



Expediente N°: E/01671/2016

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 D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 12 de febrero de 2016 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** (en adelante el denunciante) en el que declara que ORANGE ESPAGNE SAU (en adelante ORANGE) ha incluido sus datos personales en el fichero ASNEF sin requerirle en ningún momento el pago ni informarle de forma previa de la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

Aporta contestación de fecha 18/01/2016 emitida por EQUIFAX IBERICA SL (en adelante EQUIFAX) a un ejercicio de derechos ARCO en la que se muestra una incidencia informada en el fichero ASNEF a nombre del denunciante, por importe de 205,88 €, y fecha de alta 12/07/2013. Como dirección consta “**(C/....1) – ASTURIAS**”

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:

ACTUACIONES PREVIAS

Requerida a ORANGE documentación acreditativa del requerimiento previo de pago, esa entidad aporta lo siguiente:

Impresión de los servicios contratados por el denunciante, verificándose que constan cinco, uno de ellos con la dirección “**(C/....1) ASTURIAS**” y los otros cuatro con otras direcciones. Los representantes de la entidad indican que no constan modificaciones en la dirección.

Documentación relativa a ocho requerimientos de pago, cinco realizados por EQUIFAX, de diversos importes que no coinciden con los de la incidencia informada en ASNEF, y tres realizados por EXPERIAN BUREAU DE CREDITO SAU (en adelante EXPERIAN), cuyos importes son 53,02 €, 100,53 € y 105,35 €.

Dado que la suma de los dos últimos requerimientos de pago (100,53 € y 105,35 €) arroja como el resultado el importe de la incidencia denunciada 205,88 €, se resumen a continuación la información y documentación aportada por ORANGE con relación a los mismos:

Requerimiento de 100,53 €

- o Aportan certificado de EXPERIAN en el que citan que :

“Con fecha 04/06/2013 fue enviado el requerimiento previo de pago que a

continuación se relaciona, contenido en el fichero de requerimientos previos de pago recibido por mi representada el 30/05/2013, y procesado el día 02/06/2013 (fecha de carga):

- Número de documento identificativo: *****NIF.1**
- Código de Operación: *****NÚM.1**
- Nombre y apellidos / Razón social: **A.A.A.**
- Dirección, C.P., localidad: **(CI....1) -ASTURIAS**
- Importe impagado: **100,53 Euros**
- Tipo producto: **Telecomunicaciones**
- Plazo de días antes de su inclusión en ficheros de insolvencia: **05"**

- o Aportan copia del requerimiento previo de pago enviado.
- o EXPERIAN indica que tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con CREA FBC MARKETING, S.L. y con IMPRE-LASER, S.L. Dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

Cada requerimiento previo de pago impreso y enviado por las referidas empresas en nombre de EXPERIAN tiene un número secuencial único que permite identificarlo, número que figura en el código de barras del reverso. El del requerimiento enviado es:

Requerimiento de pago, P*****, con el siguiente desglose:

- El número inicial, -P-, es común a todas las claves.
- Los cinco dígitos siguientes -*****-, son la clave de la entidad, utilizada por EXPERIAN. En este caso se trata de ORANGE.
- Los seis dígitos siguientes -*****- son un número secuencial de cada una de las notificaciones de cada carga periódica, para cada entidad y fecha, asignado consecutivamente por el proveedor de impresión.
- Finalmente, los ocho últimos dígitos -*****-, aparece la fecha de emisión de la notificación en el fichero según el siguiente formato: AAAAMMDD.

Indican que la carta se generó el día 04/06/2013, y se remitió al denunciante, en la siguiente dirección **(CI....1) - ASTURIAS**.

- o Aportan certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., de la impresión de 31.441 cartas de "Requerimientos Previos de Pago" de la "Carga: 02/06/2013". En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a ORANGE comprenden un total de 5.927 requerimientos, desde el número P*****000001***** al P*****005927*****. La carta con Clave N° P***** (es decir, P-*****-*****-*****) está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 31.441 cartas, para todas las entidades en conjunto.
- o Aportan certificado expedido por CREA FBC MARKETING, S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 31.441 requerimientos previos

de pago correspondientes a la carga del día 02/06/2013, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

- o Aportan certificado de UNIPOST, acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 02/06/2013, se enviaron un total de 31.441 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 04/06/2013.
- o Indican que EXPERIAN presta además a ORANGE el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, no teniendo constancia, a fecha de la contestación a esta Agencia, de que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

Requerimiento de 105,35 €

- o Aportan certificado de EXPERIAN en el que se cita que :
“Con fecha 03/07/2013 fue enviado el requerimiento previo de pago que a continuación se relaciona, contenido en el fichero de requerimientos previos de pago recibido por mi representada el 01/07/2013, y procesado el día 02/07/2013 (fecha de carga):
 - Número de documento identificativo: *****NIF.1**
 - Código de Operación: *****NÚM.1**
 - Nombre y apellidos / Razón social: **A.A.A.**
 - Dirección, C.P., localidad: **(C/....1) -ASTURIAS**
 - Importe impagado: **105,35 Euros**
 - Tipo producto: **Telecomunicaciones**
 - Plazo de días antes de su inclusión en ficheros de insolvencia: **05”**
- o Aportan copia del requerimiento previo de pago enviado.
- o EXPERIAN indica igualmente que tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con CREA FBC MARKETING, S.L. y con IMPRE-LASER, S.L. Dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

Cada requerimiento previo de pago impreso y enviado por las referidas empresas en nombre de EXPERIAN tiene un número secuencial único que permite identificarlo, número que figura en el código de barras del reverso. El del requerimiento enviado es:

Requerimiento de pago, P*****, con el siguiente desglose:

- El número inicial, -P-, es común a todas las claves.

- Los cinco dígitos siguientes -*****-, son la clave de la entidad, utilizada por EXPERIAN. En este caso se trata de ORANGE.
- Los seis dígitos siguientes -*****- son un número secuencial de cada una de las notificaciones de cada carga periódica, para cada entidad y fecha, asignado consecutivamente por el proveedor de impresión.
- Finalmente, los ocho últimos dígitos -*****-, aparece la fecha de emisión de la notificación en el fichero según el siguiente formato: AAAAMMDD.

Indican que la carta se generó el día 03/07/2013, y se remitió al denunciante, en la siguiente dirección (C/....1) - ASTURIAS.

- o Aportan certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., de la impresión de 27.756 cartas de "Requerimientos Previos de Pago" de la "Carga: 02/07/2013". En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a ORANGE comprenden un total de 17.648 requerimientos, desde el número P*****000001***** al P*****017648*****. La carta con Clave N° P***** (es decir, P_*****_*****_*****) está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 27.756 cartas, para todas las entidades en conjunto.
- o Aportan certificado expedido por CREA FBC MARKETING, S.L., del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 27.756 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 02/07/2013, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.
- o Aportan certificado de UNIPOST, acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 02/07/2013, se enviaron un total de 27.756 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 03/07/2013.
- o Indican que EXPERIAN presta además a ORANGE el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago. Mi representada no tiene constancia, a fecha de hoy, de que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

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 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

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 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

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 38 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

En el presente caso, Orange señala que se llevaron a cabo ocho requerimientos de pago al denunciante. La suma de las cantidades de los dos últimos que aporta (100,53 € y 105,35 €) arroja como resultado el importe de la incidencia denunciada (205,88), por lo que a continuación se analizan ambos requerimientos de pago.

Respecto al requerimiento de pago de la cantidad 100,53€, Orange expone que tiene subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con CREA FBC MARKETING, S.L. y con IMPRE-LASER, S.L. y aporta copia de la comunicación dirigida al denunciante en la que se le informa de la existencia de una deuda y de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad en caso de impago. La carta se generó el día 04/06/2013, y se remitió al denunciante en la siguiente dirección **(C/....1) - ASTURIAS.**

Orange aporta certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., de la impresión de 31.441 cartas de "Requerimientos Previos de Pago" de la "Carga: 02/06/2013". En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a ORANGE comprenden un total de 5.927 requerimientos, desde el número P*****000001***** al P*****005927*****. La carta con Clave N° P***** (es decir, P-*****_*****_*****) está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 31.441 cartas, para todas las entidades en conjunto.

Aporta certificado expedido por CREA FBC MARKETING, S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 31.441 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 02/06/2013, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

Asimismo aporta certificado de UNIPOST, acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 02/06/2013, se enviaron un total de 31.441 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 04/06/2013.

Indican que EXPERIAN presta además a ORANGE el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, no teniendo constancia, a fecha de la contestación a esta Agencia, de que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

Respecto al requerimiento de pago de la cantidad 105,35€, Orange expone que tiene subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con CREA FBC MARKETING, S.L. y con IMPRE-LASER, S.L. y aporta copia de la comunicación dirigida al denunciante en la que se le informa de la existencia de una deuda y de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad en caso de impago. La carta se generó el día 03/07/2013, y se remitió al denunciante en la siguiente dirección **(C/....1) - ASTURIAS**.

Orange aporta certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., de la impresión de 27.756 cartas de "Requerimientos Previos de Pago" de la "Carga: 02/07/2013". En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a ORANGE comprenden un total de 17.648 requerimientos, desde el número P*****000001***** al P*****017648*****. La carta con Clave N° P***** (es decir, P-*****_*****_*****) está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 27.756 cartas, para todas las entidades en conjunto.

Aporta asimismo certificado expedido por CREA FBC MARKETING, S.L., del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 27.756 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 02/07/2013, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

Aportan certificado de UNIPOST, acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 02/07/2013, se enviaron un total de 27.756 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 03/07/2013.

Ya por último, Orange aporta certificado de EXPERIAN, como entidad que presta el servicio de control de las devoluciones de las cartas de requerimiento de pago, en el que señala que no han tenido constancia de que la comunicación de la denunciante haya sido devuelta.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos, sin que Orange tuviera que contar con el consentimiento de la denunciante para la inclusión de sus datos en el fichero Asnef.

V

De acuerdo a todo lo anterior, se considera que hay indicios suficientes como para apreciar un principio de prueba de la efectiva realización del requerimiento previo de pago exigido por la LOPD y disposiciones de desarrollo, y que dicha entidad actúa con la diligencia exigida por la normativa en materia de protección de datos, por lo que no se puede apreciar vulneración alguna de la LOPD que pudiera activar el correspondiente procedimiento sancionador.

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.** 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 el artículo 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