

Expediente N°: E/05022/2016

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 13/07/2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que denuncia a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (en lo sucesivo Orange), por los siguientes hechos: ORANGE no ha excluido sus datos del fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF mientras se resolvía el procedimiento iniciado ante la Junta de Arbitraje de Cataluña. Una vez resuelto el procedimiento por común acuerdo y efectuado el pago de la deuda acordada en 31,93 euros, la denunciante continuaba inscrita en el fichero ASNEF.

La denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Reclamación presentada por la denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Vilafranca del Penedés con fecha 17/01/2014 frente a la entidad denunciada.

Escrito de fecha 28/03/2014 dirigido por la OMIC de Vilafranca del Penedés a la denunciante en el que traslada la respuesta recibida por la entidad denunciada y le solicita que indique si está conforme con la respuesta o desea continuar con sus pretensiones. No se adjunta la respuesta de la entidad denunciada que se supone figura anexa a este escrito.

Solicitud de arbitraje de consumo interpuesta por la denunciante ante la Junta Arbitral de Consumo de Vilafranca del Penedés frente a la entidad denunciada, registrada de entrada con fecha 22/04/2014 en la que denuncia que ORANGE ESPAGNE S.A.U pretende que abone un importe al darse de baja de la compañía con motivo de violación de un compromiso de permanencia. La denunciante manifiesta que esperó el tiempo necesario para darse de baja y que ya no hubiera permanencia. Una vez transcurrido el tiempo de ésta, la denunciante procedió a darse de baja y la entidad denunciada seguía reclamándole la cuota de permanencia, así como el consumo de las líneas. Finalmente, la denunciante expone que está dispuesta a pagar por el consumo pero no en concepto de violación de compromiso de permanencia. Los números de teléfono objeto de reclamación son:

- o *****TEL.1**
- o *****TEL.2**
- o *****TEL.3**
- o *****TEL.4**

Escrito dirigido por ORANGE ESPAGNE S.A.U. a la Agencia Catalana de

Consumo fechado el 25/05/2015 en el que, en relación a la reclamación planteada por la denunciante, exponen que la baja de la línea *****TEL.4** se produjo el 28/12/2013 tras recibir la documentación enviada por la denunciante para su realización. Posteriormente, ante una reclamación, procedieron a efectuar un ajuste del importe pendiente de pago cobrado en concepto de baja anticipada, ante lo cual la deuda de la denunciada quedó en 31,93 euros (consumos realizados entre 1/12/2013 y 27/12/2013). Añaden que procedieron a excluir los datos personales de la denunciante de los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito “en que pudieran haber sido incluidos” por la entidad.

Correo electrónico enviado a fecha 26/05/2015 por la denunciante (*****EMAIL.1**) a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña (*****EMAIL.2**) en el que indica que está conforme en abonar el importe de la factura de consumo de 31,93 euros.

Notificación de archivo de la reclamación dictada a 27/05/2015 por la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña (Expediente Arbitral N°: *****EXPEDIENTE.1**) en el que se resuelve el archivo del expediente por desistimiento de la parte reclamante.

Justificante, con membrete de “DEUTSCHE BANK”, de Transferencia bancaria realizada a 29/05/2015 por importe de 31,93 euros. Figura como ordenante la denunciante y como beneficiaria la entidad denunciada. El concepto de la transferencia es “**A.A.A.**”.

Con fecha 22/06/2016, contestación de EQUIFAX IBERICA, S.L. en respuesta al ejercicio del derecho de acceso de la denunciante indicando que a fecha 22/06/2016 figura inscrita en el fichero ASNEF una deuda por importe de 662,50 euros informada por la entidad denunciada. La fecha de alta de dicha deuda es 28/03/2014 y el domicilio que figura asignado a la denunciante es **(C/...1) (BARCELONA)**.

Escrito fechado el 27/06/2016 dirigido a EQUIFAX IBERICA, S.L. en el que la denunciante ejerce el derecho de cancelación de sus datos personales inscritos a instancia de la entidad denunciada en el fichero ASNEF.

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:

ORANGE en su escrito de fecha de registro 03/01/2017 ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Adjunta factura nº *****FACTURA.1** de fecha 12/01/2014 por importe de 435,60 euros a nombre de la denunciante y enviada a la dirección **(C/...1) (BARCELONA)**. Dicha factura referencia consumo de las líneas *****TEL.2, ***TEL.1 y ***TEL.3**.

Adjunta factura nº *****FACTURA.2** de fecha 12/02/2014 por importe de 302,50 euros a nombre de la denunciante y enviada a la dirección **(C/...1) (BARCELONA)**. Dicha factura referencia consumo de las líneas *****TEL.2, ***TEL.1 y ***TEL.3**.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que “Para el

citado servicio de telefonía móvil no se ha recibido ninguna reclamación oficial y por tanto la comunicación de los datos de la reclamante a los ficheros de solvencia en relación con el impago de la factura anteriormente mencionada, cumplía con la legalidad vigente al encontrarnos con una deuda cierta, vencida, líquida y exigible sobre la que no se ha entablado ninguna reclamación judicial, arbitral o administrativa.

La presentación de una reclamación Oficial por parte de la denunciante, trae causa en la controversia sobre la facturación emitida por el Servicio de Telefonía Fija, la cual se gestionó con fecha 25/05/2015 por parte de esta mercantil.

*No obstante a lo anterior, en calidad de servicio y de forma interna desde Orange se tramitó con fecha 07/07/2016 la anulación del importe impagado correspondiente al contrato de telefonía móvil sobre las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, ya que la cliente no estaba conforme con la emisión de determinados conceptos incluidos en dicha facturación. Así mismo se ordenó la exclusión de los datos de la cliente de los ficheros de solvencia patrimonial".*

Copia de la carta de la entidad denunciada en la que rectifica el importe de la factura nº *****FACTURA.1** de fecha 12/01/2014. La cantidad del importe anterior era 435,60 euros y tras la rectificación la base imponible será de 360 euros.

Copia impresa del informe que recoge las comunicaciones de deuda a los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito (documento anexo nº 2). Constan comunicaciones efectuadas semanalmente entre el 27 de marzo de 2014 y el 07 de julio de 2016.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que los datos de la denunciante *"fueron excluidos de los ficheros de solvencia patrimonial en fecha 11/07/2016, tras anularse el importe pendiente de pago en la gestión de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña (XXXXX)"*.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBÉRICA S.L. en el que acredita que a fecha 02/11/2016 no aparecen registrados datos informados por la entidad ORANGE en el fichero ASNEF relativos a la denunciante.

Copia del certificado expedido por EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. en el que acredita que a fecha 07/11/2016 no aparecen registrados datos informados por la entidad ORANGE en el fichero BADEXCUG relativos a la denunciante.

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 artículo 4.3 de la LOPD, que dispone que: *"Los datos de carácter personal*

serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

III

En el artículo 38.1 del Reglamento de la LOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, en relación con las obligaciones dinerarias a que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurra, por lo que ahora importa, el siguiente requisito:

“a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada”

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada a la denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: *“Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”*. Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida al fichero contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda la Ley.

IV

En el presente caso, la denunciante ha manifestado que sus datos de carácter personal han sido objeto de inclusión en los ficheros de solvencia a instancias de ORANGE de manera indebida al existir resolución de archivo de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña por desistimiento al llegar a un acuerdo las partes implicadas, una vez ajustado el importe pendiente de pago facturado en concepto de baja anticipada, resultando una cantidad a pagar de 31,93 euros, que fue abonado por la denunciante.

De los elementos de prueba aportados no se aprecia que se haya vulnerado la LOPD. De la documentación aportada al expediente se desprende que la denunciante era titular de varios servicios con la operadora de telefonía, tanto de móvil como de fijo.

La respuesta emitida por ORANGE a la reclamación interpuesta por la denunciante ante el órgano arbitral hace referencia a la facturación de la línea de telefonía fija asociada al número *****TEL.4** en relación con el servicio Adsl + Llamadas + línea, que trasladada a la denunciante mostró su conformidad con la misma, desistiendo de su pretensión.

ORANGE ha aportado copia de la factura *****FACTURA.1**, por importe de 435,60 euros, correspondiente al contrato de telefonía móvil en el que se encontraban incluidas las líneas de telefonía móvil asociadas a los números *****TEL.2**, *****TEL.1** y *****TEL.3**. No obstante, la entidad denunciada ha aportado copia de la carta remitida a la denunciante comunicándole la rectificación del importe de dicha factura en las cuotas repercutidas en concepto de IVA, resultando una base imponible de 360 euros. Fue este importe junto con el de la factura *****FACTURA.2**, de fecha 12/02/2014, de 302,50 euros, lo que motivó que los datos de la denunciante fueran incluidos en los ficheros de morosidad al resultar impagadas.

En conclusión, habida cuenta de todo lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora 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..**

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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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