



Expediente N°: E/04569/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.**, en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de diciembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por D^a. **C.C.C.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que declaraba que la entidad **FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.** (en lo sucesivo entidad denunciada u ORANGE) había incluido sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, sin haberle requerido previamente el pago. Además, añadía que la deuda que discute fue reclamada ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Comercio (SETSI). Ejercido su derecho de cancelación ante las entidades responsables de los ficheros comunes de solvencia y ante ORANGE, le fue denegado siempre.

Junto con su escrito de denuncia aportaba la siguiente documentación de relevancia:

- Copia parcial de los expedientes fruto de dos reclamaciones interpuestas ante la SETSI
 - o Expediente RC*****/12/INT, fruto de una reclamación tramitada en relación a la línea ***TEL.3, en relación a una deuda reclamada por la operadora. Entre otra documentación, obra en el expediente un informe evacuado por ORANGE con fecha 20/04/2012.
 - o Expediente RC*****/11/TLM, fruto de una reclamación tramitada en relación a las líneas ***TEL.1 y ***TEL.2, en relación a una deuda reclamada por la operadora. Entre otra documentación, obra en el expediente un informe evacuado por ORANGE con fecha 08/08/2012.
- Copia de escrito de 15/09/2012 remitido por EQUIFAX, en el que se le informa de que sus datos han sido objeto de inclusión en ASNEF por parte de ORANGE, con fecha de alta 14/09/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 115,73 €.
- Copia de escrito de 18/09/2012 remitido por EXPERIAN, en el que se le informa de que sus datos han sido objeto de inclusión en BADEXCUG por parte de ORANGE, con fecha de alta 16/09/2012, como consecuencia de una deuda por valor de 115,73 €.
- Copia de escrito de 02/10/2012 dirigido a EQUIFAX ejerciendo su derecho de cancelación.

- Copia de escrito de respuesta de 08/10/2012 remitido por EQUIFAX, en el que se le informa de que no proceden a cancelar la inclusión al haber sido confirmada por ORANGE.
- Copia de escrito de 02/10/2012 dirigido a EXPERIAN ejerciendo su derecho de cancelación.
- Copia de escrito de respuesta de 17/10/2012 remitido por EXPERIAN, en el que se le informa de que no proceden a cancelar la inclusión al haber sido confirmada por ORANGE.
- Copia de escrito de 27/09/2012 dirigido a ORANGE ejerciendo su derecho de cancelación, haciendo referencia a los procedimientos de reclamación abiertos ante la SETSI. Se aporta impresión de pantalla de la web de Correos que refleja que el envío fue entregado el 28/09/2012.
- Copia de escrito de 05/10/2012 dirigido a ORANGE ejerciendo su derecho de oposición al tratamiento de sus datos en ASNEF y BADEXCUG. Se aporta impresión de pantalla de la web de Correos que refleja que el envío fue entregado el 10/10/2012.
- Copia de escrito de 11/10/2012 remitido por ORANGE en el que se señala que han procedido a hacer efectiva la petición de la denunciante de *"no utilización o cesión de sus datos personales a terceros con fines comerciales o publicitarios"*.
- Copia de escrito de 29/10/2012 dirigido a EQUIFAX ejerciendo su derecho de cancelación.
- Copia de escrito de respuesta de 31/10/2012 remitido por EQUIFAX, en el que se le informa de que no proceden a cancelar la inclusión al haber sido confirmada por ORANGE.
- Copia de escrito de 12/11/2012 remitido por EXPERIAN en respuesta a un precio ejercicio del derecho de cancelación, en el que se le informa de que no proceden a cancelar la inclusión al haber sido confirmada por ORANGE.

SEGUNDO: Inicialmente, la citada denuncia fue tramitada en el marco del expediente **E/00680/2013**, que concluyó con Resolución del Director de la AEPD de 17/04/2013, que acordaba no incoar actuaciones inspectoras ni iniciar procedimiento administrativo sancionador.

Frente a la citada Resolución la interesada presentó Recurso de Reposición, en el que la denunciante deja constancia, entre otros hechos, de que **la SETSI finalmente se inhibió respecto a las reclamaciones señaladas** (mediante Resolución de 11/12/2012, cuya copia no obra en estas actuaciones), por considerarse incompetente, **habiendo interpuesto la denunciante reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo** de Castilla la Mancha el **23/04/2013**.

El recurso fue resuelto mediante Resolución RR/00400/2013, estimativa de las pretensiones del denunciante, por la que se ordenó la realización de actuaciones previas

de investigación tendentes al esclarecimiento de los hechos expuestos en su denuncia por la recurrente.

Dichas actuaciones previas se han tramitado en el marco del presente **E/04569/2013**.

TERCERO: Obra en el expediente copia de la reclamación presentada por la denunciante ante la Junta Arbitral de Consumo de Castilla la Mancha, frente a ORANGE, con fecha de entrada de registro de 23 de abril de 2013 (Registro de entrada JCCM de la Delegación de Servicios Junta de Talavera).

Asimismo, según se aprecia, las últimas anotaciones que se acreditan por la denunciante de sus datos de carácter personal en ficheros de solvencia patrimonial y crédito le fueron comunicadas -por el titular del fichero común de BADEXCUG- con fecha 24 de abril de 2013 (en relación con una última anotación **actualizada a fecha 21 de abril de 2013**), y -por el titular del fichero común de EQUIFAX-, en relación con una anotación comunicada con fecha 7 de mayo de 2013 (en relación con información obrante en dicho fichero de **29 de abril de 2013**).

CUARTO: Tras la recepción de la citada resolución estimatoria del mencionado recurso de reposición, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, solicitando información a las entidades más abajo detalladas.

De esta manera, en el informe de actuaciones de investigación E/04569/2013, de 20 de noviembre de 2013, se señala lo siguiente:

Con fecha 09/10/2012 se solicita a ORANGE información relativa a D^a. **C.C.C., NIF D.D.D.**, en **relación a la práctica del requerimiento de pago** con carácter previo a la inclusión de sus datos en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de la denunciante que consta en los sistemas de ORANGE aquella es Avenida **A.A.A.**. Se adjunta impresión de pantalla al respecto.
- En relación al procedimiento implementado para la práctica de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, ORANGE manifiesta que a tales efectos tiene suscrito un contrato con la entidad EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A.
- ORANGE aporta **copia de un requerimiento de pago** remitido a nombre de la denunciante a la dirección recogida en el primer apartado. En el requerimiento se reclama el pago de una deuda de 42,35 € relativa a una factura de 26/11/2012. **Se informa** de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

El **requerimiento** se encuentra **identificado** por el código ***CÓDIGO.1

- ORANGE aporta copia de **certificado** emitido por EXPERIAN con fecha 25/10/2013, conforme al cual se establece que el requerimiento descrito *ut supra* fue enviado el 28/12/2012. EXPERIAN señala que la impresión y envío de las

notificaciones se realiza a través de CREA FBC MARKETING SL e IMPRE-LASER SL, usando los servicios de UNIPOST.

Se señala, asimismo, que no existe constancia de que el requerimiento de pago hubiera sido devuelto.

- Se aporta copia de **certificado** emitido por IMPRE-LASER SL, acreditativo de la impresión de 7.452 cartas de “requerimientos previos de pago” de la carga del día 27/12/2012. Entre ellos figuran 6.024 requerimientos de ORANGE, desde el ***CÓDIGO.2 al ***CÓDIGO.3, lo que incluye al ***CÓDIGO.1.
- Se aporta copia de **certificado** emitido por CREA FBC MARKETING SL, acreditativo del envío a través de UNIPOST de 5.271 cartas correspondientes a la carga del 27/12/2012.
- Se aporta **certificado** de UNIPOST acreditativo del **envío el 28/12/2012** de 5.271 cartas procedentes de la carga de 27/12/2012.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 los datos personales de la denunciante 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”.

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.

Por ello, la impugnación de la deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar la existencia o inexistencia de la misma, a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impide que pueda hablarse de una deuda cierta hasta que recaiga resolución firme, y por tanto, la inclusión de la misma en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

En el supuesto examinado, de la información aportada por la denunciante se desprende que presentó reclamación en la que se cuestionaba la existencia de la deuda ante **la SETSI, que se inhibió respecto de la reclamación** señalada (mediante resolución de 11/12/2012), cuya copia no se ha aportado por la denunciante a las presentes actuaciones.

Por otra parte, según se ha señalado en el **HECHOS TERCERO** de la presente resolución, obra en el expediente copia de la reclamación presentada por la denunciante ante la Junta Arbitral de Consumo de Castilla la Mancha, frente a **ORANGE**, con fecha de entrada de registro de 23 de abril de 2013 (Registro de entrada JCCM de la Delegación de Servicios Junta de Talavera).

Asimismo, según se aprecia, las últimas anotaciones que se acreditan por la denunciante de sus datos de carácter personal en ficheros de solvencia patrimonial y crédito le fueron comunicadas -por el titular del fichero común de BADEXCUG- con

fecha 24 de abril de 2013 (en relación con una última anotación **actualizada a fecha 21 de abril de 2013**), y -por el titular del fichero común de EQUIFAX-, en relación con una anotación comunicada con fecha 7 de mayo de 2013 (en relación con información obrante en dicho fichero de **29 de abril de 2013**).

A este respecto, debe subrayarse que para que la reclamación planteada impida la inclusión o la permanencia de los datos en los citados ficheros resulta necesario que la entidad informante de aquellos tenga conocimiento de la existencia de la impugnación, pues sólo así puede evitar la inclusión de los datos en los citados ficheros de solvencia o proceder a la cancelación de los ya registrados, circunstancia que **no consta suficientemente acreditada** en el presente caso, en la medida en que el **breve lapso de tiempo transcurrido** desde la fecha de registro de la reclamación presentada ante la Junta Arbitral de Consumo (Registro de entrada JCCM de la Delegación de Servicios Junta de Talavera) y la fecha correspondiente a las últimas anotaciones acreditadas en los registros comunes de solvencia BADEXCUG y ASNEF, **alumbra la duda** razonable de que la operadora, salvo prueba en contrario, tuviera conocimiento de la reclamación en el momento en que dichos ficheros comunes confirmaron la inclusión de los datos personales de la denunciante en los mismos.

III

En relación con la **acreditación de la existencia y debida comunicación del requerimiento previo de pago a la denunciante**, debe traerse a colación lo dispuesto en el artículo 4.3 de la LOPD, que prevé 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.

La obligación establecida en el transcrito artículo 4.3 impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero de datos sean exactos y respondan en todo momento a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

Es, por tanto, el acreedor el responsable de que los datos cumplan con los requisitos que el artículo 4 de la LOPD establece, puesto que como acreedor es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es él quien conoce si la deuda realmente existe o si ha sido saldada o no. Así se desprende del anteriormente transcrito artículo 29 y se recoge expresamente en el artículo 38 1.a) y c) del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD):

"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:

Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación."

Dadas las funciones que realizan estos ficheros en su contribución a la salvaguarda del sistema financiero y de la economía en general, por cuanto permiten a las entidades financieras, principalmente, conocer la solvencia de sus presentes o futuros clientes. Consciente de esta importante función, la Ley ha establecido un sistema de acceso al fichero más ágil, que visto se hace a instancias del acreedor y sin consentimiento del afectado, aunque con notificación posterior al mismo, pero la función que cumplen estos ficheros no puede imponerse por encima de la salvaguarda de los derechos fundamentales y de las previsiones plasmadas en la Ley en forma de tipos sancionadores.

En conclusión debe considerarse, que aquél que utiliza un medio extraordinario de cobro como es el de la anotación de la deuda en un registro de morosos, debe garantizar el cumplimiento de todos los requisitos materiales (exactitud del dato) y formales (requerimiento previo) que permitan el empleo de este modo accesorio para conseguir el cobro de la deuda. No aplicar esta exigencia supondría, por el contrario, utilizar este medio de presión al recurrente sin el suficiente aseguramiento de las mínimas garantías para los titulares de los datos que son anotados en los registros de morosos.

Corresponde acreditar el cumplimiento de los requisitos al denunciado. En tal sentido, según se contiene en el apartado **HECHOS CUARTO** de la presente resolución, en el curso de las actuaciones de inspección llevadas a cabo por la Agencia, la entidad denunciada ha aportado pruebas tanto en relación con la remisión de cartas, enviadas al domicilio de la denunciante, reclamándole el pago de la deuda, como comprensiva del requerimiento previo de la inclusión de los datos personales de dicha denunciante en los ficheros BADEXCUG y ASNEF.

Por tanto, ha quedado acreditado que la entidad denunciada ha cumplido con la obligación de poner en conocimiento de la denunciante el correspondiente requerimiento previo de pago.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.** y a **C.C.C..**

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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos