

Expediente Nº: E/06042/2015

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 31 de agosto de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.**, en adelante el denunciante, en el que manifiesta lo siguiente:

1. Tras causar baja en octubre de 2014 de la operadora de telecomunicaciones ORANGE ESPAGNE, S.A.U., en adelante ORANGE, ésta le reclama en noviembre un importe de 80 euros en concepto de permanencia.
2. En diciembre de 2014 interpone una reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su Ayuntamiento.
3. A partir de ese momento comienzan a requerirle el pago a través de empresas de recobro y se le incluye en ficheros de solvencia patrimonial.
4. En Febrero de 2015 interpone nueva reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI) con código RC*****/15/TLM que es resuelta el 27 de julio de 2015 estimándola y declarando improcedente el cargo por baja anticipada.
5. A pesar de que la reclamación estaba siendo tramitada, entre diciembre de 2014 y julio de 2015 ORANGE cede sus datos a otras empresas para reclamarle el cobro.

Junto con el escrito de denuncia se aportan los siguientes documentos:

- a) Requerimientos de pago remitidos al denunciante por SEINCO SL el 3 de febrero de 2015, por INTRUM JUSTITIA IBERICA SAU el 24 de marzo de 2015 y por ISGF INFORMES COMERCIALES SL el 15 de julio de 2015.
- b) Notificación de inclusión en el fichero ASNEF el 13 de febrero de 2015 por una deuda informada por ORANGE.
- c) Notificación de inclusión en el fichero BADEXCUG el 15 de febrero de 2015 por una deuda informada por ORANGE.
- d) Resolución de la SETSI de 27 de julio de 2015 en la que se indica que la reclamación fue interpuesta el 23 de febrero de 2015.
- e) Notificación de ORANGE fechada el 10 de agosto de 2015 dirigida al denunciante en la que, en cumplimiento de la resolución del punto anterior se le informa de que la factura pendiente de pago ha sido anulada y se han realizado las gestiones oportunas para excluir sus datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

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 29 de octubre de 2015 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación emitida a nombre del denunciante, con fecha de emisión 14 de febrero de 2015, por un producto de telecomunicaciones, por un importe de 80 euros y siendo la entidad informante ORANGE.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 13 de febrero de 2015 – 17 de marzo de 2015. El motivo consta como solicitud del titular, el importe es de 80 euros y por vencimientos impagados primero y último de fecha 10 de diciembre de 2014.

Con fecha 29 de octubre de 2015 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad ORANGE. La notificación fue emitida con fecha 17 de febrero de 2015, por deuda de 80 euros.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Consta una operación impagada informada por ORANGE con fecha de alta de 15 de febrero de 2015 y fecha de baja de 22 de marzo de 2015.

Con fecha 29 de octubre de 2015 se solicita a ORANGE información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del denunciante en los ficheros ASNEF y BADEXCUG, la entidad manifiesta:

Los datos del denunciante fueron incluidos en los ficheros de solvencia por el impago de la factura de fecha 26 de noviembre de 2014 con un importe de 80 euros.

La reclamación interpuesta por el denunciante ante la SETSI, que fue recibida por la entidad el 9 de marzo de 2015, fue contestada el 20 de marzo de 2015, momento en que los datos ya se encontraban excluidos de los ficheros de solvencia.

La entidad aporta copia de la respuesta remitida al denunciante.

- Respecto de los motivos por los que, en su caso, se ha solicitado la exclusión de los datos del denunciante de los citados ficheros

Se solicitó la exclusión de los datos del denunciante ante la recepción de la reclamación presentada en la SETSI.

Al recibirse el 31 de julio de 2015 la resolución de la SETSI que estimaba la reclamación del denunciante se procedió a anular la factura objeto de controversia.

La entidad aporta copia de la notificación remitida al denunciante con fecha de 10 de agosto de 2015 en la que se le informaba de la anulación de la factura y de la exclusión de sus datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

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 denunciante manifiesta que Orange incluye sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito asociados a una deuda, respecto de la cual ha entablado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

En relación con la inclusión de los datos personales de la denunciante en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de 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.

En el supuesto examinado, el denunciante presentó reclamación en la que se cuestiona la existencia de la deuda ante un órgano competente para adoptar una decisión en los términos anteriormente expuestos (SETSI) el 23 de febrero de 2015, y en fecha 5 de marzo de 2015 este organismo le comunica que le solicita informe a Orange.

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 en este caso) 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.

En este caso concreto, Orange incluye los datos del denunciante en el fichero de morosidad ASNEF en fecha 13 de febrero de 2015, y en BADEXCUG en fecha 15 de febrero de 2015. En fecha 9 de marzo de 2015 recibe escrito de la SETSI, motivo por el que procede a dar de baja los datos en el fichero ASNEF en fecha 17 de marzo de 2015 y en el fichero BADEXCUG el 22 de marzo de 2015.

Por ello, no puede imputarse infracción alguna a la entidad denunciada ya que, conforme a los hechos descritos anteriormente, cuando procede a incluir los datos del denunciante en ficheros de morosidad no existía en esa fecha reclamación interpuesta por el denunciante ante un órgano competente para adoptar una decisión vinculante.

Por último, destacar que Orange, en cuanto la SETSI resuelve estimar las pretensiones del denunciante, procede a anular la factura objeto de disputa.

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