

Expediente N°: E/05190/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. y 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 de 15 de julio de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** en el que declara el 31/01/2013 envió un fax solicitando la baja de la línea **B.B.B.** que mantenía con ORANGE, pero ésta siguió facturando por la misma hasta que interpuso reclamación ante la SETSI, que finalmente resolvió a su favor.

En la respuesta de ORANGE se indica que se ha procedido a gestionar la baja de la línea **B.B.B.** con fecha 15/04/2013 y que se han cancelado las facturas de fecha 26/03/2012 y 26/02/2013 quedando al corriente de pago

Sin embargo, ORANGE ha generado una factura de fecha 26/04/2013 y ante el impago de esta, cede los datos a una entidad de recobro, que le remite una carta amenazándole con incluir sus datos en ficheros de morosidad si no abona la deuda generada.

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 23/09/2013 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a D. **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

1. Respecto del fichero ASNEF:

No consta información relativa a FRANCE TELECOM, sino a LEGAL PLUS.

Con fecha 26/09/2013 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a D. **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

2. Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información.

3. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

No consta ninguna operación impagada con ORANGE. Consta una operación impagada informada por Telefónica Móviles en dos ocasiones en 2009 y dada de baja el 16/09/2009.

De la documentación aportada por el reclamante se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Según figura en el escrito de respuesta remitido por ORANGE a la SETSI en fecha 15/03/2013, no se ha recibido en la entidad ninguna solicitud de baja con anterior a la recepción de esta reclamación.

Proceden a gestionar la baja con fecha 15/04/2013 y anulan las facturas emitidas en fecha 26/02/2013 y 26/03/2013.

Según figura en un comunicado de ORANGE remitido al afectado en fecha 12/11/2013 le informan que las facturas de fecha 26/02/2013 de importe 82,09 € y de fecha 26/03/2013 de importe 28,69 € habían sido anuladas al haberse emitido con posterioridad al 26/01/2013.

La factura emitida en fecha 26/04/2013 por importe de 20,92 € también ha sido anulada.

Según figura en la resolución de la SETSI de fecha 29/10/2013 aportada por el reclamante se estima su reclamación debiendo anular toda facturación emitida con posterioridad a la fecha 31/01/2013 en la que el reclamante solicitó la baja en la entidad

Sobre el sistema de información de ORANGE se han realizado las siguientes verificaciones:

1.1. Se realiza una consulta sobre el fichero de clientes en relación a los datos asociados a la línea de telefonía **B.B.B.** obteniéndose información relativa a D. **A.A.A.**, DNI **D.D.D.**, como persona de contacto de una empresa.

1.2. Se accede al sistema de facturación verificando que el balance del cliente es de 0,0 € ya que las facturas han sido abonadas por el cliente salvo 3 que han sido anuladas por la entidad.

1.3. Se accede a las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente verificándose que no consta la recepción de ninguna solicitud de baja en la entidad.

Con fecha 22/03/2013 se recibe una reclamación oficial por demora en la baja y con fecha 12/11/2013 se recibe resolución estimatoria de la SETSI.

1.4. Se recaba copia de la factura de 20.92 € de fecha 26/04/2013. A la vista de este documento los representantes de la entidad indican que se corresponde a cargos por gestión de devolución de cobros y no por consumos o mensualidades de servicios contratados. No obstante, al recibir la resolución estimatoria de la SETSI en fecha 12/11/2013 esta factura fue anulada.

Hechos organizados cronológicamente:

31/01/2013 fecha en la que el reclamante manifiesta haber solicitado la baja por fax.

Según los representantes de la entidad esta baja no consta en sus sistemas pero ha sido considerada acreditada por la SETSI en su resolución de fecha 29/10/2013.

26/02/2013 y 26/03/2013 ORANGE emite facturas al no atender la petición de baja.

15/03/2013 ORANGE responde a la petición de información de la SETSI y realiza las siguientes actuaciones:

- a. gestionan la baja con fecha 15/04/2013
- b. anulan las facturas emitidas en fecha 26/02/2013 y 26/03/2013

26/04/2013 se genera una factura relativa a cargos por gestión de devolución de cobros y no por consumos o mensualidades de servicios contratados ya que están dados de baja

29/10/2013 resolución de la SETSI que estima la reclamación del denunciante debiendo ORANGE anular toda facturación emitida con posterioridad a la fecha 31/01/2013 en la que el reclamante solicitó la baja en la entidad.

12/11/2013 ORANGE remite al afectado un comunicado en que le informan que las facturas de fecha 26/02/2013 de importe 82,09 € y de fecha 26/03/2013 de importe 28,69 € habían sido anuladas al haberse emitido con posterioridad al 26/01/2013 y que la factura emitida en fecha 26/04/2013 por importe de 20,92 € también ha sido anulada.

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

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD:

“1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.

4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16.(...)”

III

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación aportada por los agentes intervinientes en este proceso, queda acreditado que, el denunciante solicita baja del servicio contratado con la línea **C.C.C.** con ORANGE en fecha 31/01/2013. Si bien, ORANGE continua facturando por dicho servicio durante los meses de febrero y marzo de 2013, al manifestar que no le consta recepción de solicitud de baja alguna por parte de D. **A.A.A.**. Ante ello, éste presenta reclamación ante la SETSI el 12/03/2013 y desde el momento en que ORANGE tiene constancia de dicha reclamación ante la SETSI, presenta alegaciones con fecha 15/04/2014 y procede a gestionar la baja de la línea **B.B.B.**. A pesar de alegar que no le consta baja alguna de esa línea pero en calidad del servicio prestado y como entidad responsable, ORANGE procede a anular la factura ***FACTURA.1 de fecha 26/03/2013 por importe de 28,69 € y la factura ***FACTURA.2 de fecha 26/02/2013 por importe de 38,72 €, emitidas con posterioridad a la baja del 31/01/2013 y que constaba como pendientes de abono; enviando a D. **A.A.A.** factura rectificativa al respecto.

Sin embargo y con posterioridad, ORANGE genera otra factura de fecha 26/04/2013 y por importe de 20,92 €, correspondiente a cargos por gestión de devolución de cobros.

Con fecha 29/10/2013 la SETSI dicta resolución estimando la reclamación de D. **A.A.A.** y reconociendo su derecho a obtener la baja efectiva del servicio contratado, al quedar acreditada la misma con fecha 31/01/2013. Asimismo, la resolución dispone que se debe proceder a la anulación, en caso de no haberse realizado con anterioridad, de todos los cargos facturados con posterioridad a los dos días de la fecha en que se solicitó la baja por parte de D. **A.A.A.**.

Y así, tan solo 14 días más tarde, ORANGE envía comunicado al denunciante informando, que la única factura pendiente de abono hasta la fecha, que era la correspondiente a los gastos de gestión de devolución de fecha 26/04/2013 y de importe 20,92 €, se anula para así, dar cumplimiento a la resolución dictada por la SETSI. Por tanto, de esta forma, quedan anuladas todas las facturas generados por la línea **C.C.C.** con posterioridad a la baja del servicio de fecha 31/01/2013 reconocida por la SETSI.

IV

Debe subrayarse que la reclamación ante la SETSI, en aplicación del artículo 38 a) del Reglamento de la LOPD, suspende la inclusión de los datos del reclamante en ficheros de solvencia al no tratarse de una deuda cierta. En este caso concreto, tal inclusión no ha quedado acreditada.

Sin embargo, la citada reclamación no tiene efectos suspensivos sobre las acciones de recobro.

En el presente caso, no obstante, ORANGE ha actuado con diligencia, tras el planteamiento y resolución de la reclamación presentada.

V

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. y ORANGE ESPAGNE S.A.U. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.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