



Expediente N°: E/06916/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ORANGE ESPAGNE SAU (ORANGE), en virtud de denuncia presentada por **D. A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 03/11/16, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **D. A.A.A.**, donde se denuncia que:

“Ha detectado que sus datos se encuentran registrados en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF asociados a una deuda con la empresa denunciada que ya había pagado tras el acuerdo dictado por el laudo correspondiente. Aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

*Carta procedente de EQUIFAX dirigida a él, a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, y donde se le indica que tiene una deuda asociada, informada por ORANGE, con fecha de alta el 19/02/16 y por un importe de 84,58 euros.*

Parte de Actuación JAZZTEL Fibra Optica, fechado a 14/11/14 y firmado, con sus datos de contacto y Carta de bienvenida de fechada a 19/11/14,

Reclamación del denunciante a ORANGE FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., fechada a 13/01/15 y firmada, manifestando que en fechas recientes solicitó la portabilidad a otra operadora y que la última factura recibida, por importe de 53,65 euros, no viene detallada, solicitando que rehagan la factura desglosada.

Reclamación ante la OMIC del Ayuntamiento de Coslada, el 25/02/15 y firmada, donde denuncia a ORANGE FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A. al no estar de acuerdo en la factura

Notificación de inclusión en BADEXCUG de fecha 10/03/15 con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada de fecha de alta el 08/03/15 y saldo impagado de 53,65 euros.

*Carta de fecha 12/03/15 procedente de I.S.G.F. INFORMES COMERCIALES, S.L. referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, en la que se reclama el pago de la deuda contraída con ORANGE, por importe de 84,58 euros, perteneciente a la factura de núm. ***REF.1 de fecha 21/12/14 y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días.*

*Recibo de una operación de pago con fecha 13/04/15 de importe 6,05 euros, de concepto “Orange Móvil”, número de teléfono ***TEL.1, NIF ***NIF.1.*

*Comunicación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, con fecha 10/04/15 mediante la cual se traslada al denunciante la contestación de la empresa reclamada en el curso de la mediación. En dicha carta, fechada a 01/04/15, se menciona que el denunciante tenía contratados los siguientes servicios: a) Línea ***TEL.1, activada el 31/10/14; b) Línea ***TEL.2, activada el 14/06/14, c) Plan Renove contratado el 20/06/13 y asociado a la línea ***TEL.1, mediante el cual se adquiere un terminal con venta a plazos (24 mensualidades de 6,05 euros cada una).*

El día 21/11/14 se dan de baja las líneas al realizar el denunciante una solicitud de portabilidad. Por las condiciones de baja de la tarifa, debe abonarse el coste completo de la tarifa mensual contratada.

Las facturas 21/12/14 y 21/01/15 de dichas líneas, donde se cobran la cuota de tarifa del último mes y la cuota del terminal adquirido, son correctas.

En calidad de servicio, proponen reajustar la factura de 21/12/14, dejándola en 6,05 euros, mientras que la de 21/01/15 quedaría 36,30 euros (las últimas 6 mensualidades del plan Renove), dando un total de deuda de 42,35 euros.

La empresa denunciada ha solicitado la exclusión de los datos personales del cliente de cualquier fichero de solvencia económica en el que pudieran haber estado incluidos a petición de ellos.

Adjuntan tres facturas: a) La factura de 21/12/2014, que cubre el periodo de 21/11/2014 a 20/12/2014, de importe 53,65 euros, en el que figura un concepto de 39,3388 euros "otros cargos", b) Factura rectificativa, que cubre el periodo de la factura anterior, y que trae un importe de 6,05 euros; c) La factura de 21/01/2015, que cubre el periodo de 21/12/2014 a 20/01/2015, de importe 36,30 euros".

Solicitud de arbitraje de consumo interpuesta por el denunciante ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid frente a la entidad denunciada.

*Carta de fecha 24/04/15 procedente de I.S.G.F. referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, en la que se vuelve a reclamar el pago de la deuda contraída con la entidad denunciada de importe 84,58 euros. Se amenaza con interponer demanda judicial monitoria, la cual ya han redactado y adjuntan a la carta. No se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago.*

*Carta de fecha 20/05/15 procedente de I.S.G.F. referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, en la que se brinda la posibilidad de cancelar la deuda en condiciones ventajosas para el denunciante llegando a un acuerdo de pago negociado, para lo cual dan un plazo de una semana. Se vuelve a mencionar acciones legales oportunas (Juicio Monitorio). Se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarios.*

Laudo Arbitral dictado el 19/06/15 por la Junta Arbitral de Consumo de Comunidad de Madrid, consistente en el pago por el denunciante de las cuotas relativas al terminal adquirido a plazos, y en la anulación por la parte reclamada de la cuota relativa a la tarifa Canguro Ahorro. Consta que el reclamante ha acreditado haber pagado la cuota que refiere la nueva factura rectificativa de 21/12/14, por lo que queda pendiente de pago la cantidad de 36,30 euros por parte del reclamante.

*Recibo de una operación de pago con fecha 02/07/15 de importe 36,30 euros, con concepto "Orange Móvil", número de teléfono *****TEL.1**, NIF *****NIF.1**.*

Carta de ORANGE al denunciante, con fecha 03/07/15, en la que en cumplimiento del laudo arbitral le informa de que el importe actual de la deuda es de 42,35 euros, correspondientes a las dos facturas en cuestión, la primera de

las cuales (la de 21/12/14) es aportada por el denunciante y en la que se observa que ya ha sido rectificada (su importe es de 6,05 euros)

Solicitud de arbitraje de consumo interpuesta por el denunciante ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid frente a la entidad denunciada, y en la que denuncia que tras el laudo y habiendo realizado los pagos acordados, la empresa ISGF le sigue presionando para pagar 84,58 euros, que no es la cantidad que él ha abonado;

Comunicación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, con fecha 03/08/15, en el que dicen que han requerido a la empresa proceder al cumplimiento del laudo. El 12/08/15, dicho Instituto de Arbitraje traslada al denunciante la carta de la empresa denunciada, con fecha 10/08/15, en la que confirman que el denunciante está al corriente de pago en el servicio de telefonía móvil, aunque las fechas de abono de las cantidades debidas no coinciden con las fechas reales, ni tampoco las cantidades abonadas en cada operación, aunque sí en total.

Carta de fecha 25/09/15 procedente de I.S.G.F. referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección: (C/...1) (MADRID), en la que se reclama el pago de la deuda contraída con la entidad denunciada de importe 126,93 euros, amenazando con retomar las acciones judiciales en suspenso, en caso de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días. Comentar que 126,93 euros resulta de la suma de 84,58 euros de la deuda original y 42,35 euros de la deuda referida en el laudo, ya satisfecha por el denunciante.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa ORANGE ESPAGNE SAU, remite la siguiente información:

Impresiones de pantalla de sus sistemas de información relativas al denunciante, en el que se observan las dos líneas referidas en la denuncia, junto con otra más, correspondiente al número ***TEL.3.

El denunciante *"consta al corriente de pago respecto del servicio de telefonía móvil, pero que en la actualidad ostenta una deuda respecto del servicio de telefonía fija asociado a la numeración ***TEL.4, tras haber causado la baja del servicio "Bono 500" en fecha 19/11/14, pese a que se encontraba vigente el compromiso de permanencia asociado al servicio contratado."*

Se adjunta una grabación en soporte CD en la que se verifica la contratación del producto "Bono Internet Extra 500 MB a coste cero" en la línea "de su mujer" (palabras textuales), ***TEL.1. La operadora pregunta si el interlocutor es: **A.A.A.- DNI ***DNI.1** y éste asiente. Es avisado del compromiso de permanencia de 1 año que tiene este producto.

La inclusión de los datos del denunciante al fichero de solvencia patrimonial vino motivada por el impago de la factura nº ***FACTURA.1 de fecha 21/12/14 por importe de 84,58 euros emitida en virtud de los servicios contratados asociados a la línea fija ***TEL.4.

Se aporta la documentación en la que consta la fecha en la que los datos del cliente fueron comunicados al fichero de solvencia patrimonial, el 18/02/16.

Se adjunta copia de una factura dirigida al denunciante, a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, con nº de referencia ***REF.1, nº de factura nº ***FACTURA.1, fecha de factura 21/12/14, importe 84,58 euros, y periodo facturado 21/11/2014 a

20/12/2014. Se comprueba que el nº de referencia es el mismo que figura en la primera reclamación de pago cursada por I.S.G.F. INFORMES COMERCIALES fechada el 12/03/2015. También se verifica que el importe de la factura coincide con el importe de la deuda inscrita en ASNEF. El concepto del cargo figura como "Recargo baja anticipada ADSL".

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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: *"Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso."*

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ORANGE ESPAGNE SAU, de una infracción del artículo 4.3, en relación con el artículo 29.4, de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

III

En el presente caso se constata que la deuda que figura en ASNEF en el momento de la denuncia se deriva de una factura impagada generada por la portabilidad del servicio de línea fija, factura y servicio que el denunciante no menciona en ningún momento. El importe de la factura y la deuda inscrita es el mismo. Además, la factura, aportada por la empresa denunciada, tiene un número de referencia que se menciona en uno de los requerimientos de pago remitidos por la empresa de recobro, I. G. S. F. INFORMES COMERCIALES.

Por tanto, existe una relación entre el servicio de línea fija, factura impagada el requerimiento previo de pago y la inscripción posterior de sus datos en el fichero ASNEF.

Toda la documentación que aporta el denunciante se refiere a facturas relativas al servicio móvil, y al momento de la denuncia, el denunciante estaba ya al corriente de pago y no existía inscripción en ASNEF con relación a esta deuda.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD en relación con su inclusión en los ficheros de solvencia.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,



Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER: AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

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 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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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.