

Expediente N°: E/00282/2016

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., antes JAZZ TELECOM, S.A.U., en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de diciembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que con fecha de alta 22 de diciembre de 2014, la entidad JAZZTEL ha incluido sus datos en el fichero de morosidad ASNEF por un incumplimiento de pago (151,95€) en relación a un producto de telecomunicaciones, sin haber realizado el requerimiento previo de la deuda exigido en la Ley.

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:

La entidad *ORANGE ESPAGNE S.A.U* (en adelante *ORANGE*), antes *JAZZ TELECOM S.A.U*, en su escrito con fecha de entrada en esta Agencia de 26 de febrero de 2016, manifiesta:

En los sistemas de la compañía, la denunciante figura asociada a los siguientes datos:

- o *Cod. cliente nº ***CÓD.1.*
- o *Dirección: (C/....1), Málaga.*
- o *Teléfono: ***TEL.1 y ***TEL.2.*
- o *NIF: ***NIF.1.*

Se acompaña pantallazo del sistema.

*ORANGE adjunta copia de la comunicación personalizada de fecha 04/11/2014 (referencia NT*****) enviada por JAZZTEL a la denunciante (dirección: (C/....1), Málaga) requiriéndole el pago de la cantidad de 151,95€, derivado de la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados con la compañía, en el plazo de 30 días. Asimismo, informa que en caso de no proceder al pago, sus datos podrían ser incluidos en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX.*

Al respecto, la compañía comunica que tiene contratado el Servicio de envío de Requerimiento Previo de Pago con la entidad EQUIFAX IBÉRICA S.L., titular del fichero de solvencia patrimonial ASNEF-EQUIFAX.

Se adjunta la siguiente documentación:

*Certificación de fecha 23/02/2016, firmada y emitida por Equifax Ibérica S.L en calidad de prestador del Servicio de Gestión de cartas devueltas de Notificación de Requerimiento Previo de Pago de JAZZ TELECOM S.A en virtud de contrato marco celebrado el 21/05/2014, donde consta que “la carta de requerimiento previo de pago con nº ref **NT******* enviada a la denunciante el 12/11/2014 a la localidad de Málaga, no consta devuelta en el apartado de Correos nº **** del que es titular EQUIFAX”.*

Certificación sin fecha de emisión, firmada por EMFASIS Billing & Marketing Services S.L. como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de JAZZTEL, en virtud de contrato celebrado el 22/05/2014, en la cual se pone de manifiesto:

- o *Con fecha 12/11/2014 se realizó el proceso de generación e impresión de 77021 comunicaciones, remitido por EQUIFAX a través de fichero txt, figurando en el mismo como primera comunicación a procesar la de referencia **NT*****1** y última comunicación a procesar la de referencia **NT*****2**.*
- o *En dicho proceso se generó la comunicación de referencia **NT***** A.A.A.** y domicilio **(C/...1), MÁLAGA***
- o *Con fecha 14/11/2014 se puso a disposición del servicio de envíos postales, para su posterior distribución por parte de dicho Servicio.*

*Copia del albarán de entrega de referencia *****REF.1**, debidamente validado por la oficina postal nº *****NÚM.1**, presentado con fecha 14/11/2014 por JAZZ TELECOM S.A.U respecto al depósito de un total de 34254 cartas ordinarias.*

3.1 La entidad EQUIFAX IBÉRICA S.A (en adelante EQUIFAX) en su escrito, con fecha de entrada en esta Agencia 3 de marzo de 2016 comunica respecto a deudas informadas por JAZZ TELECOM S.A.U (en adelante JAZZTEL), relativas a Dña. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1N**, que a fecha de consulta 19 de febrero de 2016:

*En el fichero ASNEF consta actualmente información asociada a la denunciante en relación a varias operaciones, entre las cuales figura una incidencia comunicada por JAZZTEL por un saldo impagado de **151,95€**, primer y último vencimiento actualmente impagado May/2011-Oct/2011, con fecha de alta 22/12/2014.*

*Respecto al fichero NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN, se localiza el envío de una carta con fecha de emisión 23/12/2014 (ref. *********) remitida a la dirección: **(C/....1), Málaga**, en la cual se le comunica la inclusión de sus datos con fecha de alta 22/12/2014, respecto a la*

operación **R*****a**. No consta fecha de devolución.

Respecto al fichero auxiliar de OPERACIONES CANCELADAS (FOTOCLÍ) no consta información sobre incidencias informadas en su momento por JAZZTEL, ya canceladas y bloqueadas.

En el Servicio de Atención al Cliente de Equifax, se localizan los siguientes expedientes asociados a la titular de referencia:

- o **Expediente 2015/**EXPTE.1**. Con fecha 09/10/2015 Equifax recibe solicitud de acceso a sus datos en el fichero ASNEF. La entidad emite escrito de subsanación de fecha 13/10/2015 dirigida a la dirección:@hotmail.com.
- o **Expediente 2015/**EXPTE.2**. Con fecha 19/10/2015 Equifax recibe solicitud de acceso a sus datos en el fichero ASNEF. La entidad emite carta con fecha 22/10/2015 dirigida a la dirección:@hotmail.com, adjuntando la información asociada a su identificador.

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

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 concurren 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, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que ORANGE ESPAGNE S.A.U. (en adelante ORANGE), antes JAZZ TELECOM S.A.U. envió una notificación a la denunciante el 4 de noviembre de 2014 (referencia **NT*******) a la (C/....1), **Málaga**) requiriéndole el pago de la cantidad de 151,95€, derivado de la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados con la compañía. Asimismo, se le informa que en caso de no proceder al pago, sus datos podrían ser incluidos en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX.

Por otra parte, JAZZ TELECOM S.A tenía contratado el Servicio de envío de Requerimiento Previo de Pago con una tercera empresa, con la entidad EQUIFAX IBÉRICA S.L..

A mayor abundamiento, constan dos certificaciones. La primera de ellas de fecha 23 de febrero de 2016, firmada y emitida por Equifax Ibérica S.L en calidad de prestador del servicio de gestión de cartas devueltas de notificación de requerimiento previo de pago de JAZZ TELECOM S.A en virtud de contrato marco celebrado el 21 de mayo de 2014, donde consta que la carta de requerimiento previo de pago con nº ref **NT******* enviada a la denunciante el 12 de noviembre de 2014 a la localidad de Málaga, no consta devuelta en el apartado de Correos nº **** del que es titular EQUIFAX”.

La segunda certificación emitida por EMFASIS Billing & Marketing Services S.L. como prestador del servicio de envío de requerimientos de pago y cesión de crédito de JAZZTEL, en virtud de contrato celebrado el 22 de mayo de 2014, en la cual se pone de manifiesto que el 12 de noviembre de 2014 se realizó el proceso de generación e impresión de 77021 comunicaciones, remitido por EQUIFAX a través de fichero txt, figurando en el mismo como primera comunicación a procesar la de referencia **NT*****1** y última comunicación a procesar la de referencia **NT*****2**. En dicho proceso se generó la comunicación de referencia **NT***** A.A.A.** y domicilio **(C/...1), MÁLAGA**, y que con fecha 14 de noviembre de 2014 se puso a disposición del servicio de envíos postales, para su posterior distribución por parte de dicho Servicio.

Por último, consta en el albarán de entrega de Correos de fecha 17 de noviembre de 2014, del envío del citado requerimiento previo de pago a la denunciante, siendo validado por el operador postal en fecha 17 de noviembre de 2014 a las 14:56:1, sin que conste que haya sido devuelto.

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 la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U., antes JAZZ TELECOM, S.A.U., 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, S.A.U., antes JAZZ TELECOM, S.A.U y a Dña. **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