



Expediente Nº: E/05325/2014

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de agosto de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que sus datos habían sido objeto de inclusión en EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. – FICHERO BADEXCUG - por parte de ORANGE, sin que se le hubiera requerido previamente el pago de la deuda, ni se le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, que habiendo ejercitado el derecho de cancelación ante el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG, éstos continúan negándose a cumplir dicha solicitud.

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 17/10/2014 se solicitó a ORANGE información relativa a D. **A.A.A.**, 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 (fechada con registro de entrada en la AEPD a 30/10/2014) se desprende la siguiente información de relevancia:

En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de ORANGE aquella es Calle **E.E.E.**,. Se aporta impresión de pantalla al respecto.

ORANGE expone que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en adelante EXPERIAN), con la que tiene suscrito un contrato de fecha 05/06/2012, cuya copia aporta.

ORANGE aporta certificado de fecha 27/10/2014 emitido por EXPERIAN,

conforme al cual se establece que con fechas 26/04/2013 y 21/05/2013 se envió a nombre del denunciante a la dirección señalada en el primer apartado sendas comunicaciones en las que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente así como de la posibilidad de inclusión en los ficheros ASNEF y BADEXCUG. Se aporta copia de estas comunicaciones:

Requerimiento identificado con el código P*****1*****2, relativo a una deuda por valor de 71,81 €. El código puede desglosarse de la siguiente manera:

El número inicial, -P-, es común a todas las claves.

Los cinco dígitos siguientes -****-, son la clave de la entidad, utilizada por EXPERTAN. En este caso se trata de ORANGE.

Los seis dígitos siguientes -*****1- 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 ocho últimos dígitos -*****2-, aparece la fecha de emisión cte la notificación en el fichero según el siguiente formato: AAAAMMDD.

EXPERIAN manifiesta que tiene subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previos de pago con terceras empresas, en este caso concreto a través de IMPRE-LASER SL y RUTA OESTE MENSAJEROS, siendo enviadas a través del operador UNIPOST.

A los efectos de acreditar el envío de la comunicación descrita *ut supra*, el certificado expedido por EXPERIAN incluye (además de una copia del propio requerimiento) la siguiente documentación:

Copia de certificado expedido por IMPRE-LASER SL, acreditativo de la impresión de 14.254 cartas de requerimiento previo de pago de la carga correspondiente al 25/04/2013. Entre estos se incluyen un total de 12.039 requerimientos remitidos por ORANGE (en concreto desde el P*****000001*****2 al P*****9*****2, lo que incluiría el P*****1*****2).

Copia de certificado expedido por CREA FBC MARKETING, referido al envío a través del operador postal UNIPOST de 10.262 de los requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 25/04/2013.

Copia de nota de entrega de RUTA OESTE MENSAJEROS a UNIPOST relativa al envío con fecha 26/04/2013 de los citados 10.262 requerimientos.

Requerimiento identificado con el código P***** , relativo a una deuda por valor de 133,10 €. El código puede desglosarse de la siguiente manera:

El número inicial, -P-, es común a todas las claves.

Los cinco dígitos siguientes -****-, son la clave de la entidad, utilizada por EXPERTAN. En este caso se trata de ORANGE.

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 ocho últimos dígitos -*****-, aparece la fecha de emisión de la notificación en el fichero según el siguiente formato: AAAAMMDD.

EXPERIAN manifiesta que tiene subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previos de pago con terceras empresas, en este caso concreto a través de IMPRE-LASER SL y RUTA OESTE MENSAJEROS, siendo enviadas a través del operador UNIPOST.

A los efectos de acreditar el envío de la comunicación descrita *ut supra*, el certificado expedido por EXPERIAN incluye (además de una copia del propio requerimiento) la siguiente documentación:

Copia de certificado expedido por IMPRE-LASER SL, acreditativo de la impresión de 23.555 cartas de requerimiento previo de pago de la carga correspondiente al 19/05/2013. Entre estos se incluyen un total de 10.151 requerimientos remitidos por ORANGE (en concreto desde el P*****000001***** al P*****1*****, lo que incluiría el P*****).

Copia de certificado expedido por CREA FBC MARKETING, referido al envío a través del operador postal UNIPOST de 16.422 de los requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 19/05/2013.

Copia de nota de entrega de RUTA OESTE MENSAJEROS a UNIPOST relativa al envío con fecha 21/05/2013 de los citados 16.422 requerimientos.

En el mismo certificado de EXPERIAN de fecha 27/10/2014 se señala que esta entidad presta a ORANGE el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, señalándose que no se tiene constancia de que los requerimientos previos de pago mencionados *ut supra* hubieran sido devueltos.

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 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 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.”*

IV

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 39 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, con respecto a este requisito, la entidad ORANGE ESPAGNE S.A.U. (en adelante, Orange), expone que para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago se vale de los servicios de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., (en adelante, Experian), empresa encargada de la impresión y envío de requerimientos previos de pago, así como del proceso de control de devoluciones, con el que tiene suscrito un contrato de fecha 5 de junio de 2012.

Orange aporta certificado con fecha 27 de octubre de 2014, emitido por Experian, en el que se constata que el 26 de abril y el 21 de mayo del año 2013, se enviaron a D. **A.A.A.** a la dirección C/ **B.B.B.**, sendas notificaciones de requerimientos previos de pago.

Experian tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con terceras empresas, en este caso concreto con CREA FBC MARKETING, S.L. y IMPRE-LASER, S.L., con el conocimiento de ORANGE y que dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

En relación con el primer requerimiento de referencia P*****1*****2 previo de pago enviado, el 26 de abril de 2013 y se remitió al denunciante, a la siguiente dirección C/ **B.B.B.**, y adjunta al respecto copia del certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., acreditativo de la impresión de 14.254 cartas de requerimientos previos de pago de la carga con fecha de 25 de abril de 2013. En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a ORANGE corresponden un total de 12.039 requerimientos, entre las que está comprendida la referencia P*****1*****2.

Asimismo copia del certificado expedido por CREA FBC MARKETING S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 14.254 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del 25 de abril de 2013, y que coincide con los impresos IMPRE-LASER.

Finalmente, reseñar que ha aportado igualmente un certificado de 26 de abril de 2013 emitido por UNIPOST acreditativo de que, en concepto de requerimientos previos de pago de la carga de 25 de abril de 2013, se enviaron un total de 14.254 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas el 26 de abril de 2013.

Con fecha 21 de mayo de 2013 fue enviado el segundo requerimiento previo de pago, con referencia P***** y se remitió al denunciante, en la siguiente dirección C/ **B.B.B.**, y adjunta al respecto copia del certificado expedido por IMPRE-LASER., acreditativo de la impresión de 23.555 cartas de requerimientos previos de pago de la carga con fecha de 19 de mayo de 2013. En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a ORANGE comprenden un total de 10.151 requerimientos, entre las que está comprendida la referencia P*****.

Asimismo copia del certificado expedido por CREA FBC MARKETING, S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, DE 23.555 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del 19 de mayo de 2013, y que coincide con los impresos IMPRE-LASER, S.L..

Ya por último, reseñar que ha aportado igualmente un certificado de 21 de mayo de 2013 emitido por UNIPOST acreditativo de que, en concepto de requerimientos previos de pago de la carga de 19 de mayo de 2013, se enviaron un total de 23.555 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, la fecha en que esta, como entidad acreedora, informó al fichero de solvencia. No obstante, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas el 21 de mayo de 2013.

Por otra parte Experian presta el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago y certifica con fecha 27 de octubre de 2014 que no tiene

constancia de que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

Cabe por tanto concluir, que la inclusión de sus datos en el ficheros ASNEF por parte de ORANGE se ajusta a lo preceptuado en la LOPD por cuanto, el sistema de requerimiento previo de pago a dicha inclusión individualizado para el caso concreto denota haber desplegado la diligencia exigible. En tal sentido, se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”*.

V

Frente a lo alegado por el denunciante que en respuesta al ejercicio del derecho de cancelación el 8 de octubre de 2014, la misma es denegada por Experian con fecha 24 de octubre de 2014, al haber sido la misma confirmada por la entidad acreedora, a pesar del informe remitido por ORANGE el 13 de octubre de 2014 a la SETSI, en el que se pone de manifiesto que ha realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos, es de indicarle que la solicitud se ejerce con anterioridad al reconocimiento de la cancelación por ORANGE sin que conste la fecha en que ésta, como entidad acreedora informo al fichero de solvencia patrimonial. No obstante puede volver a ejercitar su derecho de cancelación o rectificación ante ORANGE, así como su derecho de acceso si desea conocer algún aspecto de la deuda que se le reclama, pudiendo utilizar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

En el supuesto de que su solicitud de cancelación o rectificación no fuera contestada en el plazo de diez días, o su solicitud de acceso en el plazo de un mes, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos, a fin de que obtenga del acreedor una respuesta expresa a su solicitud. Sin embargo si su solicitud de cancelación o rectificación fuera desestimada expresamente, por mantener con el operador controversia sobre la deuda que se le reclama, esta Agencia carece de competencia para dirimir la pertinencia de tal desestimación, debiendo ser declarada previamente la inexistencia de la deuda por la instancia administrativa, arbitral o judicial competente.

Por otra parte, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, como la penalización, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

En consecuencia cabe concluir que, en este caso, de los hechos denunciados no se infiere la existencia de infracción de la LOPD.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director 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 D. 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 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