



Expediente Nº: E/04161/2014

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 Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 8 de abril de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito de Dña. **B.B.B.** (en adelante la denunciante) en el que se pone de manifiesto que aceptó telefónicamente una contratación con FRANCE TELECOM ESPAÑA SAU (en adelante ORANGE) con una promoción que, según la denunciante, incluía un descuento en la cuota mensual durante los doce primeros meses, pero según ORANGE sólo los seis primeros meses. Por ello interpuso reclamación ante OMIC, y posteriormente ante una Junta Arbitral de Consumo. La denunciante indica (a fecha 03/04/2014, de interposición de la denuncia ante esta Agencia) que la Junta Arbitral de Consumo, no ha resuelto pasado aproximadamente un año desde la entrega de la reclamación, y que a pesar de ello incluyeron sus datos en ficheros de morosidad, por lo que solicita la baja hasta que exista una resolución de la citada Junta.

Aporta copia de la siguiente documentación:

DNI.

Reclamación ante OMIC del Ayuntamiento de Sta. Coloma de Gramenet, de fecha 31/08/2012.

Contestación de EQUIFAX a su ejercicio de cancelación, informando de la baja en ASNEF de la incidencia con "ORANGE FIJO". Fecha de la carta 23/11/2012.

Contestación de fecha 07/03/2013 de ORANGE a la citada reclamación ante la OMIC. En la contestación ORANGE indica que son 6 meses a 15,95 euros y resto hasta 2 meses a 40,95 euros, así como que la facturación generada por la línea asciende a 187,89 euros en dicha fecha.

Notificación de EQUIFAX indicando la inclusión de sus datos en ASNEF por ORANGE en fecha 22/02/2013.

Instancia con fecha de entrada 14/03/2013 en el Ayuntamiento de Sta. Coloma de Gramenet, solicitando que ese ayuntamiento intermedie y entregue a la Junta Arbitral su reclamación.

Cartas de 15/01/2014 y 17/02/2014 emitidas por EQUIFAX contestando a ejercicios de cancelación de datos, informando de la confirmación de los datos por parte de ORANGE por lo que no proceden las cancelaciones solicitadas.

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:

Solicitada información a EQUIFAX IBERICA SL, se ha puesto de manifiesto lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información activa en el momento de realizar las comprobaciones.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan dos notificaciones emitidas a nombre de la afectada, con fechas de emisión 15/09/2012 y 23/02/2013, ambas por un producto de telecomunicaciones, con un importe de 187,89 euros y siendo la entidad informante ORANGE.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Constan las bajas asociadas a las notificaciones citadas en el apartado anterior:

operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 14/09/2012- 23/11/2012 el importe es de 187,89 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 05/06/2012- 05/07/2012.

operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 22/02/2013- 27/08/2014 el importe es de 187,89 euros y por vencimientos impagados primero y último de fechas 05/06/2012- 05/07/2012.

No consta ningún documento aportado por la denunciante ni por ORANGE, que refleje que la reclamación haya sido entregada por el Ayuntamiento de Sta. Coloma de Gramenet a la Junta Arbitral de Consumo, ni tampoco que la Junta Arbitral haya tramitado la misma ni la haya notificado a ORANGE. En concreto, solicitada información y documentación a ORANGE, su representante ha manifestado que:

"Doña B.B.B. contrató con esta mercantil la línea de fijo C.C.C., activándose en fecha 10/11/2011 el servicio Llamadas y Máxima Velocidad con Línea Orange. Tal servicio suponía que durante los seis primeros meses a partir de la contratación la cuota mensual de línea sería de 1 5€+IVA, siendo que una vez finalizados los seis primeros meses la cuota mensual pasaría a ser de 40,95 euros/mes (impuestos no incluidos). Una vez transcurrido el periodo inicial, y ante el aumento de la cuota mensual que por contrato había aceptado la Sra. B.B.B., ésta manifestó su desacuerdo con la facturación emitida, motivo por el cual procedió al impago de dos facturas, y a darse de baja en el servicio incumpliendo el compromiso de permanencia que había asumido por contrato.

La razón por la que en fecha 13/09/2012 los datos de la denunciante fueron comunicados al fichero de solvencia patrimonial ASNEF tras el requerimiento previo de pago, fue el impago de las facturas de fecha 05/06/2012 por importe de 10,89€ y la de fecha 05/07/2012 por importe de 177,00€.

Posteriormente, en fecha 16/11/2012 tuvo entrada en esta mercantil la única Reclamación Oficial de la que tenemos constancia, interpuesta por la denunciante ante la OMIC de Santa Coloma de Gramenet, ante la cual se ordenó en fecha 29/11/2012 la exclusión cautelar de los datos de la Sra. B.B.B. del fichero de solvencia patrimonial al que habían sido notificados mientras se realizaban las comprobaciones oportunas para el análisis sobre la procedencia o no de la misma.

Una vez se concluyó que la deuda era procedente los datos de la denunciante volvieron a ser informados al fichero en fecha 21/02/2013.

Esta parte desea poner de manifiesto, que no consta registro de entrada de la Reclamación Oficial interpuesta por la denunciante ante la Junta Arbitral de Consumo, aportada en el presente Requerimiento de Información.”

Sí aportan copia del Escrito de Contestación a la Reclamación que la denunciante presentó ante la OMIC de Santa Coloma de Gramanet.

También han manifestado que:

*“ ... los datos de la denunciante fueron excluidos del fichero ASNEF de forma cautelar en fecha 29/11/2012, ante la recepción de la única Reclamación Oficial interpuesta por la Sra. **B.B.B.**, mientras se realizaban las comprobaciones oportunas para el análisis sobre la procedencia o no de la misma, concluyéndose finalmente la procedencia de la deuda.*

En este sentido, tal y como ha sido manifestado previamente, los datos de la denunciante han sido excluidos nuevamente del fichero ASNEF de forma cautelar en fecha 28/08/2014, ante la recepción del presente Requerimiento de Información, mientras se han realizado las comprobaciones sobre la recepción en esta mercantil de la Reclamación Oficial ante la Junta Arbitral de Consumo aportada por la Agencia, de la que finalmente no consta registro.”

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

La denunciante manifiesta que la entidad Orange ha realizado un tratamiento de sus datos sin su consentimiento en la medida en la que se encuentran incluidos en un fichero común de solvencia patrimonial y crédito, asociados a una deuda, respecto de la cual ha presentado reclamación en una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Sta. Coloma de Gramanet, así como en la Junta Arbitral de Consumo. En este sentido debe señalarse lo siguiente:

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD, “*los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.*”

Este principio de exactitud y veracidad de los datos se recoge, asimismo, en el artículo 29 de la LOPD, que establece en su apartado 4, en cuanto a los ficheros que contienen datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, que “*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”.

No obstante, la citada previsión no puede interpretarse en el sentido de que la incorporación de datos a un fichero relativo al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, habiéndose planteado cualquier controversia sobre la deuda, vulnere la LOPD.

Así, la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012 interpreta el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) en el sentido de que no resulta un deuda cierta desde el momento en que se presente la reclamación ante un órgano habilitado para dictar resolución vinculante sobre su procedencia o no (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y se pone en conocimiento del acreedor (ORANGE ESPAGNE S.A.U.) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito.

En el supuesto examinado, de la información aportada por la denunciante se desprende que presentó reclamación ante la OMIC del Ayuntamiento de Sta. Coloma de Gramanet en fecha 31 de agosto de 2012 contra la entidad denunciada. 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, la denunciante manifiesta que además interpuso reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo el 14 de marzo de 2013, y que sus datos continúan incluidos en ficheros de morosidad tras esta reclamación. En este sentido cabe señalar que la Junta Arbitral es un órgano competente para declarar la existencia o inexistencia de la deuda, a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impidiendo 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.

Sin embargo, para que la reclamación planteada impida la inclusión o la permanencia de los datos en los citados ficheros resulta necesario que la entidad informante de aquellos (Orange) tenga conocimiento de la existencia de la impugnación, pues sólo así puede evitar la inclusión de los datos en los citados ficheros de solvencia o proceder a la cancelación de los ya registrados, circunstancia que no consta suficientemente acreditada en el presente caso, ya que no consta ningún documento aportado por la denunciante ni por ORANGE, que refleje que la reclamación interpuesta por la denunciante en el Ayuntamiento de Sta. Coloma de Gramanet solicitando que entregue a la Junta Arbitral su reclamación haya sido trasladada a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, ni tampoco que la Junta Arbitral haya tramitado la misma ni la haya notificado a ORANGE.

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 que la entidad informante de los datos tuvo conocimiento de la existencia del proceso de impugnación entablado por usted cuando realizó las inclusiones.

No obstante, se le indica que una vez que obtenga la oportuna documentación que acredite la reclamación interpuesta por usted ante la correspondiente Junta Arbitral de Consumo, podrá ejercitar su derecho de cancelación ante la entidad denunciada, pudiendo utilizar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>, acompañando copia de la reclamación interpuesta, para que proceda a dar de baja sus datos en los ficheros de morosidad.

En el supuesto de que su solicitud de cancelación no fuera contestada en el plazo de diez días, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos, a fin de que obtenga del acreedor una respuesta expresa a su solicitud.

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 Dña. **B.B.B.**

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