



Expediente Nº: E/01893/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad JAZZ TELECOM, S.A.U., -en la actualidad **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.**- en virtud de la denuncia presentada por D.^a **B.B.B.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 03/03/2016, tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que expone que la entidad JAZZ TELECOM, S.A.U., (JAZZTEL) ha incluido sus datos personales en el fichero de solvencia ASNEF sin efectuar con carácter previo el preceptivo requerimiento previo de pago.

JAZZ TELECOM, S.A.U., fue absorbida por ORANGE ESPAGNE, S.A.U., (escritura pública de fusión por absorción de 08/02/2016), de modo que si bien la denuncia se interpuso frente a JAZZTEL las referencias a esa entidad se entenderán realizadas a ORANGE.

La denunciante aporta copia del DNI y de una carta de EQUIFAX IBÉRICA, S.L., de fecha 19/02/2016, mediante la que le notifica, en cumplimiento de la obligación impuesta por el artículo 29.2 LOPD, la inclusión de sus datos personales en ASNEF, por una deuda de 177,99 euros, siendo la entidad informante de la incidencia JAZZTEL y la fecha de alta de la incidencia el **18/02/2016**.

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.

ORANGE en escrito de fecha 01/06/2016 ha facilitado la siguiente información y documentación:

1. Carta de fecha 12/01/2016 referenciada con el número *****REF.3** e individualizada a nombre de la denunciante, a la dirección de la denunciante, con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.
2. Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante donde consta domicilio *****DIRECCIÓN.1**, que coincide con la dirección facilitada por la denunciante a la AEPD y con la que figura en su D.N.I.
3. Certificado de la empresa EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.(en lo sucesivo EMFASIS), en su condición de prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de JAZZTEL, en virtud del Contrato Marco celebrado entre ambas entidades el 22/05/2014.



4. Albarán de entrega en el gestor postal Correos y Telégrafos, S.A. Estatal, validado mecánicamente el 21/01/2016, por la oficina 2812096, en el que figura la remisión de un total de 1537 documentos con fecha 21/01/2016 en nombre de JAZZTEL.

5. Escrito de EQUIFAX IBÉRICA, S.L., en su condición de prestador del Servicio de Gestión de cartas devueltas de Notificación de Requerimiento Previo de Pago de JAZZ TELECOM, S.A.U. , en virtud del contrato marco celebrado en fecha 21/05/2014. Manifiesta que no le consta que la carta de requerimiento de pago con referencia *****REF.3** fuera devuelta al apartado de correos destinado al efecto por motivo alguno.

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 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, 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.”

III

El artículo 4 de la LOPD se ocupa del principio de “*calidad de los datos*” y en su apartado 3 se refiere a una de sus manifestaciones, el principio de exactitud o veracidad, precepto que dispone: “*Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*”.

El artículo 29.4 de la LOPD, bajo la rúbrica “*Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito*”, indica que “*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 aquellos*”.

El artículo 38.1 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 (RLOPD), con el propósito de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurren determinados requisitos. El precepto dispone:

“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 de una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada.
- b (...)
- c Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.

Paralelamente, los artículos 39 y 38.3 del RLOPD establecen, respectivamente:

“El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

IV

El criterio seguido, de manera uniforme, por la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, sobre el alcance de la obligación que el artículo 4.3 de la LOPD -en relación con el 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1.c del RLOPD- impone al responsable de un fichero de solvencia patrimonial es que aquél debe estar en condiciones de acreditar que ha practicado el requerimiento previo de pago al deudor utilizando para ello un medio que deje constancia efectiva de haberlo realizado y que tal requerimiento ha sido recibido por su destinatario (SAN de 06/10/2016, Rec. 274/2015)

La Audiencia Nacional, en Sentencia de 24/01/2003 precisó que *“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.l 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 subrayado es de la AEPD)

Por lo que respecta a los medios de prueba a través de los que puede acreditarse el requerimiento previo de pago, indicar que la Audiencia Nacional ha admitido la prueba *indiciaria*, siempre que los indicios estén plenamente acreditados y lo que se estima probado se deduzca de aquellos según un proceso mental razonado y acorde con las reglas del



criterio humano. Cabe citar a tal efecto la SAN de 28/10/2016 (Rec 922/2015) que en su Fundamento de Derecho segundo dice:

“ (...) Por otro lado, esta Sala ha declarado que el requerimiento podrá efectuarse por cualquier medio de prueba y también a través de indicios. La parte actora alega que envió al denunciante numerosas comunicaciones, y en concreto, con fechas 25 de enero y 9 de febrero de 2012, se procedió remitir a aquel sendas cartas por UNIPOST exigiendo el abono de lo adeudado, e informando previamente de su inclusión en el registro de morosos que correspondiera.” (El subrayado es de la Agencia)

V

La denuncia que nos ocupa versa sobre la presunta infracción por JAZZTEL/ORANGE de la obligación de requerir a la denunciante el pago de la deuda con carácter previo a la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF.

Está acreditado en el expediente que JAZZTEL informó al fichero ASNEF los datos de la denunciante con fecha de alta el 18/02/2016 por un saldo deudor de 177,99 euros, por un producto de Telecomunicaciones.

Tras el análisis de la documentación que obra en poder de esta Agencia, se pone de manifiesto que existen evidencias sólidas y razonables de que la denunciada sí hizo el preceptivo requerimiento de pago a la denunciante con carácter previo a la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia y de que tal requerimiento fue entregado en su domicilio.

ORANGE acredita que JAZZTEL, a través de una empresa externa, Equifax Ibérica, S.L., (EQUIFAX) realizaba los envíos de comunicaciones a clientes, bien directamente bien a través de subcontratas previamente autorizadas. En el presente caso ha aportado un certificado de EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L., como prestador del Servicio de Envíos de Requerimientos de pago y cesión de créditos de JAZZTEL en virtud de un acuerdo marco suscrito el 22/05/2014 entre EMFASIS y EQUIFAX.

Obra en el expediente, aportada por ORANGE, la carta de requerimiento de pago, referenciada (**C.C.C.**), y personalizada a nombre de la denunciante y a su domicilio –el mismo que facilitó a la AEPD-, que tiene fecha de 12/12/2016 y lleva el anagrama de JAZZTEL.

El texto de la carta informa a la destinataria del importe de la deuda que deriva de la prestación de un servicio de telecomunicaciones contratado con dicha entidad; le insta a atender el pago en un plazo de los 30 días siguientes y le advierte de que en caso contrario sus datos podrán ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial.

ORANGE ha facilitado los documentos que permiten seguir la trazabilidad de la carta de requerimiento que dirigió a la denunciante identificada con la referencia **C.C.C.**. A esos efectos ha aportado los siguientes certificados:

1. Certificado expedido por EMFASIS Billing & Marketing, en su condición de prestadora del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de



JAZZTEL, en virtud del Contrato Marco celebrado con EQUIFAX IBÉRICA, S.L., el 22/05/2014.

Se hace constar en el certificado que el 13/01/2016 se generaron e imprimieron 1.537 comunicaciones, desde la referencia ***REF.1 hasta la referencia ***REF.2, entre las que se encontraba la referencia *****REF.3** dirigida a la denunciante a la dirección que obra en los sistemas de ORANGE. Y que las comunicaciones se depositaron en los servicios de envíos postales el 13/01/2016.

2. El albarán de entrega emitido por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., que acredita que se depositaron en Correos el 21/01/2016 1.537 comunicaciones de JAZZ TELECOM S.A.U. El albarán está validado mecánicamente con indicación de la Oficina (2812096), la fecha (21/01/2016) y la hora (12:14:10). Recordemos que el alta de la denunciante en el fichero ASNEF data del 18/02/2016.

3. Certificado de EQUIFAX, en su condición de prestador del servicio de gestión de caratas devueltas de Notificación de Requerimiento Previo de Pago de JAZZ TELECOM. Manifiesta que no consta devuelta por motivo alguno al apartado de Correos designado al efecto la carta dirigida al denunciante.

Así las cosas, a la luz de la documentación que consta en el expediente y conforme a lo expuesto, toda vez que se han acreditado documentalmente las distintas actuaciones llevadas a cabo por ORANGE/JAZZTEL que nos permiten seguir la trazabilidad de la carta de requerimiento de pago dirigida al denunciante, se concluye que no existe en la actuación de la entidad que se somete a la consideración de esta Agencia indicios de infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal, debiendo por ello acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

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 ESPGNE, S.A.U.**, y a D.^a **B.B.B.**.

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