



Expediente Nº: E/03744/2014

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 D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra la actuación de la compañía ORANGE ESPAGNE S.A.U. (en lo sucesivo ORANGE) en el que denuncia la inclusión de sus datos personales en los ficheros de Solvencia ASNEF y BADEXCUG, respectivamente de 12 y 10 de enero de 2014, con relación a una deuda derivada del impago de la factura de 42.18 € correspondiente a la penalización por haberse dado de baja de la compañía, con la que usted no estaba de acuerdo, habiendo devuelto el recibo cargado en su cuenta.

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:

Con fecha 8 de octubre de 2014, se recibe en esta Agencia escrito de la entidad EQUIFAX IBERICA, S.L., con la que se adjunta la siguiente información:

- Respecto del fichero ASNEF:

A fecha 29/09/2014, en que se realiza la consulta, no consta información asociada al denunciante en el fichero ASNEF.

- Respecto del fichero NOTIFICACIONES:

Constan una notificaciones de inclusión, realizada por la entidad FRANCE TELEOM ESPAÑA, con fecha de emisión 11/01/2014, por un importe de 42,18€.

- Respecto del fichero FOTOCLI:

Consta una anotación de Baja, figurando como motivo de la Baja: SALDO 0, con fecha 15/03/2014.

Con fecha 6 de octubre de 2014, se recibe en esta Agencia escrito de la entidad EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., con el que se adjunta la siguiente información:

- Respecto del fichero BADEXCUG:

A fecha 29/09/2014, en que se realiza la consulta NO EXISTE información asociada al denunciante.

- Respecto del fichero NOTIFICACIONES:

Constan una operación impagada enviada al afectado, aportada por la entidad ORANGE con fecha de emisión 14/01/2014, por un importe de 42,18€.

Respecto del fichero HISTORICO DE ACTUALIZACIONES CON RELACIÓN A LA OPERACIÓN DE ORANGE

Esta deuda se dio de alta el 12/01/2014 y se dio de baja el 16/03/2014, como consecuencia del proceso automático de actualización semanal.

Con fecha 11 de noviembre de 2014, se recibe en esta Agencia escrito de ORANGE ESPAGNA, S.A.U, con información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto de los datos que obran en sus sistemas:

Los datos que obran en sus Sistemas son los correspondientes al denunciante, figurando la contratación de la línea **B.B.B.**, con fecha de alta 18/05/2012 y fecha de baja por portabilidad 21/10/2013.

- Respecto a las inclusiones realizadas por la entidad:

Los datos del denunciante fueron incluidos en ficheros de Solvencia, por el impago de una factura por importe de 42,18€. Dicha factura incluye la cuota mensual desde el inicio del periodo de facturación hasta la fecha de la baja por portabilidad, así como la facturación por penalización por compromiso de permanencia que asciende a

30€.

Con fecha 7/3/2014, el denunciante procedió al abono de la factura, momento en el que la entidad dio de baja los datos en los ficheros de Solvencia.

- Respecto a los requerimientos de pago realizados por la entidad:

Según consta en los Certificados de la entidad EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, con quien tiene contratado el servicio de impresión y envíos de requerimientos de pago, siendo enviado un requerimiento de pago con fecha 04/12/2013.

- Respecto a las comunicaciones con el cliente:

Con fecha 10/03/2014, se recibe una reclamación de la OMIC de Murcia, en el que el cliente denuncia estos hechos. Se comprueba que la facturación es correcta y que la factura había sido abonada. No obstante por deferencia comercial, se procede a la devolución del importe por penalización por permanencia.

Con fecha 14/07/2014, se recibe una notificación de la Junta Arbitral en la que el cliente reclama que al ser devuelto el citado importe, la inclusión fue incorrecta, solicitando una indemnización. Con fecha 16/07/2014, ORANGE procedió a dar contestación al mismo alegando NO ADHESION.

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.

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.

III

En el supuesto examinado, de la información y la documentación que obra en el expediente se desprende que con fecha 04/12/2013 le fue enviado un requerimiento de pago en el que se le informaba la posibilidad de que en caso de no producirse el abono del mismo en el plazo de 5 días, se le comunicarían los datos relativos a este impago a los ficheros de solvencia de crédito ASNEF y BADEXCUG, según consta en los Certificados de la entidad EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, con quien tiene contratado el servicio de impresión y envíos de requerimientos de pago. Debido a la devolución de esta factura se procedió a la comunicación de tales hechos a los mencionados ficheros en fechas 12 y 10 de enero de 2014 respectivamente.

Con fecha 10/03/2014, se recibe una reclamación de la OMIC de Murcia, en el que el cliente denuncia estos hechos. Se comprueba que la facturación es correcta y que la factura había sido abonada con fecha 7/03/2014, con posterioridad a la inclusión de los datos de la deuda en los citados ficheros.

Respecto a este punto debemos aclarar que, dicho organismo tiene encomendadas funciones de mediación en las controversias derivadas de las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios. Esta función de mediación tiene como finalidad que las partes lleguen a un acuerdo, sin que de esta mediación se deriven resoluciones de obligado cumplimiento para las partes.

En definitiva, la tramitación de una reclamación en una OMIC contraria a la existencia de la deuda no impide que los datos del deudor puedan ser informados a ficheros de solvencia patrimonial y crédito, al no afectar a ninguno de los requisitos que exige el citado artículo 38.1 del Reglamento de desarrollo de la LOPD para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros, es decir *existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada*.

Por otro lado, no existe constancia de que se haya interpuesto alguna reclamación impugnando la deuda ante un órgano administrativo, judicial o arbitral competente para emitir resolución vinculante para las partes sobre cuestiones en materia de consumo. Por lo que no cabe, en principio, inferir de los hechos denunciados vulneración de la LOPD.

A lo anterior se debe añadir 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 cuantía 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.

Ya por último es importante mencionar que la compañía ORANGE tramita la baja de los datos de esta deuda, tras su abono en fecha 07/03/2014 en los ficheros de solvencia patrimonial ASNEF y BADEXCUG, por lo que en la actualidad sus datos no figuran en ellos.

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 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