



Expediente Nº: E/05327/2014

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de agosto de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **C.C.C.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que expone que sus datos habían sido objeto de inclusión en los ficheros ASNEF y 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.

Junto con la denuncia, en el expediente obra la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de escrito de 26/04/2014 remitido por EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante EQUIFAX) en el que se le informa de que sus datos personales han sido objeto de una inclusión en el fichero ASNEF por parte de ORANGE, con fecha de alta 25/04/2014 y como consecuencia de una deuda por valor de 84,70 €.
- Copia de escrito de 29/04/2014 remitido por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en adelante EXPERIAN) en el que se le informa de que sus datos personales han sido objeto de una inclusión en el fichero BADEXCUG por parte de ORANGE, con fecha de alta 27/04/2014 y como consecuencia de una deuda por valor de 84,70 €.

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 Dña. **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 (fechada con registro de entrada en la AEPD a 29/10/2014) se desprende la siguiente información de relevancia:

- En relación a la dirección de contacto de la denunciante que consta en los sistemas de ORANGE aquella es **B.B.B.**. 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 03/06/2014 emitido por EXPERIAN, conforme al cual se establece que con fecha 12/03/2014 se envió a nombre de la denunciante a la dirección señalada en el primer apartado una comunicación en la 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 esta comunicación:
 - o Requerimiento identificado con el código P*****, relativo a una deuda por valor de 84,70 €. 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 listado expedido por IMPRE-LASER SL, acreditativo de la impresión de 30.395 cartas de requerimiento previo de pago de la carga correspondiente al 11/03/2014. Entre estos se incluyen

un total de 16.603 requerimientos remitidos por ORANGE (en concreto desde el P*****000001***** al P*****016603*****, lo que incluiría el P*****).

Copia de listado expedido por IMPRE-LASER SL, referido al envío a través del operador postal UNIPOST de 19.047 de los requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 11/03/2014.

Copia de nota de entrega de RUTA OESTE MENSAJEROS a UNIPOST relativa al envío con fecha 12/03/2014 de los citados 19.047 requerimientos.

- En el mismo certificado de EXPERIAN de fecha 03/06/2014 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

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, 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 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 de pago efectuado como paso previo a la inclusión en ficheros de morosidad en los términos exigidos por el 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 y con respecto a este requisito, se debe poner de manifiesto lo siguiente:

En primer lugar, la entidad ORANGE manifiesta que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EXPERIAN. Así, aporta certificado de fecha 03/06/2014 emitido por EXPERIAN, conforme al cual se establece que con fecha 12/03/2014 se envió a nombre de la denunciante y a la dirección **B.B.B.** comunicación en la que se le informa de la existencia de una deuda pendiente por importe de 84,70€, así como de la posibilidad de inclusión en los ficheros ASNEF y BADEXCUG en caso de impago. Dicho requerimiento está identificado con el código P***** que 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 EXPERIAN. 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.

En segundo lugar, IMPRE-LASER SL, que presta un servicio de envío de requerimientos a EXPERIAN, certifica: la impresión de 30.395 cartas de requerimiento

previo de pago de la carga correspondiente al 11/03/2014. Entre éstos se incluyen un total de 16.603 requerimientos remitidos por ORANGE (en concreto desde el P*****000001***** al P*****016603*****, lo que incluiría el P*****), así como su puesta a disposición del servicio de Correos UNIPOST.

En tercer lugar consta en el expediente, nota de entrega de RUTA OESTE MENSAJEROS, que presta un servicio de envío de requerimientos a EXPERIAN, relativa al envío con fecha 12/03/2014 de los citados 19.047 requerimientos sellada por UNIPOST.

Y en cuarto y último lugar, se aporta Certificado de EXPERIAN, señalándose que no se tiene constancia de que el requerimiento previo de pago objeto de análisis hubiera sido devuelto.

Cabe por tanto concluir, que la inclusión de sus datos en los ficheros ASNEF y BADEXCUG por parte de ORANGE se ajusta a lo preceptuado en la LOPD por cuanto, se considera suficientemente acreditada la realización del requerimiento previo de pago a dicha inclusión, con cumplimiento de todos los requisitos exigidos en la normativa de protección de datos.

V

Por otro lado, la denunciante en el escrito de entrada en esta Agencia el 4 de agosto de 2014 presenta copia de su D.N.I. en el que consta como domicilio: **B.B.B.** que coincide con el de la práctica del requerimiento previo analizado y realizado por la entidad denunciada. Si bien, en el escrito señalado figura como dirección: **A.A.A.**. Y no consta en el expediente un documento que acredite que la denunciante ha efectuado un cambio a efectos de notificaciones, por lo que puede ejercitar el derecho de rectificación regulado en el art. 16 de la LOPD para que la entidad denunciada o responsable del fichero proceda a modificar aquellos datos que usted considere inexactos. Se le informa que para ejercitar el mencionado derecho podrá usar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

VI

Por todo lo señalado en la presente Resolución, 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 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 Dña. 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