

Orange incluyó a un usuario en un fichero de morosos por una deuda de otro cliente con el mismo nombre

Tras la reclamación de FACUA Madrid, Orange ha anulado una supuesta deuda y eliminado de un fichero de morosos a un usuario al que le reclamaban el pago de unas cantidades que realmente pertenecían a otra persona, pero que por un error de la compañía, al introducir los datos le habían imputado a él.

La asociación, además, ha presentado una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) contra la empresa de telecomunicaciones por haber cedido los datos del usuario sin ser realmente el deudor.

José Antonio M., residente en Madrid, empezó a recibir llamadas de una compañía encargada de la gestión de recobros en relación a una supuesta deuda que realmente no reconocía, y que nunca le había sido requerida por parte de ninguna empresa.

En una de las llamadas, el usuario descubrió que dicha deuda pertenecía en realidad a otra persona con nombre y segundo apellido idénticos -además de un primer apellido que sólo variaba en una letra- pero que residía en Valencia. Sin embargo, le habían terminado reclamando los importes a él. Además, el afectado sufrió otro perjuicio adicional por estar en el fichero de morosos. Al intentar ampliar el límite de su tarjeta de crédito, la entidad financiera le informó de que se lo denegaba por estar en un fichero de morosos.

Debido a esta situación, **José Antonio** decidió acudir a FACUA Madrid para que le asesorara y defendiera sus derechos. El equipo jurídico de la asociación reclamó a la compañía de recobros, donde le informaron de que la deuda que le reclamaban al usuario venían de unas facturas impagadas de Orange. En ellas, la asociación pudo comprobar que, si bien datos como nombre, segundo apellido e incluso DNI coincidían con el de **José Antonio**, ni primer apellido ni domicilio eran el mismo.

FACUA Madrid se dirigió entonces a Orange para reclamarle que anulara las facturas y sacara al usuario del fichero de morosos, ya que las irregularidades detectadas en las facturas mostraban que la deuda no pertenecía al usuario sino a un cliente que compartía ciertos datos con él. La compañía había cometido un error al introducir los datos del deudor y habían terminado imputándosela a **José Antonio**. La asociación llegó a presentar una certificación policial de identidad que demostraba que el apellido no se correspondía con el de las facturas emitidas.

De igual forma, la asociación recordó a Orange que, con todo, los recibos reclamados correspondían a 2013, por lo que en cualquier caso la deuda estaba prescrita de acuerdo al artículo 1967 del Código Civil, que establece un periodo de prescripción de tres años.

Finalmente, tras atender la reclamación de FACUA Madrid, Orange ha comunicado a **José Antonio** que "*procedía a la anulación de los importes pendientes de pago*".

Denuncia ante la AEPD

FACUA Madrid, además, también se ha dirigido la AEPD para denunciar a Orange por ceder los datos de **José Antonio** a un fichero de morosos y a la empresa de recobros sin haber sido el deudor.

La asociación recuerda que el artículo 20 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales establece como requisito para poder ceder los datos de un usuario a un sistema de información crediticia "*que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles*", entre otros, circunstancia que no se había cumplido en este caso al no pertenecer las facturas impagadas a **José Antonio**.