



Expediente N°: E/05524/2015

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 de 17 de agosto de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D^a. **A.A.A.** (en adelante la denunciante) en el que declara que la entidad **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (en adelante **ORANGE**) le requiere el abono de una cantidad a pesar de que tras una reclamación interpuesta ante la OMIC de As Pontes (Coruña), el asunto se resolvió comunicando la operadora que se había cursado la baja del servicio solicitada y quedaba al corriente con dicha mercantil. Sin embargo sigue inscrita en ficheros de morosos a instancias de Orange y se le reclama el pago de la deuda por empresas que gestionan impagos.

Aporta copias de:

DNI

Carta de ORANGE de 25/09/2014 a la oficina de la OMIC de As Pontes con la respuesta a la reclamación de la denunciante solicitando la baja de un servicio de ADSL activado el 06/06/2013, comunicando la baja sin cargo del servicio y notificando que la denunciante se encuentra al corriente de pago con la mercantil.

Oficio del Ayuntamiento de As Pontes a SEINCO SL enviado el 13/03/2015 transmitiendo escrito formulado por la denunciante el 4/9/2014, reiterando la solicitud de baja del servicio ADSL a ORANGE, y copia de parte de trabajo de Movistar de fecha 27/08/2014 correspondiente al alta del servicio en esta operadora.

Solicitud de cancelación de la denunciante a Asnef de 14/04/2015.

Respuesta de Asnef de 23/04/2015 a la denunciante comunicando la no existencia de datos asociados a su NIF.

Carta de 24/04/2015 de Asnef-Equifax a la denunciante comunicando la inclusión de sus datos en el fichero Asnef con fecha de alta 23/04/2015 a instancias de **ORANGE** por importe de 49,55€.

Oficio del Ayuntamiento de As Pontes a Equifax Ibérica e ISGF INFORMES COMERCIALES S.L. enviado el 17/07/2015 comunicando la solicitud de baja del servicio ADSL y la respuesta de ORANGE sobre la tramitación de la baja y el corriente de pago de la denunciante.

Carta de ISGF INFORMES COMERCIALES S.L. de 24/07/2015 al Concello de As Pontes comunicando la paralización de la gestión del cobro de la deuda con ORANGE hasta que la citada mercantil les comunique la procedencia o improcedencia de la reclamación efectuada.

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 24/09/2015 se solicita información a EQUIFAX sobre el NIF *****NIF.1** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 14/10/2015 escrito en el que manifiesta:

1. Impresión de consulta al fichero Asnef, constando actualmente información:

Datos de la denunciante asociadas a una deuda de 49,55€ con fecha de alta 23/04/2015 a instancias de ORANGE.

2. Impresión de consulta al fichero de las notificaciones de inclusión realizadas al titular a instancias de ORANGE, constando cuatro cartas de notificación de inclusión en fechas 13/03, 28/03, 24/04, y 09/05/2015, sin que conste fecha de devolución en ninguna de ellas.
3. Impresión de consulta al fichero auxiliar donde no figura ninguna consulta efectuada en los últimos seis meses.
4. Impresión de consulta al fichero auxiliar de operaciones canceladas, constando una incidencia informada en su momento por Orange Espagne, con fecha de alta 12/03/2015 y fecha de baja 14/04/2015.

Se han localizado tres expedientes 2015/49197, 2015/56524 y 2015/108597 asociados al titular del NIF de referencia.

2015/49197:

Con comunicación de 14/04/2015 a la denunciada de baja cautelar de sus datos.

Con comunicación de 14/04/2015 a ORANGE de baja cautelar de los datos de la denunciante ante la falta de contestación de esta entidad.

2015/56524:

Con comunicación de 23/04/2015 a la denunciada sobre la no existencia de datos asociados a su NIF a fecha de visualización 21/04/2015.

2015/108597:

Con comunicación de 31/07/2015 a la denunciada de confirmación de la existencia de la deuda y del registro de sus datos por parte de la entidad ORANGE.

Con fecha 28/09/2015 se solicita información a **ORANGE** en relación a la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y crédito, teniendo entrada en esta Agencia con fecha 14/12/2015 escrito en el que manifiesta:

1. *En relación a la respuesta enviada por esta mercantil el 25/09/2014, en respuesta a la reclamación planteada por la denunciante ante la OMIC del Concello de As Pontes, en dicha fecha, la citada factura no constaba devuelta, por lo que en el texto de la misma se informó correctamente que el cliente se encontraba al corriente de pago.*

*Los datos de la denunciante fueron incluidos en el Fichero de Solvencia (Asnef), en fecha posterior, concretamente el 20/10/2014, con motivo del impago de la factura *****FACTURA.1** de fecha 16/09/2014 por importe 49,55 euros.*

Se facilita copia de la factura impagada como documento anexo nº 1, así como el documento que recoge las informaciones de deuda comunicadas al Fichero de Solvencia, como documento anexo nº2.

Se comprueba que la citada factura de fecha 16/09/2014 corresponde al periodo de facturación de 16/08/2014 a 15/09/2014 del servicio Adsl con consumo de llamadas hasta 26/08/2014. Esto se corresponde con el alta del servicio en Movistar con fecha 27/08/2014.

Se comprueba que en el documento nº 2 consta como fecha del último alta en Asnef 23/04/2015.

2. *Los datos de la denunciante fueron excluidos del mencionado Fichero como medida cautelar en fecha 14/04/2015, con motivo de la entrada de una solicitud de cancelación de datos que la denunciante ejerció ante el responsable del fichero de solvencia patrimonial, Asnef.*

Tras las debidas comprobaciones esta mercantil pudo concluir que la factura objeto de controversia, fue emitida en concepto de cuotas y consumo realizado por la reclamante con fecha anterior a la solicitud de baja, por lo que la misma era correcta y procedente.

En consecuencia, ante la insistencia en el impago de la citada factura por parte de la denunciante, esta mercantil continuó ejercitando las acciones de recobro correspondientes, en orden a conseguir la recuperación de la citada deuda.

Se deduce que la baja en el servicio ADSL de ORANGE se reiteró en fecha 4/9/2014 y se produjo el 27/08/2014 cuando se realiza el alta en Movistar. ORANGE reclama el abono de la última factura de fecha 16/09/2015 correspondiente al periodo de facturación de 16/08/2014 a 15/09/2014 con consumo de llamadas hasta 26/08/2014.

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

La denunciante manifiesta que Orange le requiere el abono de una cantidad a pesar de que tras una reclamación interpuesta ante la OMIC de As Pontes (Coruña), el asunto se resolvió comunicando la operadora que se había cursado la baja del servicio solicitada y quedaba al corriente con dicha mercantil. Sin embargo sigue inscrita en ficheros de morosos a instancias de Orange.

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 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.

En el supuesto examinado indicar que si bien es cierto que la entidad denunciada comunicó en fecha 25 de septiembre de 2014 a la denunciante que procedía a cursar la baja de la línea *****TEL.1** e indicarle que se encuentra la corriente de pago, dicha entidad le reclama el pago de una deuda y le incluye en fichero de morosos como consecuencia del impago de una factura (correspondiente al periodo de facturación 16/08/2014 – 15/09/2014) que no había sido devuelta por la denunciante a fecha de dicha comunicación, sino con posterioridad.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos.

III

Por otro lado, en cuanto a la determinación de la cuantía de la deuda a incluir en los ficheros de morosidad debe significarse que esta Agencia no es un órgano competente a tales efectos al no tener competencia para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud 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.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora 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 **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 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 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