

Expediente Nº: E/05922/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. y ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)**, en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 10/10/2017 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) contra las entidades ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. y ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) (en lo sucesivo las denunciadas) en el que denuncia que sus datos personales fueron inscritos en ficheros de solvencia patrimonial y crédito sin requerimiento previo de pago por parte de ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL); así como la ausencia de la comunicación de las respectivas inclusiones por parte de los propios ficheros de morosidad ASNEF y BADEXCUG. Además manifestaba que los hechos tuvieron lugar a fecha de 29/10/2015.

Para acreditar estos hechos, aportaba, entre otra, anexa copia de la siguiente documentación:

Fotocopia del DNI del denunciante donde aparece la dirección **(C/...1)**, que es distinta a la que presentó en su denuncia.

En la fecha del 08/11/2017, el denunciante presenta un escrito en contestación a requerimiento de información. Y anexa, entre otra, la siguiente documentación:

Copia del contrato, con fecha del 17/12/2014, suscrito por el denunciante con JAZZTEL, en el que aparece la misma dirección que en la denuncia.

Operaciones presentes en el fichero ASNEF a fecha de 30/10/2017 referidas al NIF del denunciante, entre las que se encuentra una operación informada por JAZZTEL y dada de alta el 29/10/2015.

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:

Respecto a la falta de notificación por la inclusión en el fichero ASNEF, se presenta escrito en representación de ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., en la fecha de 27/12/2017, en contestación a requerimiento de información. Y se anexa, entre otra, la siguiente información:

- 1 Existe una carta identificativa con referencia “***REF.1” dirigida al denunciante (a la misma dirección que indica en su denuncia como domicilio) en que se indica la inclusión una deuda informada por JAZZ TELECOM SA por importe de 332,07 € dada de alta a fecha de 29/10/2015.
- 2 Certificación de la empresa SERVIFORM, S.A., realizada el 13/12/2017, de que un grupo de cartas entre las que están la citada en el anterior párrafo se recibieron el 30/10/2015, y se imprimieron, ensobraron y depositaron en servicios postales el día 03/11/2015, en uno de los albaranes con número ***ALB.1 o ***ALB.2.
- 3 Albarán con sello de UNIPOST, S.A. de fecha 03/11/2015, con número de entrega ***ALB.1, del envío postal de 3.773 objetos para el cliente EQUIFAX.
- 4 Albarán de CORREOS, con referencia ***ALB.2-CREDI, con fecha 03/11/2015 y con un código de barras de 15.099 envíos para el cliente EQUIFAX IBERICA, S.L.
- 5 Certificación de la empresa ILUNION BPO, S.A.U. en la que indica que tiene un contrato con EQUIFAX IBERICA, S.L. para la prestación del servicio de recogida y custodia de las devoluciones de sus clientes desde el 01/09/2004. Y certifica que no consta devolución de la carta con código “***REF.1” a fecha de 13/12/2017.

Respecto a la falta de notificación de inclusión de los datos del denunciante en el fichero BADEXCUG, no ha podido ser constatado que se hayan inscrito datos del denunciante en dicho fichero informados por la empresa ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) o JAZZ TELECOM SA.

En la fecha del 04/01/2018, se recibe escrito presentado en representación de ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) en respuesta a un requerimiento de información. Y se anexa, entre otra, la siguiente información:

- 1 Se expone que ORANGE ESPAGNE, S.A.U. absorbió a la mercantil JAZZ TELECOM SA (JAZZTEL) en virtud de escritura de fusión otorgada el 08/02/2016.
- 2 Impresión de pantalla de los datos referidos a la dirección del denunciante que están presentes en sus sistemas de información, donde se aprecia que la dirección que aparece es la misma que presentaba el denunciante como domicilio en su denuncia.
- 3 Manifiesta que ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) realiza el envío y la gestión de las devoluciones de los requerimientos de pago previos a la inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito a través de la empresa EQUIFAX IBÉRICA, S.L.
- 4 Existe una carta dirigida a una dirección similar a la que presenta el denunciante en su denuncia y remitida por JAZZTEL, fechada el 22/09/2015, en que se le requiere al denunciante el pago de 332,07 € en el plazo de 30 días, y se le advierte de su posible inclusión en el ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de ASNEF-EQUIFAX. La carta tiene un código de barras con el valor “***NT.1”.
- 5 Certificación de la empresa SERVIFORM, S.A., realizada el 12/12/2017, de que un grupo de cartas entre las que una dirigida al denunciante con



referencia “***NT.1” se recibieron el 23/09/2015, y se imprimieron, ensobraron y depositaron en servicios postales el día 24/09/2015, en el albarán número ***ALB.3.

- 6 Albarán de CORREOS, con referencia ***ALB.3-A234, con fecha 24/09/2015 y con un código de barras de 1.938 envíos para el cliente JAZZ TELECOM, S.A.U.
- 7 Escrito de la empresa EQUIFAX IBERICA, S.L., en el que indica que presta a JAZZ TELECOM el servicio de gestión de las cartas devueltas referidas a requerimientos de pago previos a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y crédito desde el 21/05/2014. En dicho escrito, EQUIFAX IBERICA, S.L. manifiesta que no consta devolución de la carta con referencia “***NT.1” a fecha del 12/12/2017.

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 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.

(...)

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”.

En el presente caso concreto, la entidad denunciada ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar el requerimiento previo de pago, objeto de la denuncia.

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”.

En el presente caso concreto, ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) ha aportado a esta Agencia al respecto la siguiente documentación:

1. Carta dirigida al denunciante al domicilio contractual por JAZZTEL, fechada el 22/09/2015, en que se le requiere al denunciante el pago de 332,07 € en el plazo de 30 días, y se le advierte de su posible inclusión en el ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de ASNEF-EQUIFAX. La carta tiene un código de barras con el valor “***NT.1”.
2. Certificación de la empresa SERVIFORM, S.A., realizada el 12/12/2017, de que un grupo de cartas entre las que una dirigida al denunciante con referencia “***NT.1” se recibieron el 23/09/2015, y se imprimieron, ensobraron y depositaron en servicios postales el día 24/09/2015, en el albarán número ***ALB.3.

3. Albarán de CORREOS, con referencia ***ALB.3-A234, con fecha 24/09/2015 y con un código de barras de 1.938 envíos para el cliente JAZZ TELECOM, S.A.U.
4. Certificado de EQUIFAX IBERICA, S.L. que certifica que no consta devolución de la carta con referencia "****NT.1" a fecha del 12/12/2017.

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad, en la notificación, realizada a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante. Requisitos que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada; (2) documentos acreditativos de la tramitación para su envío efectivo (en este caso, SERVIFORM.); (3) documentación del correspondiente gestor postal (aquí, CORREOS) y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente, EQUIFAX IBERICA, S.L.).

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.c), 39 y 43 del RLOPD, toda vez que la entidad denunciada ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL) mantuvo de forma correcta los datos de la persona denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, de realización del preceptivo 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.

III

Por otra parte, y en relación con el citado apartado 2 del artículo 29 de la LOPD, el artículo 40 del RLOPD, "Notificación de inclusión", establece que:

"1. El responsable del fichero común deberá notificar a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

2. Se efectuará una notificación por cada deuda concreta y determinada con independencia de que ésta se tenga con el mismo o con distintos acreedores.

3. La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.

4. En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.

No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.

5. Si la notificación de inclusión fuera devuelta, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato”.

Y tanto el fichero común ASNEF-EQUIFAX ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar tal notificación, adoptando con diligencia las medidas necesarias para para informar sobre la inclusión en ficheros de morosidad, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad, en la notificación, realizada a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante. Requisitos que se podrían resumir en: (1) acreditación de las cartas referenciadas (esto es, gestión de la notificación de la inclusión en ASNEF por parte de la entidad SERVIFORM); (2) documentos acreditativos del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación para su envío efectivo (en este caso concreto, CORREOS para ASNEF) y (3) certificado de un control auditable devolución de dicha notificación, 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 la entidad ILUNION BPO).

IV

Por lo tanto, se ha acreditado que la actuación de EQUIFAX IBERICA, S.L., como encargada de la gestión del fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, y de ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL), como entidad informante, en relación con la inclusión de los datos personales de la persona denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y crédito ha estado acorde con la normativa sobre protección de datos personales ya analizada en los párrafos anteriores.

El artículo 126.1, apartado segundo, del RLOPD establece que:

“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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L.**, a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.**, a **ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (JAZZTEL)** y a D. **B.B.B.**.

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