



Expediente N°: E/01566/2016

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.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24/02/2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de

A.A.A. (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia, entre otros, a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (en lo sucesivo ORANGE) por los siguientes hechos: ORANGE ha incluido sus datos en ASNEF sin requerimiento previo de pago.

El denunciante aporta copia de la siguiente documentación:

Documento de fecha 2/4/2016 generado por la entidad responsable del fichero ASNEF según el cual el denunciante figura inscrito en dicho fichero a instancias de ORANGE.

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:

Del documento aportado por el denunciante, fechado el 02/04/2016, se desprende que:

En fecha 24/10/2014 fue inscrita por ORANGE una deuda atribuida al denunciante por importe de 178,17 €.

En fecha 22/01/2015 fue inscrita por ALTAIA una deuda por importe de 180,07 €. La deuda sería visible a los usuarios de ASNEF a partir del 24/5/2016.

ORANGE en su escrito de fecha 04/05/2016 y 09/05/2016 ha remitido la siguiente información aporta en respuesta a la solicitud de información que se le ha realizado:

Carta de fecha no especificada, referenciada **D.D.D.**, e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda de 128,16 € y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde consta domicilio coincidente con el de la carta de requerimiento de pago.

Certificado de la empresa IMPRE-LASER S.L., encargada de la generación, impresión y puesta en correos por ORANGE, de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 09/09/2014, remitida al domicilio **E.E.E.**.

Documento emitido por IMPRE LASER S.L. según el cual, en la carga de fecha 09/09/2014 se procesaron diversos requerimientos de pago, entre ellos los de ORANGE. El conjunto forma parte de un envío de un conjunto de 17329 cartas remitidas a través de UNIPOST.

Se ha verificado que el código de la carta remitida al denunciante figura entre estos dos códigos.

Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 17329 documentos con fecha 12/09/2014 en nombre de la empresa RUTA OESTE SL, y validado por el gestor postal.

CERTIFICACION de EXPERIAN en el que se manifiesta que la carta remitida al denunciante, no consta como devuelta.

Aporta ORANGE copia de una segunda notificación:

Carta de fecha no especificada, referenciada **C.C.C.**, e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda de 50 € y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

Certificado de la empresa IMPRE-LASER S.L., encargada de la generación, impresión y puesta en correos por ORANGE, de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 07/10/2014, remitida al domicilio **E.E.E.**

Documento emitido por IMPRE LASER S.L. según el cual, en la carga de fecha 07/10/2014 se procesaron diversos requerimientos de pago, entre ellos los de ORANGE. El conjunto forma parte de un envío de un conjunto de 18672 cartas remitidas a través de UNIPOST.

Se ha verificado que el código de la carta remitida al denunciante figura entre estos dos códigos.

Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 18672 documentos con fecha 09/10/2014 en nombre de la empresa RUTA OESTE SL, y validado por el gestor postal.

CERTIFICACION de EXPERIAN en el que se manifiesta que la carta remitida al denunciante, no consta como devuelta.

Respecto del periodo de inscripción de la deuda:

ORANGE ha mantenido informada la deuda en ASNEF desde el 24/10/2014 y en BADEXCUG desde el 26/10/2014.

En fecha 29/04/2016 se procedió a la baja de la deuda en ambos ficheros.

Mediante escrito de 29/04/2016, ORANGE informaba a ASNEF-EQUIFAX de la venta realizada de la deuda a ALTAIA, encomendando:

- Realizar un cambio en el nombre del acreedor, de tal forma que aparezca como acreedor ALTAIA en lugar de ORANGE en virtud del contrato de compra venta de créditos referenciado.
- Tramitar la ocultación de dichos datos de manera tal, que dejarán de estar accesibles para el resto de entidades que participan del fichero.
- Que en un plazo de sesenta días desde la recepción del fichero procedan a realizar un nuevo envío de notificaciones a los titulares afectados, informándoles de:
 - o Su nueva situación en el fichero ASNEF.
 - o Que sus datos personales van a estar ocultos durante el plazo quince

días desde la fecha de la notificación, y

- o Que transcurrido dicho plazo, los datos volverán a estar accesibles para el resto de entidades que participan en el fichero a no ser que regularicen su situación.

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

El artículo 4.3 de la LOPD dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

III

En el artículo 38.1 del Reglamento de la LOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, en relación con las obligaciones dinerarias a que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concorra, por lo que ahora importa, el siguiente requisito:

“c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada al denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad –en el presente caso en el fichero ASNEF-. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: *“Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”*. Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida al fichero contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda la Ley.

IV

En el presente caso, el denunciante ha manifestado que sus datos habían sido objeto de inclusión en los ficheros morosidad a instancias de ORANGE, sin que se le

hubiera requerido previamente el pago de la deuda ni se le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

De los elementos de prueba aportados no se aprecia que se haya vulnerado la LOPD. En cuanto a los requerimientos de pago exigibles a ORANGE, como previos a la inscripción de la deuda en ficheros de solvencia patrimonial y que el denunciante reclama como garantía del cumplimiento del principio de calidad de datos establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, constan acreditados.

Según la resolución de la Audiencia Nacional de 24 de enero de 2003, hemos de tener en cuenta lo siguiente: *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.1 de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”*

El artículo 40 del RGLOPD, nos dice:

“1. El responsable del fichero común deberá notificar a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

2. Se efectuará una notificación por cada deuda concreta y determinada con independencia de que ésta se tenga con el mismo o con distintos acreedores.

3. La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.

4. En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.

No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.

5. Si la notificación de inclusión fuera devuelta, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato”.

Por tanto, la notificación de los requerimientos previos de pago deben efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización de los envíos. En este sentido, la forma más

conocida es a través de Correos mediante el envío certificado y con acuse de recibo que utilizan de forma habitual entes públicos y privados.

Ahora bien, nada impide que se realice por otros medios. En ese caso, se ha de certificar por aquella entidad que los escritos de notificación, que la entidad acreedora debe enviar, se han impreso, ensobrado y enviado de forma que se pueda identificar dicho escrito en todo el trayecto, desde que lo genera la responsable del fichero hasta que lo recibe o lo devuelve el destinatario. Para que los indicios pudieran suplir la prueba indubitada de ese acuse de recibo, debe certificarse por la empresa de servicios que el documento identificable ha sido, sin lugar a dudas, enviado a la dirección correcta y que no ha sido devuelto.

En el caso examinado, consta acreditado que ORANGE tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EXPERIAN, quien a su vez tiene contratados los servicios de empresas externas de distribución postal, a las que remite el fichero donde se hallan las referencias de las cartas que deben entregar.

EXPERIAN ha señalado que con fechas 12/09/2014 y 09/10/2015 las cartas de requerimientos fueron emitidas y depositadas en los servicios postales, posteriormente enviada a nombre del denunciante y a la dirección del mismo, comunicaciones en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente por valor de 128,16 euros y 50 euros, respectivamente, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Las notificaciones, que son impresas por IMPRELASER y enviadas por RUTRA OESTE, S.L., a través del operador postal UNIPOST, en nombre de EXPERIAN, tienen un número secuencial único que permite identificarlas.

De estas comunicaciones, de la que se aporta copia, aparece identificada con el código de barra **D.D.D.** y **C.C.C.**. También se aporta copia del albarán de UNIPOST, acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 01/10/2015, y por último, EXPERIAN que cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas, una vez consultados sus ficheros consta que las cartas a nombre del denunciante hubiera sido devueltas.

Por tanto, de todo lo que antecede se desprende que se han llevado a cabo los requerimientos previos de pago exigidos a la entidad informante y su adecuación a la normativa en materia de protección de datos.

En conclusión, habida cuenta de todo lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere 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:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** y a **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