

Expediente N°: E/07560/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades France Telecom España, S.A.U., y SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L., en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 3 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta un escrito remitido por Don **A.A.A.**, en el que declara que a pesar del Laudo Arbitral emitido el 27 de noviembre de 2009 en el que se estima su reclamación frente a ORANGE (YA.COM), debiendo quedar anuladas todas las facturas que comprendan conceptos facturados a partir del día 3 de diciembre de 2008 y debiéndose devolver al reclamante 45.92 €.

A pesar de ello, esta deuda ha sido cedida a SALUS en incorporada en Asnef en fecha 26/09/2013.

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:

En el año 2013, ORANGE adoptó la decisión de vender un porcentaje de su cartera de créditos pendientes de cobro. A tales efectos se puso en contacto con varias entidades dedicadas a la gestión de créditos fallidos, entre ellas SALUS, con la que suscribió un contrato de cesión de créditos que fue elevado a público, en fecha 22 de julio de 2013.

Según manifiestan los representantes de ORANGE, se cedieron a SALUS un total de 185.952 expedientes. Las características de los créditos cedidos fueron las siguientes:

Clientes de telefonía fija
No catalogados como fraude por la entidad
Sin reclamaciones pendientes de resolución (ya sea ante organismos oficiales o ante la propia entidad)
Deudas vencidas entre los años 2006 y 2010

Con fecha 22 de julio de 2013. se firmó el contrato de cesión de créditos con SALUS y ORANGE entregó a la entidad compradora la siguiente documentación en un soporte informático no regrabable y protegido por contraseña:

- La fecha de origen de cada uno de los créditos, su importe y los datos identificativos y de cuenta de los deudores.

- Copia de las facturas pendientes de pago, de los contratos suscritos por los clientes deudores y, en su caso, de las grabaciones de verificación de la voluntad de contratación.

Los representantes de ORANGE manifiestan que no se entregan los datos que se encuentran en sus bases de datos asociados a los contactos (incidencias) con los clientes, sino que sólo se usan a efectos de filtrado para no ceder aquellos créditos que cumplen alguno de los supuestos expuestos anteriormente.

En el contrato de cesión de las carteras de crédito se previó un sistema específico de comunicación, basado en el envío de un escrito a las personas afectadas para informarles de que sus créditos con ORANGE habían sido cedidos a SALUS que, por lo tanto, se convertían en los nuevos acreedores de la cantidad adeudada. Las principales características del citado sistema eran:

El responsable de realizar la comunicación de cesión de cartera de créditos era SALUS.

Tal comunicación consistía en un escrito conjunto de ORANGE y SALUS. Se informaba de la cesión del crédito, de la cesión de sus datos al comprador.

Junto a esta comunicación SALUS incluyó un requerimiento de pago informando al destinatario que en caso de no abonar las cantidades pendientes sus datos podrían ser incluidos en ficheros de solvencia.

La comunicación era remitida al deudor efectuada por medio de una empresa distribuidora que pueda acreditar el envío.

El contrato de cesión de cartera, en su cláusula 5ª establece un proceso de recompra de expedientes cedidos, mediante el cual ORANGE tiene la posibilidad de recuperar aquellos créditos incluidos en la cartera objeto de cesión siempre y cuando resulte que alguno de los créditos no sea líquido, vencido y exigible.

Los representantes de la entidad manifiestan que a día de hoy no se ha realizado la recompra de ningún crédito.

Los representantes de ORANGE manifiestan que todas las cuentas de cliente que fueron objeto de cesión se encuentran dadas de baja y las deudas a cero en los sistemas de información. Además cuando un operador accede a éstas aparece un mensaje en pantalla que informa “cliente con deuda antigua. Para consultas o pagos de su deuda remitir a la empresa Salus Inversiones & Recuperaciones S.L. teléfono ***TEL.1. Nunca transferir al departamento de cobros Orange (0,0)”

Una copia del contrato cesión de créditos entre ORANGE y SALUS que fue elevado a público se encuentra adjunto al acta de inspección E/6946/2012-I/1

Los inspectores solicitan a los representantes de ORANGE el acceso a los sistemas de información sobre los que se realizan las siguientes verificaciones relacionadas con la cesión de deuda de Don **A.A.A.**, DNI *****DNI.1** a SALUS:

- 1.2. Al acceder por DNI del cliente se verifica que los datos de la deuda han sido cedidos a SALUS al aparecer el mensaje “*cliente con deuda antigua. Para*



*consultas o pagos de su deuda remitir a la empresa Salus Inversiones & Recuperaciones S.L. teléfono ***TEL.1. Nunca transferir al departamento de cobros Orange (0,0)”*

- 1.3. Se consultan las facturas pendientes de pago verificándose que existe una de fecha de emisión 07/09/2008 y otra de fecha de emisión 08/10/2008 por importes de 23,20 € y de 17,02 €, respectivamente.
- 1.4. Se accede al fichero de contactos con la entidad verificándose que entre otros figuran los siguientes:
Con fecha 26 de noviembre de 2008 se le da de baja por impago en servicio ORANGE.
En fecha 4/2/2010 se recibe un laudo arbitral y en la respuesta que se facilita a la Junta Arbitral se informa que en fecha 07/12/2009 ya se habían anulado las facturas correspondiente al servicio contratado con Yacom y se había realizado la devolución de 45.92 € quedando al corriente de pago.
- 1.5. Se accede al sistema de información de Ya.com sobre el que se realizan las siguientes comprobaciones:
El número de teléfono ***TEL.2 fue dado de alta el 23 de junio de 2008 y de baja el 6 de agosto de 2009.
- 1.6. En el sistema de facturación consta que se han vendido dos facturas a SALUS en fecha 22/07/2013 por importes de 17,02 € y 23,20 € correspondiente a los servicios ADSL contratados con ORANGE. Las facturas cedidas corresponden a la facturación de 07/09/2008 y 08/10/2008.

A la vista de esta documentación los representantes de ORANGE manifiestan que respecto a las facturas objeto de cesión el cliente solicitó la baja en el servicio que tenía contratado con Orange y el alta en un servicio de Ya.com, con fecha 23 de junio de 2008. Las comprobaciones efectuadas han podido confirmar que el servicio con Orange fue dado de baja el 27/11/2008, mientras que el alta en Ya.com se realizó con fecha 30/07/2008, tres meses antes de que se ejecutara la baja técnica en Orange. Las facturas generadas por el servicio con Orange (telefonía fija e Internet) durante ese período de tiempo son las que han sido objeto de cesión.

En relación a las facturas a las que hace referencia el laudo arbitral, informar que no son las mismas que las facturas objeto de cesión. Las citadas en el Laudo, corresponden al servicio de Ya.com, de los meses de diciembre de 2008, enero, febrero y marzo de 2009 y que fueron objeto de reclamación ante la Junta Arbitral de Castilla y León, con motivo de una queja por “robo de bucle”. La resolución de dicha reclamación generó el Laudo Arbitral del citado Organismo, recibido con fecha 04/02/2010 mediante el que se ordena la anulación de las citadas facturas del servicio de Yacom. France Telecom procedió a la íntegra ejecución del Laudo, motivo por el cual en la carta de respuesta al citado organismo se incluye una mención respecto a que el cliente “queda desde esa fecha al corriente de pago con esta mercantil”, toda vez que se refiere al servicio de Ya.com y no al servicio de Orange cuyas facturas adeudadas fueron objeto de cesión.

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

El artículo 4.3 de la LOPD, que dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

La Directiva 95/46 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que traspone la LOPD, por su parte, establece en su artículo 6. I. d) que *“Los Estados miembros dispondrán que los datos personales sean....d) exactos, y cuando sea necesario, actualizados. Deberán tomarse todas las medidas razonables para que los datos inexactos o incompatibles, con respeto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificados”*, indicando el apartado 6.2 que: *“Corresponderá a los responsables del tratamiento garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado I”*.

La obligación establecida en el artículo 4 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero 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.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos. En los ficheros en los que se tratan datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias los datos son facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2 el citado artículo: *“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”*. Y el punto 4 de este mismo artículo 29 de la LOPD dispone también que: *“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”*.

III

El artículo 38.1 el 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."*

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".

IV

En el presente caso, la reclamación se concreta en que a pesar del Laudo Arbitral emitido el 27 de noviembre de 2009 en el que se estima su reclamación frente a ORANGE (YA.COM), debiendo quedar anuladas todas las facturas que comprendan conceptos facturados a partir del día 3 de diciembre de 2008 y debiéndose devolver al reclamante 45.92 €, esta deuda ha sido cedida a SALUS en incorporada en Asnef en fecha 26/09/2013.

A la vista de la denuncia, los representantes de ORANGE manifestaron que las facturas a las que hace referencia el laudo arbitral no son las mismas que las facturas objeto de cesión. Las citadas en el Laudo, corresponden al servicio de Ya.com, de los meses de diciembre de 2008, enero, febrero y marzo de 2009 y que fueron objeto de reclamación ante la Junta Arbitral de Castilla y León, con motivo de una queja por "robo de bucle". La resolución de dicha reclamación generó el Laudo Arbitral del citado Organismo, recibido con fecha 04/02/2010 mediante el que se ordena la anulación de las citadas facturas del servicio de Yacom. France Telecom procedió a la íntegra ejecución del Laudo, motivo por el cual en la carta de respuesta al citado organismo se incluye una mención respecto a que el cliente "queda desde esa fecha al corriente de pago con esta mercantil", toda vez que se refiere al servicio de Ya.com y no al servicio de Orange cuyas facturas adeudadas fueron objeto de cesión. Las facturas cedidas corresponden a la facturación de 07/09/2008 y 08/10/2008.

En consecuencia, los datos asociados al denunciante e incluidos en el fichero Asnef, posteriormente cedidos a SALUS, no se refieren a los que fueron objeto de reclamación en el Laudo Arbitral ya mencionado.

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.U., y a

Don **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