

Expediente Nº: E/03970/2017

## 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<sup>a</sup>. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 24/05/2017 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D<sup>a</sup>. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta que ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en lo sucesivo indistintamente la entidad denunciada o simplemente ORANGE) había incluido sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin requerimiento previo de pago, en concreto, por una deuda de importe 84,54 €, y sin estar obligada por ningún compromiso de permanencia. En su denuncia manifestaba igualmente que se dio de baja de la entidad denunciada el 20/01/2017, y la baja efectiva le fue notificada por correo electrónico el 25/01/2017, pero no aportaba evidencia documental de estos extremos.

La denunciante aportaba para acreditar estos hechos copia de una notificación de inclusión en ASNEF de fecha 29/04/2017 referenciada e individualizada a nombre de la denunciante a la dirección **(C/...1)**, con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada y detalle de la deuda cuya fecha de alta es el 28/04/2017 y cuyo saldo impagado asciende a 84,54 €, por un producto de telecomunicaciones en calidad de titular.

**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. en su escrito de fecha de registro 07/08/2017 (número de registro 262303/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

En sus sistemas se encuentra la denunciante registrada con un único domicilio, **(C/...1)**, sin que consten modificaciones.

En relación al primer requerimiento previo de pago

Copia de la carta, con referencia \*\*\*NT.1 (cifrada en código de barras) y fechada a 08/03/2017, que remite la entidad denunciada ORANGE a la denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 94,75 euros relativa a la factura emitida en 01/02/2017, y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 5 días naturales

Copia del certificado con fecha 06/07/2017 expedido por SERVIFORM S.A. (como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de

Crédito de la empresa denunciada ORANGE ESPAGNE S.A.U. en virtud de un contrato marco celebrado con EQUIFAX IBÉRICA S.L. en 22/05/2014), de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 09/03/2017 de la comunicación de referencia \*\*\*NT.1 dirigida a la denunciante a la dirección **(C/...1)**. Hace constar que dicha carta se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en los albaranes núm. 5261 con un total de 974 comunicaciones y núm. 11279 con un total de 656 comunicaciones.

Copia del documento acreditativo del gestor postal UNIPOST, con número de entrega 5261 en el que figura la remisión de 974 cartas con fecha 09/03/2017 en nombre de EQUIFAX - ORANGE FTE SA, sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante, y validado por el gestor postal con sello de UNIPOST, aunque no se ve claramente la fecha del sello.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega 11279-A227 en el que figura la remisión de 656 cartas con fecha 09/03/2017 en nombre de EQUIFAX IBÉRICA S.L. sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante, y validado mecánicamente por el gestor postal con sello de 09/03/2017.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 06/07/2017 (en calidad de prestador de servicio de gestión de cartas devueltas de notificación de requerimiento previo de pago, de ORANGE NOTIFICA en virtud del Contrato Marco celebrado el 01/03/2012), por el cual acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia \*\*\*NT.1, generado en EQUIFAX en fecha 09/03/2017, procesado en el prestador de servicio SERVIFORM S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.) con fecha 09/03/2017 y puesto a disposición del servicio de envíos postales con fecha 09/03/2017, dirigido a la denunciante a la dirección **(C/...1)** haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.

Copia del contrato, suscrito a fecha 01/03/2012 entre FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U. (antigua denominación de la empresa denunciada ORANGE ESPAGNE S.A.U.) y ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO S.L., que regula la prestación del servicio de generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales, así como gestión de devoluciones, de las notificaciones de inclusión en el fichero de solvencia ASNEF emitidos por FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.U.

En relación al segundo requerimiento previo de pago

Copia de la carta, con referencia \*\*\*NT.2 y fechada a 22/03/2017, que remite la entidad denunciada ORANGE a la denunciante a la dirección **(C/...2)** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 15,85 euros relativa a la factura de código \*\*\*FACT.1, y se advierte de que sus datos se incluirán en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 5 días naturales

Copia del certificado con fecha 06/07/2017 expedido por SERVIFORM S.A. (como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de la empresa denunciada ORANGE ESPAGNE S.A.U. en virtud de un contrato marco celebrado con EQUIFAX IBÉRICA S.L. en 22/05/2014), de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 28/03/2017 de la comunicación de referencia \*\*\*NT.2 dirigida a la denunciante a la dirección **(C/...2)**. Hace constar que dicha carta se puso a disposición del

servicio de envíos postales para su posterior distribución en los albaranes núm. 5373 con un total de 1802 comunicaciones y núm. 11570 con un total de 569 comunicaciones.

Copia del documento acreditativo del gestor postal UNIPOST, con número de entrega 5373 en el que figura la remisión de 1802 cartas con fecha 28/03/2017 en nombre de EQUIFAX - ORANGE FTE SA, sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante, y validado por el gestor postal con sello de UNIPOST, con fecha 28/03/2017.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega 11570-C227 en el que figura la remisión de 569 cartas con fecha 28/03/2017 en nombre de EQUIFAX IBÉRICA S.L. sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante, y validado mecánicamente por el gestor postal con sello de 28/03/2017.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 06/07/2017 (en calidad de prestador de servicio de gestión de cartas devueltas de notificación de requerimiento previo de pago, de ORANGE FIJO en virtud del Contrato Marco celebrado el 01/03/2012), por el cual acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia \*\*\*NT.2, generado en EQUIFAX en fecha 23/03/2017, procesado en el prestador de servicio SERVIFORM S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.) con fecha 23/03/2017 y puesto a disposición del servicio de envíos postales con fecha 28/03/2017, dirigido a la denunciante a la dirección **(C/...2)** haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.

En relación al tercer requerimiento previo de pago

Copia de la carta, con referencia \*\*\*NT.3 (cifrada en código de barras) y fechada a 20/04/2017, que remite la entidad denunciada ORANGE a la denunciante a la dirección **(C/...1)** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 84,54 euros sin ofrecer detalle de la factura, y se advierte de que sus datos se incluirán en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 3 días naturales

Copia del certificado con fecha 06/07/2017 expedido por SERVIFORM S.A. (como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de la empresa denunciada ORANGE ESPAGNE S.A.U. en virtud de un contrato marco celebrado con EQUIFAX IBÉRICA S.L. en 22/05/2014), de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 25/04/2017 de la comunicación de referencia \*\*\*NT.3 dirigida a la denunciante a la dirección **(C/...1)**. Hace constar que dicha carta se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en los albaranes núm. 5532 con un total de 1427 comunicaciones y núm. 12017 con un total de 792 comunicaciones.

Copia del documento acreditativo del gestor postal UNIPOST, con número de entrega 5532 en el que figura la remisión de 1427 cartas con fecha 25/04/2017 en nombre de EQUIFAX - ORANGE FTE SA, sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante, y validado por el gestor postal con sello de UNIPOST, con fecha 25/04/2017.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega 12017-B227 en el que figura la remisión de 792 cartas con fecha 25/04/2017 en nombre de EQUIFAX IBÉRICA S.L. sin individualizar una

referencia a la carta de la denunciante, y validado mecánicamente por el gestor postal con sello de 25/04/2017.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 06/07/2017 (en calidad de prestador de servicio de gestión de cartas devueltas de notificación de requerimiento previo de pago, de ORANGE en virtud del Contrato Marco celebrado el 01/03/2012), por el cual acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia \*\*\*NT.3, generado en EQUIFAX en fecha 22/04/2017, procesado en el prestador de servicio SERVIFORM S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.) con fecha 22/04/2017 y puesto a disposición del servicio de envíos postales con fecha 25/04/2017, dirigido a la denunciante a la dirección **(C/...1)** haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.

Existe documentación relativa a una cuarta carta de requerimiento de pago, pero está fechada a 01/06/2017, es decir, con posterioridad a la notificación de inclusión en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito.

## **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 datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la 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”.*

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 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 (en adelante RLOPD), que establece:

*“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.*

*(...)*

*3. 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”.*

Y el artículo 39 del RLOPD, sobre “Información previa a la inclusión”:

*“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”.*

A lo que hay que añadir lo que determina el artículo 43 del RLOPD, en relación con la responsabilidad en la inclusión en ficheros de morosidad:

*“1. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.*

*2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.*

Y la entidad denunciada ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar tal requerimiento previo de pago, o el haber adoptado con diligencia las medidas

necesarias para la realización de tal requerimiento previo a la inclusión en ficheros de morosidad, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

De manera concreta, para acreditar el requerimiento previo pago en cuestión, ORANGE ha aportado a esta Agencia la siguiente documentación:

Carta, con referencia \*\*\*NT.3 (cifrada en código de barras) y fechada a 20/04/2017, que remite la entidad denunciada ORANGE a la denunciante en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 84,54 € y se advierte de que sus datos se incluirán en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 3 días

Certificado con fecha 06/07/2017 expedido por SERVIFORM, S.A. de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 25/04/2017 de la comunicación de referencia \*\*\*NT.3; haciéndose constar que dicha carta se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en los albaranes núm. 5532 con un total de 1427 comunicaciones y núm. 12017 con un total de 792 comunicaciones.

Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST, con número de entrega 5532 en el que figura la remisión de 1427 cartas con fecha 25/04/2017 en nombre de EQUIFAX - ORANGE FTE SA, validado por el gestor postal con sello de UNIPOST, con fecha 25/04/2017.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega 12017-B227 en el que figura la remisión de 792 cartas con fecha 25/04/2017 en nombre de EQUIFAX IBÉRICA S.L. sin individualizar una referencia a la carta de la denunciante, validado mecánicamente por el gestor postal con sello de 25/04/2017.

Certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 06/07/2017 en el que se certifica que no consta que, el requerimiento previo de pago de referencia \*\*\*NT.3, haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, se hace obligado acudir a lo que dice la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 2 de junio de 2015 (rec. núm. 206/2014), en un supuesto muy similar al analizado:

*“Las actuaciones previas de inspección con el número E/(...) concluyeron con resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 14 de abril de 2014, que acuerda proceder al archivo de actuaciones, con sustento en la aplicación del principio de presunción de inocencia, al considerar que no existía actividad probatoria de cargo de la comisión de la infracción denunciada y que existía deuda reconocida por la partes, fruto de una relación contractual entre las mismas, que legitimaba el tratamiento de datos del afectado sin su consentimiento, así como que había quedado acreditado el envío de una carta de requerimiento previo de pago por la entidad denunciada al domicilio del denunciante”.*

De manera concreta, la sentencia dice que:

*“Entre tales documentos destacan los siguientes:*

*1.- Copia del requerimiento de pago remitido por (...) a nombre del denunciante –deudor- y a su domicilio, fechado el 20 de junio de 2012, donde se informa de la existencia de una deuda pendiente, que se reclama, y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.*



2.- Certificado emitido el 10 de julio de 2013 por Experian Bureau de Crédito, S.A., con quien tenía contratada la entidad bancaria la realización de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, donde se establece que el requerimiento remitido por Banesto, antes indicado, fue enviado el 20 de junio de 2012 al domicilio del deudor, a través de Crea FBC Marketing, S.L. e Impre-Laser, S.L., usando los servicios Unipost. Este certificado manifiesta también que no existe constancia de que la carta de requerimiento de pago hubiera sido devuelta.

3.- Certificado emitido por Impre-Laser, S.L., acreditativo de la impresión de la carta de requerimiento de pago remitida al domicilio del denunciante.

4.- Certificado emitido por Crea FBC Marketing, S.L., acreditativo del envío a través de Unipost de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante.

5.- Certificado de Unipost acreditativo del envío el 20 de junio de 2012 de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante".

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad del envío en cuestión, que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada e individualizada a nombre de la persona denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera entidad independiente que acredita su generación, impresión y puesta en correos (en el presente caso concreto, SERVIFORM); (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación (en concreto, albarán de CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.E.) y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento previo de pago, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente a la entidad denunciada, aquí EQUIFAX).

Por otra parte, en relación a las manifestaciones de la denunciante respecto a que la deuda objeto de la inclusión en ficheros de morosidad denunciada como indebida tenía su origen en la penalización facturada por una baja anticipada, hay que indicar que esta Agencia no es competente para dirimir ese tipo de controversias, más cuando la denunciante no aporta ninguna documentación al respecto que avale su denuncia en ese aspecto concreto, que pueda, por otra parte, determinar que la deuda no era cierta, más allá de sus propias manifestaciones.

Los hechos anteriormente relatados en consecuencia no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma, y en relación también con los artículos 38.1.a), 39 y 43 del RLOPD, toda vez que la entidad denunciada mantuvo de forma correcta los datos de la persona denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, o adoptando con diligencia las medidas necesarias para la realización del requerimiento previo de pago, con la debida comunicación al fichero de solvencia ASNEF, de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces ("actual") cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

Por último indicar que el artículo 126.1, apartado segundo, del RLOPD 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."*

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 D<sup>a</sup>. **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