

Expediente Nº: E/03289/2016

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 6 de mayo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que su entidad financiera le ha comunicado la inclusión de sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial "ASNEF", siendo la entidad informante la compañía Jazz Telecom, S.A.U. (en la actualidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U.) y no habiéndole informado la operadora de su inclusión, ni tampoco del origen de la deuda, ni del detalle de los conceptos facturados.

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 empresa ORANGE ESPAGNE, S.A.U. ha remitido la siguiente información en relación con el requerimiento de pago realizado al denunciante:

En el Sistema de Información de la compañía consta como dirección postal de la denunciante (C/...1) (**SANTIAGO**), según consta en la impresión de pantalla aportada.

El Departamento de Cobros de la operadora remitió requerimiento de pago a la denunciante, de fecha 18 de diciembre de 2014, a la dirección (C/...1), en el que se le informaba de lo siguiente *"le requerimos para que proceda al pago de la cantidad de **157,30€**, que Vd. nos adeuda (...). Asimismo, en cumplimiento de la legislación vigente, le informamos de que, en caso de no proceder al pago de la deuda en el plazo previsto, y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha legislación, sus datos podrán ser incluidos en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias y en concreto en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX"*. En el pie de página de la citada carta consta el código **NT*****1**, se adjunta copia del mismo.

La compañía SERVIFORM, S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L.) como prestador del servicio de *Envío de Requerimientos de Pago* de Jazz Telecom, en virtud de Contrato Marco, celebrado entre EMFASIS y Equifax Ibérica, S.L., con fecha de 22 de mayo de 2014, certifica que, con fecha de 19 de diciembre de 2014, realizaron el proceso de generación y segmentación de 49802 comunicaciones de Jazz Telecom, figurando como primera comunicación la de referencia NT*****2 y como última la de referencia NT*****3, de acuerdo a criterios de clasificación ascendente por número de código postal.

Que en dicho proceso se generó la comunicación de referencia **NT*****1** dirigida a **A.A.A.** con domicilio en (C/...1) (**SANTIAGO**).

Dicha comunicación se generó, imprimió y ensobró sin que se generase incidencia que alterase el resultado final del procedimiento poniéndose a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en el albarán nº **** con un total de 49802 comunicaciones. Se adjunta copia del certificado.

Según consta en el *Albarán de entrega*, con referencia ***REF.1 - ****, el día 23 de diciembre de 2014, se puso a disposición de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. 49802 comunicaciones, cliente Jazz Telecom, S.A.U., en cuyo pie de página se especifica "Por Correos y Telégrafos SAE: ADMITIDO Oficina: ***OF.1 Fecha: 23/12/2014 12:10:19".

La compañía Equifax Ibérica, S.L. **certifica**, como 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, entre Equifax Ibérica, S.L. y Jazz Telecom, S.A.U., que **no consta** que, la carta de notificación de requerimiento previo de pago NT*****1, generada en Equifax Ibérica, S.L., el 19 de diciembre de 2014, procesada por el prestador del servicio SERVIFORM, S.A y puesta a disposición del servicio de envíos postales, el 23 de diciembre de 2014, dirigida a **A.A.A.**, con dirección en (C/...1), haya sido devuelta por motivo alguno al apartado de Correos designado para tal efecto. Se adjunta copia del citado certificado.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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

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.

IV

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 concurran 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.”*

V

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. tiene implementado un sistema de requerimiento previo de pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L., encargada de la notificación del requerimiento previo de pago.

Es de señalar que en el sistema de Información de la compañía consta como dirección postal de la denunciante (C/...1) **(SANTIAGO)**.

Asimismo, el Departamento de Cobros de la operadora remitió requerimiento de pago a la denunciante, de fecha 18 de diciembre de 2014, a la dirección (C/...1), en el que se le informaba de lo siguiente *“le requerimos para que proceda al pago de la cantidad de **157,30€**, que Vd. nos adeuda (...).* Asimismo, en cumplimiento de la legislación vigente, le informamos de que, en caso de no proceder al pago de la deuda en el plazo previsto, y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha legislación, sus datos podrán ser incluidos en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias y en concreto en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX”. En el pie de página de la citada carta consta el código **NT*****1**, se adjunta copia del mismo.

Por otra parte, la compañía SERVIFORM, S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L.) como prestador del servicio de *Envío de Requerimientos de Pago* de Jazz Telecom, en virtud de Contrato Marco, celebrado entre EMFASIS y

Equifax Ibérica, S.L., con fecha de 22 de mayo de 2014, certifica que, con fecha de 19 de diciembre de 2014, realizaron el proceso de generación y segmentación de 49802 comunicaciones de Jazz Telecom, figurando como primera comunicación la de referencia NT*****2 y como última la de referencia NT*****3, de acuerdo a criterios de clasificación ascendente por número de código postal.

Asimismo, en dicho proceso se generó la comunicación de referencia **NT*****1** dirigida a **A.A.A.** con domicilio en (C/...1) (**SANTIAGO**).

A mayor abundamiento, señalar que dicha comunicación se generó, imprimió y ensobró sin que se generase incidencia que alterase el resultado final del procedimiento poniéndose a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en el albarán nº **** con un total de 49802 comunicaciones. Se adjunta copia del certificado.

Según consta en el *Albarán de entrega*, con referencia ***REF.1 - ****, el día 23 de diciembre de 2014, se puso a disposición de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. 49802 comunicaciones, cliente Jazz Telecom, S.A.U., en cuyo pie de página se especifica "Por Correos y Telégrafos SAE: ADMITIDO Oficina: ***OF.1 Fecha: 23/12/2014 12:10:19".

Igualmente, Equifax Ibérica, S.L. certifica, como 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, entre Equifax Ibérica, S.L. y Jazz Telecom, S.A.U., que no consta que, la carta de notificación de requerimiento previo de pago NT*****1, generada en Equifax Ibérica, S.L., el 19 de diciembre de 2014, procesada por el prestador del servicio SERVIFORM, S.A y puesta a disposición del servicio de envíos postales, el 23 de diciembre de 2014, dirigida a **A.A.A.**, con dirección en (C/...1), haya sido devuelta por motivo alguno al apartado de Correos designado para tal efecto. Se adjunta copia del citado certificado.

VI

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 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.. 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 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