASNEF por parte de esta Agencia, éste comunica que los datos del denunciante no constan, ni les consta haber notificado inclusión alguna o la cancelación de los datos del denunciante.

Por ello, de acuerdo con el principio de presunción de inocencia cuya invocación resulta plenamente justificada en el ámbito del Derecho Administrativo sancionador, según consolidada doctrina del Tribunal Constitucional, no puede inferirse de los hechos denunciados la existencia de infracción de LOPD, al no haberse aportado prueba que determine Orange haya incluido los datos del denunciante en ficheros de morosidad existiendo un procedimiento abierto ante la SETSI.

Por último, destacar que Orange, tras conocimiento de la Resolución dictada por la SETSI en fecha 30 de septiembre de 2014, procede a realizar las gestiones oportunas en aras a dar cumplimiento de la misma, en concreto, a devolver los cargos facturados con posterioridad a los días en que solicitó la baja el denunciante, así como el importe correspondiente a la baja anticipada.

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 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 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 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 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