

Expediente Nº: E/04045/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **BANCO SANTANDER, S.A., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de la denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16 de junio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **A.A.A.** contra **BANCO SANTANDER, S.A., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** por los siguientes hechos:

Las entidades denunciadas han incluido sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito **ASNEF** y **BADEXCUG** sin que le conste comunicación acreditada o certificada de requerimiento previo de pago.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Respuestas de los ficheros, tras ejercer su derecho de acceso

16 de junio de 2016, contestación de **EQUIFAX IBERICA, S.L.** en respuesta al ejercicio del derecho de acceso del denunciante indicando que en esa fecha figuran inscritas en el fichero **ASNEF** las siguientes deudas:

- o Por importe de 166,83 euros informada por **BANCO SANTANDER**. La fecha de **alta** de dicha deuda es **18 de enero de 2016** y el domicilio que figura asignado al denunciante coincide con el aportado en la denuncia y con el que figura en su D.N.I.
- o Por importe de 486,48 euros informada por **ORANGE ESPAGNE S.A.** La fecha de **alta** de dicha deuda es **29 de mayo de 2015** y el domicilio que figura asignado al denunciante coincide con el aportado en la denuncia y con el que figura en su D.N.I.
- o Por importe de 119,55 euros informada por **TELEFONICA MOVILES**. La fecha de **alta** de dicha deuda es **18 de noviembre de 2013** y el domicilio que figura asignado al denunciante es (C/...1) de Madrid.

23 de junio de 2016, contestación de **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.L.** en respuesta al ejercicio del derecho de acceso del denunciante indicando que en esa fecha figuran inscritas en el fichero **BADEXCUG** las siguientes deudas:

- o Por importe de 166,83 euros informada por **BANCO SANTANDER**. La fecha de **alta** de dicha deuda es **17 de enero de 2016** y el domicilio que figura asignado al denunciante coincide con el aportado en la denuncia y con el que figura en su D.N.I.
- o Por importe de 486,48 euros informada por **ORANGE ESPAGNE S.A.** La fecha de **alta** de dicha deuda es **31 de mayo de 2015** y el domicilio que figura asignado al denunciante coincide con el aportado en la denuncia y con el que figura en su D.N.I.
- o Por importe de 119,55 euros informada por **TELEFONICA MOVILES**. La fecha de **alta** de dicha deuda es **20 de noviembre de 2013** y el domicilio que figura asignado al denunciante es (C/...1) de Madrid.

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:

BANCO DE SANTANDER S.A.

En respuesta al requerimiento de información de esta Agencia ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de **los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante**. Entre los mismos consta como dirección del denunciante **(C/...2) de Madrid**. La dirección coincide con la aportada por el denunciante a la Agencia y con la que consta en su D.N.I.

Copia de las **cartas de fechas 22 de septiembre, 5 de octubre y 11 de diciembre de 2015**, referenciadas y personalizadas, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección que consta en sus ficheros, en la que **se reclama el pago de la deuda** y en el último de los escritos **se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito**.

Copia del **contrato suscrito por la entidad con NEXEA GESTION DOCUMENTAL S.A., de fecha 1 de enero de 2011, que tiene por objeto el envío de requerimientos de pago** del denunciante.

Copia de los **certificados expedidos por NEXEA GESTION DOCUMENTAL S.A. correspondientes a cada uno de los citados requerimientos**, en particular respecto al fechado el 11 de diciembre de 2015, acreditan lo siguiente:

- o Con fecha 14 de diciembre de 2015, se generó, imprimió y ensobró la comunicación con referencia ***REF.1 (coincide con la que consta en el escrito), a nombre del denunciante y a su dirección.
- o Con fecha 16 de diciembre de 2015, se pusieron a disposición del Servicio de Correos un total de 4163 comunicaciones, entre las que se encontraba la de referencia ***REF.1.
- o Aportan copia del albarán de entrega en CORREOS de 4163 envíos en fecha 16 de diciembre de 2015, debidamente validado por el gestor postal.
- o Como encargados de la gestión de los requerimientos devueltos, **certifican que no les consta que el citado requerimiento haya sido devuelto**.

Respecto a los requerimientos de pago remitidos al denunciante con fechas 22 de septiembre y 5 de octubre de 2015, aportan la misma documentación acreditativa de su envío.

ORANGE ESPAGNE S.A.

En respuesta al requerimiento de información de esta Agencia ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos **consta como dirección del denunciante (C/...2) de Madrid**. La dirección coincide con la aportada por el denunciante a la Agencia y con la que consta en su D.N.I.

Aportan **certificado de la empresa EXPERIAN BUREAU DE CREDITO S.A.**, con la que tiene contratado el servicio de envíos de requerimientos de pago en el que se hace constar:

- o Que realizan el servicio de impresión y envíos de requerimientos de pago de

ORANGE ESPAGNE S.A.

- o Con fecha **16 de abril de 2015**, se envió el **requerimiento de pago** identificado con el número de D.N.I. del denunciante a la dirección que consta en los ficheros de ORANGE ESPAGNE S.A.
- o Adjuntan copia del Requerimiento enviado, referenciado con el número ***REQ.1 y personalizado a nombre del denunciante, y en el que se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.
- o Adjuntan **certificado expedido por IMPRE-LASER, acreditativo de la impresión** de 26.714 cartas de **requerimientos de pago** de la carga de 14 de abril de 2015. Los correspondientes a ORANGE son un total de 12.435, desde el número ***REQ.2 hasta el ***REQ.3, entre los que se encuentra el **del denunciante**.
- o Aportan **certificado expedido por RUTA OESTE S.L., acreditativo del envío a través del gestor postal UNIPOST de 26.714 requerimientos de la carga del 14 de abril de 2015**.
- o Así mismo, **aportan albarán de entrega en UNIPOST** de los citados requerimientos, debidamente validados por el gestor postal.
- o Respecto a la posible devolución del requerimiento, certifican como empresa encargada de su gestión, que **no les consta que el remitido al denunciante haya sido devuelto**.

Así mismo, adjuntan la misma documentación que la citada que acredita el envío de otros dos requerimientos de pago al denunciante con fechas 20 de mayo y 30 de junio de 2015 a la misma dirección.

TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.

En respuesta al requerimiento de información de esta Agencia ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos **consta como dirección del denunciante (Cl...1) de Madrid**. La dirección no coincide con la aportada por el denunciante a la Agencia ni con la que consta en su D.N.I.

Copia de las **cartas de fecha 14 de mayo, 15 de junio, 19 de noviembre y 11 de diciembre de 2013**, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección que consta en sus ficheros, en la que se reclama el pago de las facturas impagadas y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Copia de los **certificados expedidos por EMFASIS BILLING & MARKETING S.L. correspondientes a los siguientes requerimientos de pago** remitidos al denunciante por TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.:

- o Con fecha 15 de mayo de 2013, se entrega en la Oficina de Correos con número de entrega, el aviso de pago de la factura ***FAC.1, cuyo destinatario es el denunciante. El número de entrega es el
- o Con fecha 17 de junio de 2013, se entrega en la Oficina de Correos con número de entrega ..., el aviso de pago de la factura ***FAC.2, contenido en el fichero ***FICHERO.1, cuyo destinatario es el denunciante. El número de entrega es el 996.
- o Con fecha 20 de noviembre de 2013, se entrega en la Oficina de Correos con

número de entrega, el aviso de pago de la factura ***FAC.3, contenido en el fichero ***FICHERO.2, cuyo destinatario es el denunciante. El número de entrega es el

- o Con fecha 12 de diciembre de 2013, se entrega en la Oficina de Correos con número de entrega el aviso de pago de la factura ***FAC.4, contenido en el fichero ***FICHERO.3, cuyo destinatario es el denunciante. El número de entrega es el

Copia de los **documentos acreditativos del gestor postal CORREOS, correspondientes a los cuatro escritos**, donde constan los ficheros entregados en las fechas indicadas y la referencia de los ficheros que coincide con la especificada en los certificados correspondientes a cada uno de ellos.

Aportan copia del **escrito de EMFASIS BILLING & MARKETING S.L.**, de fecha 16 de octubre de 2015, en el que, como entidad colaboradora, recoge semanalmente todas las devoluciones correspondientes a TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A. Así mismo, **pone de manifiesto que las cartas que han sido devueltas se procesan generando un fichero que se remite al operador para su gestión.**

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).

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.

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 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.

III

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 aquella fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende en primer lugar, la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial, a solicitud de las entidades **BANCO**

SANTANDER, S.A., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.

Así constan registrados los datos del denunciante a solicitud de dichas entidades en el fichero **ASNEF**, con una fecha de alta de **18 de enero de 2016**, respecto del **BANCO SANTANDER**, el **29 de mayo de 2015** respecto de **ORANGE ESPAGNE S.A** y **18 de noviembre de 2013** respecto de **TELEFONICA MOVILES**.

En relación al fichero **BADEXCUG**, los datos del denunciante son dados de alta a solicitud del **BANCO SANTANDER**, el **17 de enero de 2016**, a solicitud de **ORANGE ESPAGNE S.A.**, el **31 de mayo de 2015**, y respecto de **TELEFÓNICA MÓVILES**, el **20 de noviembre de 2013**.

Asimismo, respecto del requerimiento de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial, las entidades **BANCO SANTANDER, S.A., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** acreditan lo siguiente:

- **BANCO DE SANTANDER S.A.** ha remitido cartas de fechas **22 de septiembre, 5 de octubre y 11 de diciembre de 2015**, a la dirección que consta en sus ficheros, reclamando el pago de las facturas impagadas y advirtiendo de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito si no procede al pago.

Se aporta certificado de **NEXEA GESTION DOCUMENTAL S.A.**, entidad con la que **BANCO SANTANDER** tiene contratado el servicio de envíos de requerimientos de pago, acreditando el envío de las cartas de requerimiento de pago al denunciante, acreditándose su entrega a través de albarán de entrega de correos no constando que dichas cartas remitidas al denunciante hayan sido devueltas.

- **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.**, ha remitido cartas de fecha **16 de abril, 20 de mayo y 30 de junio de 2015** al denunciante, a la dirección que consta en sus ficheros, reclamando el pago de las facturas impagadas y advirtiendo de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito si no procede al pago.

Se aporta certificado de **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO S.A.**, entidad con la que **ORANGE** tiene contratado el servicio de envíos de requerimientos de pago, acreditando el envío de las cartas de requerimiento de pago al denunciante, acreditándose su entrega a través del gestor postal UNIPOST, al que no le consta que dichas cartas remitidas al denunciante haya sido devuelta.

- **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA S.A.** ha remitido cartas de fecha **14 de mayo, 15 de junio, 19 de noviembre y 11 de diciembre de 2013** a la dirección que consta en sus ficheros, reclamando el pago de las facturas impagadas y advirtiendo de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito si no procede al pago.

Acreditando mediante los certificados expedidos por **EMFASIS BILLING & MARKETING S.L.** la entrega en la Oficina de Correos, de cada una de las cartas requiriendo el pago y los documentos acreditativos del gestor postal CORREOS, correspondientes a los cuatro escritos, donde constan entregadas en las fechas indicadas y como no devueltas.

V

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 ha acreditado que las

entidades **BANCO SANTANDER, S.A., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., y TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**, no hayan requerido el pago al denunciante con carácter previo a la inclusión de sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial ASNEF y BADEXCUG, por lo que no estamos ante un supuesto de 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:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO SANTANDER, S.A., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. y 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