



Expediente Nº: E/03674/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE Y OCNSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, y 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 9/04/2013 tuvo entrada en esta Agencia una denuncia de **A.A.A.**, en adelante la denunciante, en la que manifiesta que siendo titular con ORANGE ESPAGNE S.A.U.), en adelante la denunciada de la línea **C.C.C. 82**, servicio “línea fija e Internet” contratado con ORANGE ESPAGNE S.A.U., previniendo su cambio de domicilio pidió información y respuesta favorable a que en el nuevo se podía prestar el servicio, si bien a la postre no fue cierto, por lo que solicitó la baja del contrato en octubre 2012. Manifiesta:

1. La denunciante manifiesta que **se me envía factura** de 26/11/2012 por importe de 79,13 €, que fue abonada, según copia del ingreso de la transferencia de 14/01/2013. Se emite una segunda factura de **26/12/2012** por **133,10 €**. La denunciante **no aporta copia de la factura** porque como era baja en el operador no tenía ya acceso a Internet que era como las recibía. En vez de ello **llama factura a la carta de recobro** cuya copia aporta en la que no se identifica línea alguna respecto al mismo, tan solo “*Su última factura de 26/11/2012 de 79,13 euros sigue pendiente de pago*”. En idéntico sentido, sin identificar la línea, aporta también requerimiento de pago de “*Su última factura de 26/12/2012 de 133,10 euros*”.
2. El **23/02/2013**, precisa que la denunciada le comunicó la **rectificación de dos facturas**, de fechas 5/11/2012 y 5/12/2012, de un importe conjunto de 14,41€, aportando copia de dicha factura, referenciada núm. 637
3. Entidades de recobro le reclaman en nombre de la denunciada el pago de 133,10 €, según copia que aporta, en las siguientes fechas en las que no se informa de la línea o concepto que se adeuda:
 - a. 26/12/2012, 11/03/2013, 1/04/2013
4. Con fecha **15/03/2013** interpone una reclamación por los hechos descritos ante la **Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid**.
5. Con fecha 16/03/2013 se le comunicó su **inclusión en el fichero** de solvencia patrimonial y crédito ASNEF por una deuda informada por la denunciada con un importe de 133,10 €, con fecha de **alta de 15/03/2013**, según copia que aporta.
6. Aporta copia de escrito en el que el 3/04/2013, en respuesta a su **solicitud de oposición de su inclusión en un archivo de morosos**, EQUIFAX IBERICA, S.L., responsable del fichero ASNEF resuelve como derecho de oposición, no atender dicha solicitud dado que “*ORANGE EMPRESAS*” indicó que no concurre causa de oposición.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información, con los siguientes resultados:

A) Con fecha **17/07/2013** tuvo entrada la respuesta sobre los datos del denunciante por parte de **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO**, SA que gestiona el fichero de solvencia **BADEXCUG**, en el que informa:

-Consta una incidencia informada por la denunciada con fecha de alta 17/03/2013, y que continúa de alta. Informa que el importe es de 133,10 euros a instancia de **ORANGE**, de alta desde 17/03/2013, según copia de los sistemas de su aplicación

B) Con fecha **22/07/2013** tuvo entrada la respuesta de **EQUIFAX**, que gestiona el fichero **ASNEF**, y manifiesta:

- Figuran los datos de la denunciante actualizados a 11/07/2013 por un importe impagado de 133,10 euros, de alta a instancia de **ORANGE EMPRESAS** desde 15/03/2013 y la misma documentación aportada por el denunciante con respecto al ejercicio de su derecho.

C) Se solicita a la denunciada el 27/06/2013 *“Especificaron de las causas que han motivado la inclusión de los datos de la denunciante en el fichero de solvencia, a pesar de existir una reclamación en Junta Arbitral de Consumo”, y “copia de las facturas pendientes de pago”*. Con fecha **12/08/2013**, respecto de la denunciante, **ORANGE** informa:

1. La denunciante tenía tres contratos distintos en la modalidad de empresa con los que había adquirido un compromiso de permanencia de 18 meses. La deuda se genera como consecuencia del incumplimiento del compromiso de permanencia en relación con el contrato **F.F.F.** 01, correspondiente a la línea **E.E.E.** 27, que fue dada de alta el 16/09/2010 y de baja por portabilidad el 14/11/2012.
2. El 30/11/2011 consta en sus sistemas la entrega de un terminal **NOKIA X3-02** a precio promocional. *“Como el compromiso de permanencia inicial (el del contrato) no finalizaba hasta el 14/03/2012, el compromiso de permanencia correspondiente al renove del terminal comenzó el 15/03/2012 y no finalizaba hasta el 15/09/2013, fecha posterior a la baja de la línea.”* En sus sistemas figura albarán de entrega 29/11/2011, usuario *“Mercedes”* que no se corresponde con el nombre de la denunciante.
3. Los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros **ASNEF** y **BADEXCUG** debido al impago de la factura referencia **B.B.B.** 26-1212, de la que aporta copia en la que se aprecia que fue emitida el 16/12/2012, y el concepto de 110 € por *“baja anticipada”*, mas el IVA, un total de 133,10 euros. Señala que la denunciante tenía un compromiso de permanencia de 18 meses que incumplió.
4. La entidad no alude a la línea **C.C.C.** 82.



TERCERO: Con fecha 12/03/2014 se solicita información al responsable del fichero EQUIFAX, y con fecha 12/03/2014 indica que los datos de la denunciante continúan en el fichero ASNEF, incluidos por la denunciada desde 15/03/2013, fecha última actualización 6/03/2014.

CUARTO: Con fecha de entrada 13/03/2014 se obtiene respuesta de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO que precisa:

- ORANGE fue notificada sobre la solicitud de arbitraje de la denunciante el 10/04/2013 mediante el buzón de correo electrónico dispuesto al efecto por la operadora. Se aporta copia de remisión del correo electrónico enviado desde la Junta a ORANGE el 10/04/2013, que lleva un archivo pdf adjunto.
- ORANGE realizó acuse de recibo y contestó por escrito el 30/04/2013. Se aporta copia de escrito de la denunciada, de 30/04/2013 acusando recibo en relación con la reclamación *"solicitando la baja de la línea D.D.D. 82"*, y que *"Tras realizar un estudio le informamos de que tal como solicita la cliente en su escrito, se ha cursado la baja de su contrato D.D.D. 82 sin cargo alguno, a fecha 9/11/2012."Le comunicamos que se procedió con fecha 13/03/13 a anular las facturas emitidas en noviembre y diciembre 2012, por importe de 14,41 euros.*

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 13/12, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 44.3.c) de la LOPD, tipifica como infracción grave: *"Tratar datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en el artículo 4 de la presente Ley y las disposiciones que lo desarrollan, salvo cuando sea constitutivo de infracción muy grave"*. El artículo 4.3 señala: *"Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado."*

También se ha de relacionar ese 4.3 con el artículo 29 de la LOPD que regula de forma específica la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, distingue dentro de ellos dos supuestos. Uno de los cuales es el relativo a los ficheros de solvencia patrimonial en los que se tratan 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, que se regulan en el apartado 2.

Estos ficheros se caracterizan porque no necesitan del consentimiento del afectado para la obtención y tratamiento de sus datos, lo que supone una excepción a los principios rectores de la LOPD (entre ellos el del consentimiento del afectado en el tratamiento y cesión de sus datos de carácter personal). No obstante, frente a esta

excepción, la propia norma articula una serie de contrapesos, como es su limitación a un caso concreto (cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias) y la obligación de notificar a los afectados el hecho de que se han registrado sus datos de carácter personal.

El artículo 38 del RDLOPD, precisa:

1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurran los siguientes requisitos:

Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible que haya resultado impagada.

Es el acreedor el responsable de que los datos cumplan los requisitos establecidos en el artículo 4 de la LOPD, puesto que como acreedor es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es quien conoce si la deuda realmente existe o si ha sido saldada.

Por ello se viene considerando, también con la redacción actual del citado artículo 38.1.a del RDLOPD, que en supuestos en que consta una reclamación arbitral instada por el denunciante para dirimir la certeza de la deuda ante un órgano arbitral, con competencia para declarar la existencia o no de la deuda, no concurre el requisito de deuda cierta exigido por el citado artículo 38.1.a) para la inclusión de los datos en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito. De modo que teniendo conocimiento de la reclamación de la deuda, el operador se ha de abstener de incluir de nuevo los datos, o si estuvieran incluidos, deben excluirse cautelarmente.

No obstante en este caso, la pendencia de arbitraje lo es sobre la línea fija de la denunciada, mientras que la cantidad por la que se incluyen sus datos es por la línea móvil de la denunciante, según se acredita con la copia de la factura y titularidad de línea, circunstancias que no pone de manifiesto la denunciante.

Por tanto no se deriva infracción de la denunciada en relación con los términos en que se plantea la denuncia por la denunciante, al constatarse que la inclusión en fichero de solvencia pese a tramitarse un procedimiento de arbitraje por la línea de telefonía fija, lo ha sido por una deuda de su línea de telefonía móvil.

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 **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