



Expediente Nº: E/06744/2014

• **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y ORANGE ESPAGNE SAU en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30 de septiembre de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) con NIF *****NIF.1**, en el que expone que *“en relación a la tramitación del expediente de investigación E/03743/2010, relativo a su denuncia formulada ante esta Agencia por presunta contratación fraudulenta a través de un distribuidor de FRANCE ORANGE TELECOM y su posterior instrucción en el procedimiento sancionador PS/00415/2011 que finalizó con la Resolución dictada con fecha 22/02/2012 por el Director de la Agencia, la entidad ORANGE ESPAGNE SAU (antes FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U) envió durante todo el desarrollo del proceso diversos requerimientos de pago informando de su inclusión en ficheros de morosos, en base a una deuda reclamada por importe de 109,60€. Durante la tramitación pagó todas las facturas que le fueron giradas, incluidas aquellas que fueron denunciadas en el procedimiento. Una de estas facturas objeto de litigio, abonada en BANKIA con fecha 12/07/2011, es la reclamada actualmente y por la cual se le ha incluido en diferentes ficheros de morosos”*.

Adjunta a la denuncia la siguiente documentación:

- Copia del escrito de fecha 17/05/2011 remitido por EXPERIAN y en el cual informan de la inclusión de sus datos en fichero BADEXCUG, con fecha 15/05/2011, en relación a una operación de telecomunicaciones informada por ORANGE por importe de 109,60€.
- Copia del justificante de cobro realizado en BANKIA con fecha 12/07/2011 a favor de FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A, en relación a la operación cuyos datos personales coinciden con el denunciante y en referencia al número de teléfono con código *****TEL.1**.

- Copia del escrito de fecha 12/08/2013 remitido por INTRUM JUSTITIA al reclamante (dirección: (C/.....1), **S.C.Tenerife**) requiriendo el cobro de la deuda que mantiene con France Telecom España S.A. por importe de 109,60€.
- Copia del escrito de fecha 01/09/2014 remitido por INTRUM JUSTITA al reclamante (dirección: (C/.....1), **S.C.Tenerife**), *y en el que le informan de la compra/venta de cartera con fecha 23/07/2014 por parte de ORANGE ESPAÑA S.A.U a INTRUM JUSTITADEBT FINANCE AG, incluido el crédito que la cedente ostentaba frente a D. A.A.A. por importe de 109,60€, reclamando el pago del mismo.*

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:

- 1.1.** Con fecha 3 de diciembre de 2014 se solicita a ORANGE ESPAGNE S.A.U información relativa a D. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- *ORANGE ESPAGNE S.A.U (en adelante ORANGE) manifiesta que el denunciante figura en sus sistemas de información como titular de cinco contratos de servicios, respecto a dos de los cuales el Sr. A.A.A. mantenía diversas facturas impagadas.*

Al efecto se adjunta pantallazos del sistema, en los que constan los siguientes datos:

- o Contrato número ***CONTRATO.1 (dirección: (C/.....2).
- o Contrato número ***CONTRATO.2 (dirección: (C/.....3).
- o Contrato número ***CONTRATO.3 (dirección: (C/.....4).
- o Contrato número ***CONTRATO.4 (dirección: (C/.....4).
- o Contrato número ***CONTRATO.5 (dirección: (C/.....4).



- ORANGE manifiesta que *las facturas pendientes de pago corresponden a los contratos:*
 - o Contrato número ***CONTRATO.3 al que pertenecen las líneas ***TEL.2 y ***TEL.1.
 - o Contrato número ***CONTRATO.5 al que pertenecen las líneas ***TEL.3 y ***TEL.4.

Y añade que, atendiendo al Procedimiento de Recuperación de Deuda establecido en la mercantil, cuando coexisten varias facturas pendientes de pago asociadas a un mismo titular y se registra el abono de alguna cantidad, ésta se imputa a la deuda que en ese momento registre la mayor antigüedad.

*Por tanto respecto al ingreso efectuado por el reclamante con fecha 12/07/2011 por importe de 109,60€, éste se aplicó sobre las facturas vinculadas al contrato ***CONTRATO.5 que arrojaban una deuda pendiente de 268,32€ y que una vez descontado el citado ingreso resultó de 158,72€.*

Se aporta pantallazo del sistema al respecto.

- ORANGE expone que *los datos del denunciante fueron comunicados a los ficheros de solvencia patrimonial en fechas 12 y 16 de mayo de 2011, relativas al impago de las facturas de fecha 26/01/2011 y 26/02/2011 por un importe total de 109,60€, correspondientes al contrato número ***CONTRATO.3 al que pertenece la línea ***TEL.1.*

La entidad acompaña copias de dos facturas, de fechas 26/01/2011 y 26/02/2011, por importes respectivos de 36,10€ y 73,520€ en concepto de cargos al número ***TEL.1.

Se adjunta pantallazo del sistema que acredita la cesión de la deuda a la entidad INTRUM JUSTITIA, sin especificar la fecha en la que fue cedida.

- ORANGE informa que *la deuda expuesta formó parte de una operación de cesión de créditos llevada a cabo entre la mercantil y la empresa INTRUM JUSTITIA, motivo por el cual los datos del denunciante fueron excluidos con fecha 07/08/2014.*

Se adjunta copia del informe de comunicación de deuda al fichero de solvencia (sin especificar) respecto:

- o A la cuenta ***CONTRATO.3_

- o Con fecha de entrada 12/05/2011 y fecha de salida 07/08/2014.
- o Relativo a la fecha primer impago 26/01/2011 y último impago 26/02/2011.
- o Saldo impagado: 109,60€.

1.2. Con fecha 3 de diciembre de 2014 se solicita información a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A respecto a D. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en relación con deudas informadas por Orange España S.A.U.

De la respuesta recibida se desprende:

Respecto al fichero BADEXCUG, a fecha de consulta 09/12/2014 no figura ninguna operación impagada asociada al NIF indicado.

*Respecto al fichero de NOTIFICACIONES BADEXCUG con fecha de emisión 17/05/2011 consta una notificación enviada al afectado (dirección: **(C/.....4)**) consecuencia de la inclusión en el fichero BADEXCUG de una operación impagada (nº *****OPERACIÓN.1**) por importe de 109,30€, informada por la entidad ORANGE.*

*Respecto al Histórico de ACTUALIZACIONES BADEXCUG, la operación nº *****OPERACIÓN.1** aportada por ORANGE, fue dada de alta el 15/05/2011 y actualizada regularmente hasta la fecha 10/08/2014 en la que se dio de baja por proceso automático semanal de actualización de datos.*

En la aplicación informática “eSPaCio 6” del Servicio de Protección al Consumidor de BADEXCUG, no figura ningún expediente asociado al reclamante relativo a la gestión de solicitud de derechos.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

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

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.(...)”

Este principio de exactitud y veracidad de los datos se recoge, asimismo, en el apartado 4 del artículo 29 de la LOPD, referido a los ficheros que contienen datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, al señalar: *“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”.*

III

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación aportada por los agentes intervinientes en este proceso, se desprende que D. **A.A.A.**, según figura en los registros de ORANGE, era titular de cinco contratos de servicios

respecto de los cuales mantenía diversas facturas impagadas en el momento en que se recibió el pago de fecha 12/07/2011 por importe de 109,60€ realizado por el denunciante.

Los datos del denunciante fueron comunicados al fichero de solvencia BADEXCUG en fecha 12 y 16 de mayo de 2011, debido al impago de las facturas de fecha 26/01/2011 y 26/02/2011 por importe de 106,90€ correspondiente al contrato nº ***CONTRATO.3 al que pertenece la línea ***TEL.1. Y el pago realizado por D. **A.A.A.** con fecha 12/07/2011 fue aplicado sobre las facturas vinculadas al contrato ***CONTRATO.5. Esto es debido, a que según el Procedimiento de Recuperación de Deuda de ORANGE, *cuando coexisten varias facturas pendientes de pago asociadas a un mismo titular y se registra el abono de alguna cantidad, ésta se imputa a la deuda que en ese momento registre la mayor antigüedad.* Por tanto, respecto al ingreso efectuado por el reclamante con fecha 12/07/2011 por importe de 109,60€, éste se aplicó sobre las facturas vinculadas al contrato ***CONTRATO.5 que arrojaban una deuda pendiente de 268,32€ y que una vez descontado el citado ingreso resultó de 158,72€.

Respecto a la descrita controversia sobre la cuantía de la deuda se debe poner de manifiesto que, a tenor de lo declarado por el Tribunal Supremo, en Sentencia de 24 de febrero de 2009, dictada en el Recurso de Casación nº 489/2006, no existe vulneración del artículo 4 de la LOPD si la inexactitud del dato tiene como base la cuantía de la deuda, ya que, según se afirma en la referida Sentencia, en estos casos existe efectivamente una deuda, por lo que considera que, en tales supuestos de inexactitud de la cuantía de la deuda reflejada en los ficheros, procede que se ejercite el derecho de rectificación.

IV

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.

Habida cuenta de lo expuesto, el hecho de que se reclame una deuda existiendo controversia; pues el denunciante considera que se ha abonado la totalidad de la misma mientras que la entidad denunciada manifiesta que continúa existiendo deuda, no supone vulneración de la LOPD. No obstante, podrá ejercitar su derecho de rectificación, tal y como se señala en el punto anterior de esta resolución, ante la entidad acreedora utilizando los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

En el supuesto de que su solicitud no fuera contestada en el plazo de diez días, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos, reiterando que si su solicitud fuera desestimada por el acreedor, esta Agencia carece de competencia para dirimir la pertinencia de tal desestimación.

V

Por otro lado, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda 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 (INTRUM JUSTITIA, al resultar cesionario de la deuda objeto de controversia) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar una 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.

VI

En cuanto a la solicitud de información sobre si procede el derecho a indemnización por daños y perjuicios, el artículo 19 de la LOPD establece lo siguiente:

“1. Los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados.

2. Cuando se trata de ficheros de titularidad pública, la responsabilidad se exigirá de acuerdo con la legislación reguladora del régimen de responsabilidad de las Administraciones públicas.

3. En el caso de los ficheros de titularidad privada, la acción se ejercitará ante los órganos de la jurisdicción ordinaria”.

Por lo tanto, se concluye que el derecho a ser indemnizado deberá ejercitarse ante los órganos de la jurisdicción ordinaria, no siendo competente en este extremo la Agencia Española de Protección de Datos.

VII

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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y ORANGE ESPAGNE SAU una vulneración de 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:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2. NOTIFICAR** la presente Resolución a ORANGE ESPAGNE SAU 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 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