

Expediente Nº: E/06236/2014

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 la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA) en nombre y representación del asociado D. **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de agosto de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que era cliente de ORANGE por servicios de telefonía móvil y le ofrecen servicios de ADSL junto con telefonía fija, pero surge un problema en el momento de la instalación y la imposibilidad de utilizar el servicio.

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:

1. Con respecto de la inclusión de los datos del denunciante en el fichero de Badexcug: De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN), responsable del fichero sectorial denominado Badexcug cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, no consta incidencia, con fecha de 22 de enero de 2015, asociada al NIF del denunciante, informada por ORANGE, según se detalla en el documento nº 2.

Si bien, ha sido dada de baja una incidencia con fecha de 18 de enero de 2015 que fue dada de alta el 27 de agosto de 2013, por importe de 111,32€, informada por la compañía ORANGE, importe de la deuda actual 292,82€, según consta en el documento nº 4.

2. La compañía ORANGE ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 24 de marzo de 2015, en relación con la deuda asociada al denunciante lo siguiente:

El denunciante fue titular de un servicio de telefonía móvil (**E.E.E.**) y otro de telefonía fija y ADSL, con motivo de una controversia surgida en el servicio de telefonía fija y ADSL (**D.D.D.**), el denunciante planteó una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con fecha 16 de enero de 2014, mediante la cual requería la anulación de la factura generada, con fecha 18 de mayo de 2013 por importe 201,78 €, alegando falta de información sobre el servicio de voz durante la formalización del contrato.

El servicio de telefonía fija fue activado el 6 de abril de 2013 y dado de alta baja

con fecha de 10 de mayo de 2013, con un importe pendiente de pago de 201,78€, aportan factura, de fecha 18 de mayo de 2013, y factura rectificativa de fecha 3 de junio de 2014.

Tan pronto como fue recibida la Reclamación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, la operadora procedió a solicitar la baja cautelar de los datos del afectado en el Fichero de Solvencia en el que habían sido incluidos (ASNEF), siendo efectiva dicha exclusión con fecha 29 de enero de 2014.

Los citados datos no volvieron a ser comunicados habida cuenta del Laudo que con fecha 6 de mayo de 2014 fue emitido por el citado Organismo, estimando las pretensiones del denunciante en su totalidad, motivo por el cual la mencionada solicitud de exclusión cautelar del Fichero de Solvencia se convirtió en definitiva, procediéndose a la anulación de la factura objeto de controversia, dando así cumplimiento íntegro al citado Laudo.

Por otra parte, el denunciante que también ostentaba la titularidad de un servicio de telefonía móvil, incumplió el pago de dos de las facturas generadas en virtud de dicha contratación, como medida de presión ante las diferencias nacidas con ocasión de la reclamación sobre el servicio de telefonía fija.

Pues bien, el impago de las facturas de telefonía móvil, que actualmente continúan pendientes de pago, ocasionó que los datos del denunciante fueran comunicados, con fecha 22 de agosto de 2013, previo requerimiento de pago, a los ficheros de solvencia patrimonial. No obstante, con motivo de la entrada del requerimiento de Información objeto del presente escrito de alegaciones, fue solicitada la baja cautelar de los citados datos, mientras se realizaban las comprobaciones necesarias en orden a confirmar la procedencia de la deuda, concluyéndose que no existe justificación alguna para el impago de las citadas facturas, y que, por tanto, se trata de una deuda cierta e incuestionable.

Las facturas impagadas del servicio de telefonía móvil (**E.E.E.**) corresponden a las siguientes cuya copia adjuntan:

A.A.A.	01/07/2013	181,5€
B.B.B.	01/06/2013	111,3€

Por otra parte, aportan certificados de los ficheros de solvencia BADEXCUG y ASNEF en los que informan que no constan incidencias asociadas al nombre, apellidos y NIF del denunciante, con fecha de 10 de febrero de 2015.

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

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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.

III

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurran los siguientes requisitos:

- a. Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b. Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

IV

En el presente caso, con respecto a su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito a pesar de haber Laudo Arbitral de fecha 1 de abril de 2014, es de indicarle que de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, se constata que la reclamación llevada a cabo ante la Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, es en relación a las facturas emitidas en relación con la línea telefónica **D.D.D.**, dándose la circunstancia que tan pronto como fue recibida la reclamación ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, Orange procedió a solicitar la baja cautelar de los datos del denunciante en el fichero de solvencia que habían sido incluidos (ASNEF), siendo efectiva su exclusión cautelar con fecha 29 de enero de 2014.

Los citados datos no volvieron a ser comunicados habida cuenta del Laudo que con fecha 1 de abril de 2014 fue emitido por el citado Organismo, estimando las pretensiones del denunciante en su totalidad, motivo por el cual la mencionada solicitud de exclusión cautelar del fichero de solvencia se convirtió en definitiva, procediéndose a la anulación de la factura objeto de controversia, dando así cumplimiento íntegro al citado Laudo.

En relación con la línea **E.E.E.**, dado que el denunciante mantiene una deuda pendiente por importe de 292,82€, fueron comunicados con fecha 22 de agosto de 2013,

previo requerimiento de pago a los ficheros de solvencia patrimonial. No obstante, con motivo de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, fue solicitada por Orange la baja cautelar de los citados datos.

Por otra parte, Orange aporta certificados de los ficheros de solvencia Badexcug y Asnef en los que informan que no constan incidencias asociadas al denunciante con fecha 10 de febrero de 2015.

Cabe por tanto concluir, que la inclusión de sus datos en los ficheros Asnef y Badexcug por parte de Orange se ajusta a lo preceptuado en la LOPD por cuanto, el impago de las facturas correspondientes a la telefonía móvil originó la inclusión de sus datos en los ficheros Asnef y Badexcug.

Por otra parte, esta Agencia no es competente 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 otro lado, en caso de que los datos del reclamante vuelvan a incluirse en Asnef tras la baja cautelar se recuerda que el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, organismo judicial o SETSI) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor ORANGE ESPAGNE SAU para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

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 ORANGE ESPAGNE, S.A.U. una vulneración 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:

- 3. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

4. **NOTIFICAR** la presente Resolución a ORANGE ESPAGNE S.A.U. y a la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES y USUARIOS EN ACCIÓN, en nombre y representación del asociado D. **C.C.C.**.

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 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