



**Expediente Nº: E/03269/2016**

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L.**, y **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

##### **PRIMERO:**

El 12 de mayo de 2016 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos, escrito en el que se manifiesta por la denunciante los siguientes hechos:

Con fecha 9/8/2013 la denunciante llegó a un acuerdo con ORANGE ESPAGNE, S.A.U de anulación de una deuda y exclusión de sus datos personales de los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que quedó plasmado en resolución de junta de arbitraje de consumo.

En carta fechada el 17/3/2016, ORANGE ESPAGNE, S.A.U le comunica que ha cedido sus datos a ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L., entidad que le reclama la deuda y le advierte de su inclusión en el fichero ASNEF.

Denuncia a ORANGE ESPAGNE, S.A.U por cesión de sus datos a ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. y a ésta por la inscripción de los mismos en el fichero ASNEF.

La denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Archivo por desistimiento dictado a 9/8/2013 por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía (Expediente Arbitral Nº: \*\*\*\*/2013).

Diligencia dictada a 9/8/2013 por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía (Expediente Arbitral Nº: \*\*\*\*/2013) por la que se hace constar que la denunciante manifestó a fecha 8/8/2013 su intención de aceptar el acuerdo propuesto por ORANGE ESPAGNE, S.A.U y como consecuencia de ello desiste de su solicitud de arbitraje. Añade que "los términos alcanzados en este acuerdo son los siguientes: France Telecom da de baja sin cargo la línea y anula el importe de pendiente de pago de 228,55 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas 05/03/2013, 05/04/2013, 05/05/2013 y 05/06/2013, quedando al corriente de pago con la compañía. Asimismo realiza las gestiones oportunas para excluir los datos personales del titular de cualquier archivo de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía".

Carta de fecha 17/3/2016, firmada en representación de ORANGE ESPAGNE, S.A.U y de ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L., dirigida a la denunciante, en la que le comunican la cesión de una deuda de la denunciante derivada de un contrato suscrito por la denunciante con ORANGE ESPAGNE, S.A.U a ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. La cesión de dicha deuda se formalizó a través de escritura pública con fecha 29/2/2016. La carta incluye asimismo el importe de la deuda pendiente de pago (286,27 euros) y advertencia de que la deuda está inscrita en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF. Añade que durante el plazo de 15 días los datos no serán visibles en ASNEF y que, transcurrido dicho plazo sin haberse regularizado la situación volverán a hacerse visibles figurando ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. como entidad acreedora.



Le informan asimismo de que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. incorporará sus datos personales a un fichero de su propiedad, “con domicilio en (C/...1), Luxemburgo, que, en su condición de responsable de tal fichero (Responsable del fichero o del Tratamiento), tratará los datos para la finalidad exclusiva de poder ejercer y gestionar el derecho de crédito que ostenta frente a usted”. Por último añade que la denunciante podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación cancelación y oposición.

Copia de la notificación de inclusión en ASNEF de fecha 17/3/2016 individualizada a nombre de la denunciante, que alude a una deuda de importe 286,27 euros informada por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. Añade que estos datos no serán visibles en el fichero ASNEF hasta el día 15/4/2016, momento en el cual, de persistir la situación de incumplimiento, la información estaría disponible para las entidades participantes figurando como acreedor de la citada deuda ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. Le informa asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

## **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:

La empresa ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. en su escrito de fecha de registro 20/7/2016 (número de registro 258624/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

En su escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que, con fecha 29/2/2016, ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. suscribió un contrato de cesión de créditos con ORANGE ESPANA, S.A.U. Expone que, en virtud de este contrato, ORANGE ESPANA, S.A.U. facilitó a ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. “una base de datos en la que se incluían los datos de contratación de los titulares de los créditos cedidos, tales como direcciones postales y electrónicas, y teléfonos de contacto, garantizando en el mismo que los créditos cedidos eran ciertos, vencidos y exigibles, así como la veracidad de los datos recabados”. Añade también que ORANGE ESPANA, S.A.U. le aportó también las facturas que originaron la deuda reclamada a la denunciante por importe de 286,27 euros, que dio pie a la inclusión en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF.

Adjunta (documento nº1) copia de la escritura de compraventa y cesión de cartera de créditos de fecha 29/2/2016 a través de la cual ORANGE ESPAGNE, S.A.U. vende a ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. una cartera de créditos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus clientes que han resultado impagados. Dentro del contrato se especifica que:

- o “El Cedente ha permitido al Cesionario el análisis y estudio, entre otros, de los datos de los créditos a su satisfacción, poniendo a su disposición, entre otra, la siguiente información: (I) los números de teléfono de contacto de los que disponga afectos a la cartera;(II) las facturas pendientes objeto de la cesión; y (III) el histórico de pagos del cliente. El Cesionario recabó toda la información incluida en la Cartera de Créditos y dispuso de un plazo para comprobarla, analizarla y estudiarla.”
- o El volumen de la Cartera de Créditos, la heterogeneidad de los Créditos que la



componen y, en muchos casos, su antigüedad hacen que el Cedente no pueda garantizar al Cesionario, entre otros extremos, que acepta, que los Datos de los Créditos sean siempre correctos y completos. La documentación física relativa a los Créditos con la que cuenta el Cedente no necesariamente es completa ni exhaustiva, pudiendo no existir documentación física respecto de algunos de los Créditos. El Cesionario conoce y acepta todas estas circunstancias y características de los Créditos, de los Datos de los Créditos, de la documentación física relativa a los Créditos y de la Cartera de Créditos de referencia.

- o Dentro de la cláusula 1.2 “Manifestaciones y Responsabilidad del Cedente” consta que:

Los créditos existen, son válidos, vencidos y exigibles en su integridad de acuerdo con la legislación aplicable.

- e) Que se ha depurado la cartera objeto de cesión con el fin de eliminar aquellos deudores en los que se haya detectado algún tipo de fraude; los que tengan la consideración de VIPS; los que, en la actualidad, se conozca que hayan interpuesto algún tipo de reclamación oficial; insolvencias anteriores y públicas de los deudores que hayan sido conocidas por parte de la Cedente con carácter previo al 1 de octubre de 2015 declaradas por la correspondiente resolución dictada por órgano competente; aquellos expedientes en los que se hayan iniciado procedimientos judiciales tanto por el Cedente como demandante como contra éste como demandado, de los que se tengan constancia; los expedientes incluidos en recuperación de IVA ante la Hacienda Pública; aquellos ante los que hubiera habido conocimiento de conflicto con los burós de crédito, los Organismos Oficiales y asimilados; los 5 créditos que no fueren legalmente exigibles, sin perjuicio de lo establecido en el resto de términos y condiciones y el alcance del presente Contrato.
- f) Que la presente compraventa y cesión de cartera de créditos queda amparada en el artículo 11.2 de la ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (“LOPD”), sin necesidad de contar con el consentimiento de los interesados, sin perjuicio de la notificación de la cesión prevista en el Código Civil y en el Código de Comercio.
- g) Que, de acuerdo con el principio de calidad de datos de carácter personal previsto en el artículo 4.3 de la LOPD y en el 8.5 del Real Decreto 1720/2007 que desarrolla dicha Ley, el Cedente declara, en los términos, las condiciones y con el alcance establecidos en el presente Contrato que los datos de carácter personal de los deudores proporcionados al Cesionario son exactos, están actualizados y responden a la situación actual de los afectados.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que las facturas por las que ha sido inscrita la denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito son distintas de la que ésta justifica el abono. En concreto cita:

- o Factura de ORANGE ESPAÑA, S.A.U. que refiere el periodo de facturación comprendido entre 26/12/2012 y 25/1/2013 por un importe de 104,77 euros. Se adjunta como documento número 7, tiene fecha de emisión 26/1/2013 y refiere el teléfono **C.C.C.**



- o Factura de ORANGE ESPANA, S.A.U. que refiere el periodo de facturación comprendido entre 26/1/2013 y 25/2/2013 por un importe de 181,50 euros. Se adjunta como documento número 8, tiene fecha de emisión 26/2/2013 y refiere el teléfono **C.C.C.**.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información añade que:

- o “Orange anula el adeudo originado en las facturas de fechas 05/03/2013, 05/04/2013, 05/05/2013 y 05/06/2013. Estas fechas de facturas no coinciden con las reclamadas por esta entidad como se puede observar (ver DOCUMENTOS Nº 7 y 8 del presente escrito) siendo las reclamadas por mi mandante de fechas anteriores, 26/01/2013 y 26/02/2013”.
- o “Sumados los importes de las facturas detalladas se obtiene la cantidad total de 286,27€, que coincide con la reclamada por esta entidad, pero no con la cantidad reflejada en el escrito que remite Orange a la Junta de Andalucía (228,55€)”.

Con respecto a la exclusión de los datos de la denunciante del fichero ASNEF manifiesta que solicitó su baja a la recepción de la solicitud de información de la AEPD. Además señala que, a parte de la cancelación de los datos de la reclamante en el fichero ASNEF, ha procedido a solicitar a ORANGE ESPANA, S.A.U. la recompra del expediente asociado a la denunciante en virtud de la cláusula de retrocesión de operaciones pactada en el contrato de cesión de créditos suscrito entre ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. y ORANGE ESPANA, S.A.U.

- o Adjunta (documento nº 9) impresión de pantalla del sitio web <https://www.equifax.es> que muestra que, a fecha 11/7/2016, ha procedido a la baja de la deuda por importe de 286,27 asociada a la denunciante en el fichero ASNEF.

La empresa ORANGE ESPAGNE, S.A.U. en su escrito de fecha de registro 28/9/2016 (número de registro 321038/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

En su escrito de respuesta a la solicitud de información ORANGE ESPAGNE, S.A.U. expone que:

- o La denunciante fue titular de un contrato de telefonía de la línea **B.B.B.** dada de alta el 30/03/2012 de baja con fecha 01/07/2013.
- o Ese contrato generó las siguientes facturas:
  - Factura de fecha 11/02/2013 y número \*\*\*\*\*1 por importe 43,45 euros en estado “Impagada”.
  - Factura de fecha 12/03/2013 y número \*\*\*\*\*2 por importe 46,65 euros en estado “Impagada”.
  - Factura de fecha 09/04/2013 y número \*\*\*\*\*3 por importe 46,65 euros en estado “Impagada”.
  - Factura de fecha 03/05/2013 y número \*\*\*\*\*4 por importe 52,70 euros en estado “Impagada”.
  - Factura de fecha 11/06/2013 y número \*\*\*\*\*5 por importe 39,10 euros en estado “Impagada”.
- o Respecto a este servicio se planteó el proceso arbitral de la Junta de Andalucía con número de expediente \*\*\*\*/2013, concluido con la anulación del compromiso de permanencia, la anulación del importe pendiente de pago



(228,55 euros) y la exclusión de sus datos de los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Adjunta (documento nº 1):

- o Copia de certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L., que certifica que, a fecha 11/7/2016, no figuran a nombre de la denunciante datos informados por la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U. registrados en el fichero ASNEF.
- o Copia de certificado expedido por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., que certifica que, a fecha 12/7/2016, no figuran a nombre de la denunciante datos informados por la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U. registrados en el fichero BADEXCUG.

Adjunta (documento nº 2) copia del escrito dirigido por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía fechado el 1/7/2013 en el que, en relación a la reclamación planteada por la denunciante, exponen que a fecha 2/7/2013 han tramitado la baja de la línea **B.B.B.** y procedido “al ajuste del importe pendiente de pago de 228,55 euros correspondiente a las facturas 05/02/13, 05/03/2013, 05/04/2013, 05/05/2013 y 05/06/13, quedando en la actualidad al corriente de pago con esta mercantil”. Añade que han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la denunciante de los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito en que pudieran estar inscritos a petición de ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

Adjunta (documento nº 3) factura, de fecha 11/8/2013 a nombre de la denunciante, por importe de “-228,55” euros, rectificativa de los cargos correspondientes a las facturas de fechas: 5/2/2013, 5/3/2013, 5/4/2013, 5/5/2013, y 5/6/2013.

En cuanto a la deuda cedida a la entidad ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L. manifiesta que deriva del impago de las facturas A\*\*\*\*1 de fecha 26/01/2013 por importe de 104,77 euros y A\*\*\*\*2 de fecha 26/02/2013 por importe de 181,50 euros que corresponden con servicios de telefonía móvil. Expone además que sobre dichas facturas no consta la interposición de ninguna reclamación. Añade que en virtud de dicha deuda los datos de la denunciante fueron incluidos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. entre el 5/5/2013 y el 6/3/2016. Adjunta (documento nº 5) copia de las facturas:

- o Factura número A\*\*\*\*1 de ORANGE ESPANA, S.A.U. que refiere el periodo de facturación comprendido entre 26/12/2012 y 25/1/2013 por un importe de 104,77 euros. Consta además fecha de emisión 26/1/2013 y refiere el teléfono **C.C.C.**
- o Factura número A\*\*\*\*2 de ORANGE ESPANA, S.A.U. que refiere el periodo de facturación comprendido entre 26/1/2013 y 25/2/2013 por un importe de 181,50 euros. Consta además fecha de emisión 26/2/2013.

## 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).

El artículo 126.1, apartado segundo, 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 establece:

*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.*

## II

El artículo 29.2 de la LOPD dispone que *“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.”*

En desarrollo de este precepto el artículo 40 de RLOPD dispone 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.”*

## III

En el presente caso, de las actuaciones de investigación realizadas por esta Agencia se desprende que como consecuencia de la resolución dictada el 09/08/2013 por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía (Expediente Arbitral Nº: \*\*\*\*/2013), se da de baja sin cargo la línea **B.B.B.** que la denunciante tenía contratada con ORANGE, y se procede a la anulación de las facturas de dicha línea, de fechas 05/03/2013, 05/04/2013, 05/05/2013 y 05/06/2013, quedando así al corriente de pago con la compañía.

Pese a ello ORANGE ESPAGNE, S.A.U manifiesta que aunque tras la resolución



dictada por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía el 09/08/2013, se procede a la baja de la línea **B.B.B.** y anulación de las facturas de dicha línea de fechas 05/03/2013, 05/04/2013, 05/05/2013 y 05/06/2013, la denunciante tiene otra línea contratada con la operadora, concretamente la línea **C.C.C.**, la cual ha generado dos facturas pendientes de pago, emitidas el 26/01/2013 y 26/02/2013.

La deuda generada por la línea **C.C.C.** es vendida por ORANGE ESPAGNE, S.A.U. a ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L., el 29/02/2016, lo cual le es comunicado a la denunciante por carta de fecha 17/03/2016, procediéndose además a requerirle el pago de la deuda e informarle de que sus datos están incluidos en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF-EQUIFAX, pero que durante quince días desde la fecha de esta carta sus datos no estarán visible en el citado fichero, pero que transcurrido dicho plazo, si no regulariza su situación, sus datos serán visibles en el citado fichero, constando como acreedor ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L.

#### IV

Por todo lo cual, 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 las entidades ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y ALTAIA CAPITAL una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

#### V

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,**

**SE ACUERDA:**

**PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

**NOTIFICAR** la presente Resolución a **ALTAIA CAPITAL, S.A.R.L., ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** y **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 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