

Expediente N°: E/02339/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBÉRICA, S.L. y JAZZ TELECOM SAU en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20 de febrero de 2015, tuvo entrada en la Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta que JAZZ TELECOM SAU (en lo sucesivo JAZZTEL) incluyó sus datos personales en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, sin haber efectuado previo requerimiento de pago. Ha ejercido su derecho de cancelación.

Junto con la denuncia se aporta la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de escrito de EQUIFAX de 30/01/2015 remitido en respuesta a un previo ejercicio del derecho de cancelación, y el que se informa de que la cancelación es denegada, al haber sido confirmada las inclusiones por las entidades informantes (2). Entre estas entidades figura JAZZTEL, que con fecha de alta 22/12/2014 incluyó los datos de la denunciante como consecuencia de una deuda por valor de 143,93 €. Como dirección figura **(C/.....1)Burgos**.

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:

Con fecha 28/04/2015 se solicitó a EQUIFAX IBÉRICA S.L. información relativa a Dña. **A.A.A.**, NIF ***DNI.1, en relación a la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF a instancia de JAZZTEL. De la respuesta recibida, fechada a 01/06/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- EQUIFAX expone que los datos de la denunciante permanecieron incluidos en ASNEF a instancia de JAZZTEL entre el 22/12/2014 (fecha de alta) y el 13/02/2014 (fecha de baja), constando como motivo de la baja "F. Pura". La inclusión, relativa a una deuda por valor de 143,93 €, fue notificada mediante el envío de una carta de 23/12/2014 dirigida a nombre de la denunciante a **Calle (C/.....1)Burgos**, no constando la notificación como devuelta.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- EQUIFAX expone que en su Servicio de Atención al Cliente constan dos expedientes asociados a la denunciante:
 - o 2015/8042, relativo a un previo ejercicio del derecho de acceso recibido el 21/05/2015. Se aporta copia del expediente.
 - o 2015/10050, relativo a un previo ejercicio del derecho de cancelación, recibido el 23/01/2015. Se respondió mediante escrito de 30/01/2015, informando de que las entidades informantes habían confirmado las inclusiones. Entre ellas, se encontraba la inclusión de JAZZTEL. Se aporta copia del expediente, en el que se incluye impresión de pantalla que acredita que JAZZTEL confirmó la inclusión. En el campo destinado a observaciones de la entidad consta consignado "*cliente mantiene deuda*".

Con fecha 28/04/2015 se solicitó a JAZZTEL información relativa a D^a. **A.A.A.**, NIF *****DNI.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, así como respecto al procedimiento que tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento previo de pago. De la respuesta recibida, registrada de entrada en la AEPD el 14/05/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- JAZZTEL aporta impresión de pantalla en la que aparece como dirección asociada a la denunciante, **Calle (C/.....1)Burgos**.
- JAZZTEL expone que tiene externalizado el servicio para la práctica de los requerimientos previos de pago a través de la empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en adelante EXPERIAN). La entidad ya aportó copia del contrato suscrito con EXPERIAN, fechado a 23/04/2010.
- JAZZTEL aporta un certificado de 01/05/2015 expedido por EXPERIAN junto con el que se acompaña la siguiente documentación:
 - o **Copia de requerimiento previo de pago** de fecha 28/08/2013 remitido a la denunciante al domicilio señalado en el primer apartado, informándole de la existencia de una deuda por valor de 143,93 € y de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago. Este requerimiento previo de pago se encuentra identificado con el código P*****. Según EXPERIAN ese código tiene la siguiente lectura:

"P" es común a todas las claves.

"*****" es la clave que EXPERIAN tiene asignada a JAZZTEL.

"*****" es el número secuencial que ha correspondido al documento, y que se asigna automáticamente por el

proveedor del servicio de impresión para cada entidad y fecha.

“*****” hace referencia a la fecha de emisión de la notificación.

EXPERIAN manifiesta que todas las cartas son impresas por la entidad IMPRE-LASER S.L. (se adjunta listado emitido por esa empresa, conforme al cual el requerimiento analizado fue objeto de carga el día 27/08/2013, relativa a un total de 61.092 notificaciones, de las que 31.649 correspondían a JAZZTEL).

EXPERIAN manifiesta que el envío fue realizado por RUTA OESTE S.L. a través del operador postal UNIPOST, aportando certificado al respecto (el certificado refleja el envío a través de UNIPOST de un total de 47.090 cartas del total de los 61.092 envíos correspondientes a la carga del día 27/08/2013). Finalmente, se aporta copia de nota de entrega de UNIPOST sellada el 29/08/2013 que refleja el envío de 47.090 cartas correspondientes a la carga del 27/08/2013.

EXPERIAN manifiesta en su certificado que, como empresa encargada del servicio de gestión de devoluciones de los requerimientos previo de pago enviados por JAZZTEL, no tiene constancia de que la comunicación analizada hubiera sido devuelta.

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 que el apartado 2 del artículo 29 de la LOPD 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 (en adelante RLOPD), 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"*. Por tanto y como se señalaba ut supra, el acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, 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 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

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento de pago efectuado como paso previo a la inclusión en ficheros de morosidad en los términos exigidos por el 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 y con respecto a este requisito, se debe poner de manifiesto lo siguiente:

En primer lugar la entidad JAZZTEL manifiesta que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EXPERIAN. Así, aporta certificado de fecha 01/05/2015 expedido por EXPERIAN, conforme al cual se establece que con fecha 28/08/2013 se envió a nombre de la denunciante y a la dirección **Calle (C/.....1)Burgos** comunicación en la que se le informa de la existencia de una deuda pendiente por importe de 143,93€, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial en caso de impago. Dicho requerimiento está identificado con el código P***** que puede desglosarse de la siguiente manera:

- El número inicial, -P-, es común a todas las claves.
- Los cinco dígitos siguientes -*****- son la clave que EXPERIAN tiene asignada a JAZZTEL.
- 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 números ***** hacen referencia a la fecha de emisión de la notificación

En segundo lugar, IMPRE-LASER SL, que presta un servicio de envío de requerimientos a EXPERIAN, emite y aporta un listado conforme al cual el requerimiento analizado fue objeto de carga el día 27/08/2013, relativa a un total de 61.092 notificaciones, de las que 31.649 corresponde a JAZZTEL.

En tercer lugar, EXPERIAN manifiesta que el envío fue realizado por RUTA OESTE S.L. a través del operador postal UNIPOST, aportando certificado al respecto (el certificado refleja el envío a través de UNIPOST de un total de 47.090 cartas del total de los 61.092 envíos correspondientes a la carga del día 27/08/2013). Finalmente, se aporta copia de nota de entrega de UNIPOST sellada el 29/08/2013 que refleja el envío de 47.090 cartas correspondientes a la carga del 27/08/2013.

Y en cuarto y último lugar, se aporta Certificado de EXPERIAN, señalándose que no se tiene constancia de que el requerimiento previo de pago objeto de análisis hubiera sido devuelto.

Cabe por tanto concluir, que la inclusión de sus datos en el fichero por parte de JAZZTEL se ajusta a lo preceptuado en la LOPD por cuanto, se considera suficientemente acreditada la realización del requerimiento previo de pago a dicha inclusión, con cumplimiento de todos los requisitos exigidos en la normativa de protección de datos.

V

Por otro lado, la denunciante en el escrito de entrada en esta Agencia el 20 de febrero de 2015 presenta copia de su D.N.I. en el que consta como domicilio: **(C/.....1)Burgos** que coincide con el de la práctica del requerimiento previo analizado y realizado por la entidad denunciada. Si bien, en el escrito señalado figura como dirección: **(C/.....1), Burgos**. Y no consta en el expediente un documento que acredite que la denunciante ha efectuado un cambio a efectos de notificaciones, por lo que puede ejercitar el derecho de rectificación regulado en el art. 16 de la LOPD para que la entidad denunciada o responsable del fichero proceda a modificar aquellos datos que usted considere inexactos. Se le informa que para ejercitar el mencionado derecho podrá usar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

VI

Por todo lo señalado en la presente Resolución, 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 JAZZ TELECOM SAU 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 JAZZ TELECOM SAU 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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