

- **Expediente N.º: EXP202405169**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29 de febrero de 2024 se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por una posible infracción imputable a la COMUNIDAD DE PROPIETARIOS **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** (en adelante, COM. PROP. o la parte reclamada).

Los hechos que se ponen en conocimiento de esta autoridad son los siguientes:

La parte reclamante expone que, con ocasión de la solicitud de un certificado acreditativo de estar al corriente de pago de las cuotas de la comunidad de propietarios, la administración de fincas reclamada le exigió la aportación de diversa documentación personal, procediendo a fotocopiar su DNI, cartilla bancaria y carta de pago del inmueble. Señala que en ningún momento fue informada de los fines para los que se recababan dichos datos, ni ante quién podía solicitar sus derechos.

Por otro lado, manifiesta que la administración de fincas reclamada ha domiciliado en su cuenta corriente, sin su autorización y sin que ostentara contrato alguno respecto de dicho servicio, recibos de suministro (calefacción), perteneciendo dichos recibos a un tercero, el vecino de (...), (...), siendo su inmueble el nº (...)

Asimismo, refiere que ha solicitado copia de los recibos cobrados indebidamente, información sobre el consumo aludido y devolución de los recibos, habiéndose denegado el acceso por protección de datos, al no poder garantizar que sean suyos los recibos. Para poder justificar la titularidad de los recibos y proceder a la devolución de las cantidades indebidamente cargadas, la administración de fincas le ha requerido la aportación de las escrituras de la propiedad y copia simple de su inmueble.

Junto al escrito, se aporta:

- Carta presentada ante la Agencia Española de Protección de Datos, en fecha 29 de febrero de 2024, así como justificantes de su presentación y en la que se hace constar lo siguiente:
"En Madrid a 22 de enero de 2024

HECHOS QUE MOTIVAN LA DENUNCIA

1. *Cobro de recibos y consumos de suministros falso.*
2. *Negativa a entregar los recibos y la información relativa a los consumos facturados.*
3. *Negativa a realizar la devolución.*

4. *Solicitud de documentación sensible como escrituras del inmueble y copia simple como requisito para realizar la devolución.*
5. *Infracción de consumo y negligencia.*
6. *Vulneración de los derechos del consumidor y desprotección de sus intereses.*
7. *Vulneración de la ley de protección de datos.*
8. *Abuso y desprotección del consumidor” (...)*

ANTECEDENTES DE LOS HECHOS MOTIVO DE DENUNCIA

“No le facilito el último email que me han remitido en enero de 2024 dado que han indicado en el email, cito textualmente: “queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros” (...)

- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad de la parte reclamante.
- Copia de los recibos cobrados indebidamente en la cuenta corriente de la parte reclamante, correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de 2023 y emitidos como “Local *****LOCAL.1**” regularización de cuota.
- Carta de pago emitida por la Consejería de Vivienda y Administración Local de la Comunidad de Madrid en la que consta que el inmueble de titularidad de la parte reclamante corresponde al local número 3, y no al local número 2, que es por el que se ha emitido y domiciliado los recibos objeto de reclamación.
- Copia de los correos electrónicos intercambiados entre la parte reclamante, desde la dirección: *****EMAIL.1** y la dirección: *****EMAIL.2**, correspondientes al período comprendido entre el 27 de noviembre de 2023 y el 4 de enero de 2024, en los que se detalla la reclamación formulada y las comunicaciones mantenidas en relación con los cargos indebidos, entre otros aspectos.

-Correo de 27 de noviembre de 2023, 20:18h

“Devolución de cobros indebidos

B.B.B.<*EMAIL.1**

*Para: ***EMAIL.2”*

“Buenas tardes, contactamos de nuevo con ustedes debido a que a fecha de hoy no hemos obtenido solución a los problemas que les comunicamos” (...)

(...)” una vez más les solicitamos la devolución de los recibos que nos fueron cobrados de forma indebida, pues no eran recibos nuestros (...) seguimos a la espera de una aclaración de porqué se nos han cobrado varios recibos de calefacción, cuando no hay un contrato de dicho suministro, ni instalación, ni contador” (...)

(...) “me gustaría preguntarles el motivo por el que cuando le solicitamos un documento que certificase que estábamos al corriente de pago con la comunidad, nos hicieron llevar la carta de pago de nuestro inmueble, el DNI y mi cartilla bancaria. De toda esta documentación se hicieron copia y no sabemos el motivo ni para qué la han usado o la van a usar. Consideramos que no procede pedir dicha documentación y quedarse con copia, pues son

datos de carácter personal y consideramos que se han excedido al solicitar datos que no son pertinentes para la finalidad solicitada" (...)

-Correo de 1 de diciembre de 2023, 19:24h

"Devolución de cobros indebidos

B.B.B.<*EMAIL.1 >**

*Para: ***EMAIL.2"*

(...) seguimos a la espera de una respuesta (...) Es por ello que solicitamos que nos remitan el contacto del delegado o asesor de protección de datos de su empresa, o el responsable y/o el encargado de tratamiento. (...)

-Correo de 4 de diciembre de 2023, 9:38h

"Devolución de cobros indebidos

*****EMAIL.3**

para mí, info3

"Buenos días,

Le remito la contestación que se le dio a su escrito por whatsapp el pasado 28/11/2023: (...) según nuestra conversación mantenida el pasado 17/07/2023 quedé en enviarles toda la documentación requerida, siempre y cuando se tratara de su local" (...)

(...) "Sobre la calefacción, como le expliqué, desde la mancomunidad nos indican qué cobrarle a cada vecino del portal de (...) (...) Como le indiqué, en la documentación aportada por la mancomunidad aparece con cuota de calefacción el LOCAL 2" (...) para poderles ayudar debería conocer si el LOCAL 2 es el que está a su nombre. Y eso solo lo pueden aclarar ustedes con sus escrituras" (...)

*(...) "Sobre la documentación de la que hicimos copia, se solicitó autorización y se dio. El DNI sirve para justificar que quien solicitaba el CERTIFICADO era ser quien era, ya que la propiedad no está a nombre de una sola persona (...) Esa documentación se guardó por si el ***ORGANISMO.1 solicitaba algún documento de cara a la comunidad. Y no se ha usado ni se usará sin su consentimiento" (...)*

-Correo de 10 de diciembre de 2023, 0:33h

"Devolución de cobros indebidos

B.B.B.<*EMAIL.1 >**

*Para: ***EMAIL.3"*

(...) "Como ya le indiqué, estoy recibiendo un trato desigual respecto al resto de vecinos y está recopilando mi documentación y mis datos personales de forma indiscriminada e injustificada." (...)

(...) "Por último, sigue sin justificar y sin decirme la ley o normativa por la que para darme un documento como que estaba día del pago del recibo de la Comunidad, me exigió y fotocopió mi cartilla bancaria, mi DNI y la carta de

*pago de mi inmueble. Considero desproporcionado e injustificado que se quede con dicha documentación porque para emitir ese documento no necesita saber ni los titulares o cotitulares de mi cuenta bancaria, ni sus DNI, ni movimientos, ni dónde he nacido, ni quiénes son mis padres, ni cuándo se me adjudicó el inmueble, ni lo que me ha costado, ni si está pagado o no y cuándo lo he pagado. Soy la única propietaria a la que se le ha exigido dicha documentación para poder solicitar ese papel. Y desde luego, no es válido que me indique que lo hace por si acaso el *****ORGANISMO.1** se lo pide, tal y como indica. El *****ORGANISMO.1** en caso necesario, contacta directamente con el propietario" (...)* "Por lo que solicito la ley o normativa relativa a ello, porque considero que ha recopilado datos innecesarios y de forma desproporcionada para emitir el certificado" (...)

(...) "Indicarle que ni previamente, ni posteriormente, me ha informado claramente sobre la finalidad, el tratamiento, el acceso, el responsable...antes de fotocopiar mi documentación y recopilar mis datos personales" (...)

-Correo de 26 de diciembre de 2023, 17:15h

"Devolución de cobros indebidos

B.B.B.<*EMAIL.1 >**

Para: *****EMAIL.2"**

(...) "Seguimos a la espera de una solución, así como":

(...) "Normativa que especifique que, para solicitar un certificado de estar al corriente de pago de los recibos de comunidad, es obligatorio entregarle el DNI, la cartilla bancaria, carta de pago del inmueble de haber sido pagado en su totalidad... y que es necesario que usted se fotocopie toda esa documentación" (...)

*"Normativa que especifique que usted está autorizada y que puede recopilar mis datos por si acaso, el *****ORGANISMO.1** se los solicita" (...)*

-Correo de 4 de enero de 2024, 9:38h

"Devolución de cobros indebidos

*****EMAIL.3**

Para **"B.B.B." <***EMAIL.1**

(...) "Le estoy dando traslado al administrador" (...)

*(...) "Aviso Legal: En cumplimiento del RGPD y de la LSSICE, le comunicamos que su dirección de email forma parte de un fichero automatizado con la finalidad de mantener relaciones profesionales y/o comerciales. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como limitación del tratamiento y portabilidad de sus datos, dirigiéndose por escrito al responsable del Fichero o mediante email a *****EMAIL.2"***

*"Privacidad: este correo electrónico y, en su caso, cualquier fichero anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de la empresa. En el caso de haber recibido este correo por error, se ruega notifiqúese inmediatamente a *****EMPRESA.1**, con CIF.: (...) (en adelante, *****EMPRESA.1**) y dirección (...)"*

-Correo de 4 de enero de 2024, 09:52h

"Devolución de cobros indebidos

B.B.B.<*EMAIL.1 >**

*Para:<***EMAIL.3>, ***EMAIL.2, (...), <***EMAIL.4>, <***EMAIL.5>*

(...) "Gracias (...) por recordarle que tiene pendiente la contestación, pero creo que la demora no está justificada y la falta de respuesta y de actuación tampoco. Estamos hablando de hechos que han pasado hace meses" (...)

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la administradora de fincas *****EMPRESA.2** (en adelante, *****EMPRESA.2**) para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

La notificación del traslado de la reclamación, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) mediante notificación electrónica, no fue recogida por *****EMPRESA.2**, dentro del plazo de puesta a disposición, entendiéndose rechazada conforme a lo previsto en el art. 43.2 de la LPACAP en fecha 20/04/2024, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Aunque la notificación se practicó por medios electrónicos, a título informativo se envió una copia por correo postal que fue notificada fehacientemente en fecha 13 de mayo de 2024. En dicha notificación, se le recordaba a *****EMPRESA.2** su obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, y se le informaban de los medios de acceso a dichas notificaciones, reiterando que, en lo sucesivo, se le notificaría exclusivamente por medios electrónicos.

Con fecha 4 de junio de 2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando *"Que mi representada, la mercantil *****EMPRESA.2** tiene como actividad principal la propia de una INMOBILIARIA (CNAE Agentes de la propiedad inmobiliaria) y no ejerce la actividad de administración de fincas (aunque esté incluido en su objeto social)".*

"Tras consultar la base de datos de clientes, la reclamante no consta como cliente de mi representada".

"Que, sin entrar en el fondo de la cuestión, entendemos que ha habido un error a la hora de dirigir la reclamación contra mi representada, pues la misma no tiene ninguna relación comercial ni contractual con la reclamante ni con la comunidad de propietarios mencionada en su escrito".

*"Que, de la propia documentación presentada con la reclamación, los correos electrónicos, se desprende que la empresa a la que deberían de dirigir la reclamación es otra, es la que aparece en las firmas como encargada del tratamiento de los datos (...) llamada *****EMPRESA.1** y con CIF distinto al de mi representada" (...)*

TERCERO: Con fecha 29 de mayo de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VIII de la LOPDGDD.

En este contexto, en fecha 25 de julio de 2024 y 14 de agosto de 2024, la parte reclamante remitió escrito a esta Agencia informando que había interpuesto adicionalmente una denuncia ante los servicios competentes en materia de consumo. En dicho escrito manifestaba lo siguiente: (...) *“De igual modo, les remitimos copia del escrito que nos ha hecho llegar consumo y de la contestación que le hemos remitido, así como de las pruebas aportadas; pues la denuncia interpuesta en consumo está relacionada con la denuncia interpuesta ante la Agencia Española de protección de Datos, pues la empresa demandada es la misma, *****EMPRESA.2**”* (...). Asimismo, solicitaba que se le remitiera por correo postal certificado copia de la notificación electrónica recibida por correo electrónico, al carecer de certificado digital para acceder a las notificaciones telemáticas, manifestando que (...) *“a fecha de hoy no le han emitido en papel la resolución”* (...), e interesaba que se ampliase la reclamación a ambas empresas (*****EMPRESA.2** y *****EMPRESA.1**): (...) *“Dado que en la documentación de consumo la empresa *****EMPRESA.2** ha nombrado a otra empresa como la responsable, llamada *****EMPRESA.1**. Solicitamos su intervención y ampliamos la denuncia a dicha empresa.”* (...)

Junto al escrito, la parte reclamante aporta la siguiente documentación:

- Carta presentada ante la Agencia Española de Protección de Datos, en fecha 14 de agosto de 2024, así como justificantes de su presentación.
- Contestación emitida por el órgano competente en materia de Consumo (Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios), en fecha 9 de julio de 2024, en respuesta a la denuncia presentada por la parte reclamante ante dicho organismo. En dicha contestación se expone que *****EMPRESA.2** ha informado que tras consultar su base de datos no tiene ninguna relación comercial ni contractual con la reclamante y que de la propia documentación presentada en la reclamación se desprende que deberían dirigir la reclamación a otra empresa llamada *****EMPRESA.1**. Asimismo, se indicaba la remisión de la reclamación a esta última: (...) *“En relación con su reclamación contra *****EMPRESA.2**, adjunto remitimos fotocopia de la contestación remitida por el reclamado.”* (...) *“Asimismo, le comunicamos que hemos remitido dicha reclamación a *****EMPRESA.1** par que nos aclare el contenido de los hechos reclamados”* (...)
- Carta de respuesta de la parte reclamante a consumo en fecha 12 de agosto de 2024, registrada con entrada en esta Agencia, el 14 de agosto de 2024 en la que exponen que *****EMPRESA.2** existe como administrador de fincas y, a tal efecto, aporta copia de convocatoria de reunión de 27 de febrero de 2024

recibida por la parte reclamante y sobre de recepción de la comunicación por parte de *****EMPRESA.2** dirigido a “(...)”. Incorpora igualmente los correos electrónicos ya aportados en el Hecho Primero añadiendo uno adicional: correo de respuesta del administrador, de fecha 10 de enero de 2024, en el que consta lo siguiente:

Correo de 10 de enero de 2024, 19:30h

“Devolución de cobros indebidos

*****EMAIL.6**

Para: *****EMAIL.1**

Cc:<*****EMAIL.3**>

(...) “En relación con su consulta, procedo a contestarle los siguientes puntos:

1. ¿Quién es el encargado de tratamiento?

Le indico que cuando los administradores de fincas intervienen en la gestión de los asuntos de las comunidades de propietarios asumen unas funciones de asesoramiento y consultoría que se extienden también al ámbito de la protección de los datos que las comunidades manejan, asumiendo la administración el papel de encargados de tratamiento en relación con los datos de los propietarios (artículos 4.7, 4.8 y 28 del RGPD)

2. ¿Identificación de los vecinos para el acceso a los datos?

Le indico que según el artículo 9 de la LPH, es obligación de los propietarios identificarse ante la comunidad de propietarios y, por extensión ante quien ejerce las funciones de secretario-administrador” (...) “De nuevo el artículo 9 de la LPH exige a los propietarios indicar al secretario-administrador cualquier cambio de titularidad, incluidos los que sean por título sucesorio o por aportaciones entre personas jurídicas” (...)

3. Con respecto al contrato de suministro de la calefacción.

Le indico que la comunidad de propietarios ha sido gestionada por los propios vecinos desde su constitución en el año 1984 hasta 2021, cuando se contrataron los servicios de este despacho” (...)

4. La gestión de los importes de la calefacción corresponde a la Mancomunidad.

En su correo indica que la Mancomunidad nos ha pasado, por ser la gestora de la comunidad un recibo global de la calefacción y su distribución por inmuebles. Le indico que dicha afirmación no es cierta, la administración de la Mancomunidad ha indicado a este despacho que sólo entregará dicha información a los propietarios. Por ello, desde que somos administradores, cada año son los presidentes de turno los que nos hacen entrega de dicho desglose y, en base al mismo, se recobra a los propietarios las cantidades señaladas en dicho documento.

Como le informé la compañera y ya hemos indicado en varias ocasiones a todos los vecinos mediante notas informativas que en caso de que no estén de acuerdo

con los importes o tengas discrepancias sobre el consumo indicado, deberán dirigir su reclamación a la Administración de Fincas de la (...)” (...)

5. *¿Por qué a usted y no al resto?*

Si se le solicitó su identificación fue porque usted solicitó acceso a la documentación que la comunidad de propietarios tiene sobre el local del que dice ser propietaria” (...) “Le insisto de nuevo en que la obligación de identificación es del propietario de la comunidad y no al revés. No es labor de este despacho perseguir a los propietarios para que se identifiquen.

6. *Los recibos y el número de cuenta.*

Sin buscar ser reiterativo, de nuevo le indico que la comunidad de propietarios tiene una serie de datos identificativos vinculados al (...), eso incluye un número de cuenta, por lo que evidentemente los cargos sobre gastos que corresponden a dicho inmueble se giran a la cuenta indicada por el propietario” (...)

7. *Con respecto a la documentación solicitada para la expedición del certificado de estar al corriente de pago.*

Para la elaboración de dicho certificado, la compañera le solicitó su DNI y número de cuenta a efectos de obtener los datos necesarios para la elaboración del mismo. Si se llegaron a fotocopiar fue por el simple hecho de comprobar los mismos sin tener que hacerlo de forma oral. Y, en todo caso, la compañera, con respecto a la cartilla, no fotocopió más allá de la primera página en la que aparece el número de cuenta, pues el resto de información no era necesaria para la elaboración del certificado. Asimismo, una vez realizado el certificado, habiendo perdido dichas fotocopias su utilidad, se procedió a su destrucción.

En el marco de las actuaciones de investigación realizadas, en fecha 26 de septiembre de 2024 y 24 de abril de 2025, se solicitó por la Subdirección General de Inspección de Datos a *****EMPRESA.1** la información relativa a la Comunidad de Propietarios **A.A.A.** como consecuencia de los tratamientos de datos de la parte reclamante y documentación que pudiera acreditarlo. Con fecha 8 de mayo de 2025 tuvo entrada escrito de respuesta al requerimiento en el que *****EMPRESA.1** informaba de lo siguiente:

1. *Relación de su entidad con *****EMPRESA.2**, detalle de datos personales que se han comunicado por esta entidad relativa a la comunidad de propietarios.*

*“*****EMPRESA.1** con CIF (...) es quien entre el 05 de octubre de 2021 y el 10 de marzo de 2025 ha ejercido las funciones propias de Secretario-Administrador de la comunidad de propietarios denominada **A.A.A.** con CIF *****NIF.1**. No existe una persona jurídica denominada *****EMPRESA.2**, se trata de una marca comercial.”*

*Según informan los representantes de la entidad, “es cierto que existe otra empresa, denominada *****EMPRESA.2** pero la misma no tiene relación*

*comercial con la comunidad de propietarios **A.A.A.** ni acceso a sus datos, pues *****EMPRESA.1** no comparte datos con terceros de las comunidades que gestiona.”*

*“A su vez, la comunidad de propietarios pertenece a la **MANCOMUNIDAD ***MANCOMUNIDAD.1** con CIF (...), que se encuentra gestionada por otra administración de fincas.*

*Con respecto al asunto que nos ocupa, *****EMPRESA.1**, en calidad de administrador de fincas, actúa como encargado del tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento, la comunidad de propietarios **A.A.A.**, de los datos de sus integrantes.” (...)*

Aportan copia del acta de nombramiento de fecha 5 de octubre de 2021 de *****EMPRESA.1** por la comunidad de **PROPIETARIOS A.A.A.** como Secretario-Administrador.

2. Recibos domiciliados a nombre de la afectada aportando copia de la habilitación legal e información facilitada a la interesada.

*(...) “*****EMPRESA.1** actúa como encargada del tratamiento por cuenta de la comunidad de propietarios. Por lo que es la comunidad de propietarios en calidad de responsable del tratamiento quién recabó los datos de la interesada. (...)*

*“**A.A.A.** antes de ser gestionada por *****EMPRESA.1** era gestionada por los propios vecinos, siendo uno de ellos el encargado del giro de los recibos domiciliados. Una vez nombrada *****EMPRESA.1** como Secretario-Administrador de la finca, se continuó con el giro de los recibos en los números de cuenta proporcionados por los propios vecinos que llegaron con la documentación de la comunidad de propietarios.” (...)*

*(...) “*****EMPRESA.1** fue cesado como administrador de esta comunidad con fecha 10 de marzo de 2025, por ello no pueden aportar copia de los recibos domiciliados, pues dicha información pertenece a **A.A.A.** como responsable del tratamiento, siendo la encargada del tratamiento de los datos la nueva administración nombrada tras nuestro cese.”*

3. Detalle de los datos personales recabados de la afectada para este tratamiento (domiciliación de recibos) y si se han utilizado para una finalidad distinta.

*(...) “es la comunidad de propietarios quien recabó los datos personales de la afectada para este tratamiento y los transmitió a *****EMPRESA.1**, para que en calidad de encargado del tratamiento realizara las funciones que el responsable le encomendó.” (...)*

*(...) “Los mencionados datos no fueron utilizados por *****EMPRESA.1** para ninguna otra finalidad distinta del tratamiento de domiciliación de recibos.”*

4. Motivo por el que se han facturado a la reclamante consumos de gas y calefacción de un tercero propietario del inmueble situado en (...),

Los representantes de *****EMPRESA.1** indican que: (...) “el inmueble situado en (...) como Local Nº 2 era propiedad de la (...), motivo por el cual se le facturaron los consumos de gas y calefacción de dicho inmueble.

La comunidad de propietarios pertenece a una mancomunidad de propietarios, la cual gestiona los asuntos relacionados con el consumo de gas y calefacción, entre otros. Anualmente, la mancomunidad de propietarios comunica a cada presidente de cada portal comunitario el consumo estimado de cada propiedad en base a la temporada anterior, así como cuál es la cantidad que debe abonar cada persona propietaria.” (...) “La comunidad de propietarios al recibir la información sobre los consumos de cada propiedad remitió esta información a la administradora de la finca, a fin de que esta girara los recibos correspondientes de consumo de gas y calefacción a cada persona propietaria, según lo que inicialmente calculó la mancomunidad de propietarios.

Acto seguido, la administradora de la finca giró el recibo correspondiente al consumo de gas y calefacción de cada persona propietaria según lo indicado por la comunidad de propietarios a través de su mancomunidad.

*En la información que la presidenta de la comunidad de propietarios envió a *****EMPRESA.1** para que procediese a girar los recibos de los consumos de gas y calefacción se detallaba que el local 2 tenía consumo. De los datos que ya ostentaba *****EMPRESA.1** en calidad de administradora de fincas y que había recibido de la propia comunidad de propietarios, se procedió a girar el recibo al número de cuenta que la comunidad tenía identificado como el del propietario del local 2.*

*Según lo detallado, *****EMPRESA.1** no facturó a la reclamante consumos de gas y calefacción de un tercero propietario del inmueble, si no que le facturó los consumos del local 2 que aparecía que era de su propiedad.*

Sin embargo, como señala la reclamante, se celebró con fecha 27 de febrero de 2024 una Junta General Ordinaria en la que, como punto tercero, se trató el asunto que nos ocupa.

En el acta de la reunión quedó reflejado lo siguiente: “Por parte de la administración se indica que, cuando recibió la documentación al ser contratada, el local de la papelería aparecía designado con el número 2. En consecuencia, cuando la mancomunidad comunicó las cuotas de calefacción del vigente ejercicio, entre las que se encontraba la cuota de calefacción de 7€/meses correspondientes al local 2 según la mancomunidad, se giró dicha cuota al local de la papelería. La propietaria de la papelería, al considerar indebido dicho cobro acudió a la oficina de la administración para solicitar la devolución.

Por parte de la administración se le solicitó que se identificara como propietaria en base al artículo 9.1 h) de la Ley de Propiedad Horizontal, considerando excesiva la documentación solicitada para ello.

Para evitar otros cobros y hasta que se resolviera la situación, la administración dejó de girar los recibos al local de la papelería. La administración le indicó también que podía acudir a la administración de la mancomunidad, para aclarar si la mancomunidad consideraba su local como el número 2 a efectos de la calefacción. Finalmente, ha indicado el local de la peluquería que su local es el que tiene disponible la calefacción y que es a quién corresponde girar el consumo de calefacción indicado por la mancomunidad.

Tras debatir al respecto, se acuerda devolver los recibos cobrados al local de la papelería, Local 3, y girarlos al local de la peluquería, como local 2.

En base a dicho acuerdo, se procedió a corregir la denominación de los locales en los datos de la comunidad para evitar que el problema se volviera a repetir.”

5. Detalle de los datos personales de la reclamante facilitados al tercero (facturas en que figura su número de cuenta, dirección, etc) y motivo porque no se ha dado acceso a la afectada a las facturas erróneas que según manifiesta se han cargado en su cuenta.

(...) “no se han facilitado datos personales de la parte reclamante a ninguna tercera persona. Teniendo en cuenta que el local 2, según la información que disponía la administradora de fincas, era propiedad de la parte reclamante, pero que estaba a nombre de “(...)”, no se dio acceso a la parte reclamante de las facturas erróneas, con motivo de no poder comprobar que ella era la representante o actuaba con poderes respecto de la sociedad “(...)”.

*De acuerdo con que la información que constaba a *****EMPRESA.1** según la documentación entregada por propios vecinos al momento del nombramiento, el local 2 estaba a nombre de “(...)” y era propiedad de la parte reclamante, pero no se tenía ningún documento que probara tal conexión. A fin de comprobar y acreditar que la parte reclamante era la verdadera propietaria del local 2 que estaba a nombre de “(...)” se le solicitó documentación acreditativa de dicho hecho, con el único fin de comprobar su identidad y la verdadera relación entre ella y el local 2.*

Ante la negativa de la parte reclamante de facilitar dicha documentación sobre la identidad de la persona propietaria del local 2 no se le proporcionó la información que solicitaba.

En este sentido, cabe tener en cuenta lo que establece el considerando 14 del RGPD: La protección otorgada por el presente Reglamento debe aplicarse a las personas físicas, independientemente de su nacionalidad o de su lugar de residencia, en relación con el tratamiento de sus datos personales. El presente Reglamento no regula el tratamiento de datos personales relativos a personas jurídicas” (...)

6. Detalle de si se han facilitado datos de estos consumos a la presidenta de la comunidad indicando la habilitación legal para dicha comunicación de datos.

*(...) “la propia presidenta de la comunidad de propietarios fue quien comunicó los datos de los consumos de la parte reclamante a *****EMPRESA.1** para que este procediera a su cobro, dado que es la propia comunidad de propietarios a través de una mancomunidad que autogestiona los consumos de gas y calefacción.” (...)*

(...)” Es el responsable del tratamiento quien comunicó los datos de la parte reclamante a la administradora de fincas que actúa como encargada del tratamiento por cuenta del responsable que es la comunidad de propietarios.” (...)

7. Documentación requerida para emitir certificados de estar al corriente de pago de la comunidad de propietarios, habilitación legal e información que se facilita a la interesada. Tratamientos realizados con estos datos para otra finalidad distinta y plazo de conservación de estos datos.

*(...) “*****EMPRESA.1** como administradora de fincas solicitó a la parte reclamante para emitir certificados de estar al corriente de pago de la comunidad de propietarios para verificar la identidad de la parte reclamante para comprobar que era la real titular del local 2 de la comunidad de propietarios.*

Dichos datos se solicitaron atendiendo al principio de limitación de la finalidad, de acuerdo con el artículo 5.1.b) del RGPD.” (...)

*(...) “Los datos de la parte reclamante recabados para la finalidad concreta del tratamiento de administración de la comunidad de propietarios no se han utilizado por parte de *****EMPRESA.1** para ninguna otra finalidad que prestar el servicio concreto a la comunidad de propietarios y siguiendo sus instrucciones en tanto que esta actúa como responsable del tratamiento.”*

8. Información facilitada a los vecinos de la Comunidad en relación con el procedimiento para ejercitar sus derechos de acceso, rectificación y cancelación.

*(...) “*****EMPRESA.1** cuenta con la existencia de un protocolo de gestión de derechos de las personas interesadas.” (...) Aportan copia del citado protocolo.*

*(...) “De conformidad con la responsabilidad que tiene el Secretario-Administrador de la comunidad de propietarios como encargado del tratamiento, *****EMPRESA.1** asiste al responsable del tratamiento, **A.A.A.**, respecto de las solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos.*

*En aquellos casos en que *****EMPRESA.1**, en calidad de encargado del tratamiento, recibiese una solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud lo comunicaría al responsable del tratamiento."*

9. Detalle de si se ha denegado el acceso a sus datos personales a la reclamante o a otra documentación de la comunidad necesaria para ejercitar sus derechos ante otras entidades, indicando el motivo o justificación.

******EMPRESA.1** manifiesta que: (...) "se ha proporcionado a la parte reclamante toda la información necesaria y también la solicitada para que esta pudiera ejercer sus derechos en materia de protección de datos, aportándole información relativa a la identidad del responsable del tratamiento, sus datos de contacto y también los del Delegado de Protección de Datos tal como figura en el correo remitido con fecha 10 de enero de 2024 aportado por la propia reclamante.*

******EMPRESA.1** solicitó a la parte reclamante que se identificara a través de documentación fehaciente que acreditara su relación con el local 2 para darle acceso a los datos solicitados. Sin embargo, la parte reclamante no aportó dicha información.*

*Por el tipo de solicitud *****EMPRESA.1** consideró que no se trataba de ninguna solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos" (...)*

(...) "El certificado solicitado fue entregado a los hermanos que acudieron a la oficina el día 17 de mayo de 2024 y exhibieron el contrato de compraventa del local que probaba la propiedad del inmueble, momento en el que se actualizaron los datos de los titulares y se procedió a entregarles la documentación requerida." (...)

Asimismo, en el marco de las actuaciones realizadas, en fecha 30 de mayo de 2025, se solicitó por la Subdirección General de Inspección de Datos información a la parte reclamante relativa a todas las evidencias de que dispusiera (escrito de solicitud, correo electrónico, mensaje de WhatsApp o SMS, etc) que acreditaran que el anterior administrador, *****EMPRESA.1**, le solicitó la documentación consistente en DNI, cartilla bancaria y carta de pago del inmueble para fotocopiarla. Este requerimiento consta como entregado en fecha 20 de junio de 2025 sin que a día de hoy se haya recibido respuesta.

Del mismo modo, en el marco de las actuaciones realizadas, en fecha 1 de julio de 2025, se requirió por la Subdirección General de Inspección de Datos a la presidenta de la Comunidad de Propietarios para que facilitara información relativa a:

1. Relación de la Comunidad de Propietarios **A.A.A.** con *****EMPRESA.2**.
2. Copia de la documentación facilitada por *****EMPRESA.1** al finalizar su relación con la comunidad relativa a datos recabados de la parte reclamante con las siguientes finalidades.

- .a Con el objeto de emitir un certificado de estar al corriente de pago la documentación fotocopiada por *****EMPRESA.1** fue DNI, cartilla bancaria y carta de pago del inmueble
- .b Para solicitar la devolución de un cobro indebido se solicitaron las escrituras del inmueble y se recabó copia de la nota simple
- .c Datos recabados de la afectada por si acaso el *****ORGANISMO.1** se los solicita

3. Indicación sobre si tales datos fueron recabados por instrucciones de la Comunidad o por iniciativa de *****EMPRESA.1**

Este requerimiento consta como entregado en fecha 15 de julio de 2025 sin que a día de hoy se haya recibido respuesta.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: “Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el RGPD, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos”.

II

Principio de minimización de datos del artículo 5.1.c) del RGPD

La letra c) del artículo 5.1 del RGPD propugna:

“1. Los datos personales serán:

(...)

c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»);”

El principio de minimización de datos contenido en el artículo 5.1.c) del RGPD dispone que los datos personales serán “adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»)". Esto significa que en un tratamiento concreto sólo pueden tratarse los datos personales oportunos y que sean los estrictamente necesarios para cumplir la finalidad para la que son tratados. El tratamiento debe ser ajustado y proporcional a la finalidad a la

que se dirige. La pertinencia en el tratamiento de los datos debe producirse tanto en el momento de la recogida de los datos como en el posterior tratamiento que se realice de éstos y restringirse el tratamiento de los datos excesivos o procederse a su supresión de éstos.

A su vez, el considerando 39 del RGPD indica que: “Los datos personales solo deben tratarse si la finalidad del tratamiento no pudiera lograrse razonablemente por otros medios.” Por tanto, únicamente se tratarán los datos que sean, “adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el fin para el que se obtienen o tratan”.

III

Principio de exactitud del artículo 5.1.d) del RGPD

La letra d) del artículo 5.1 del RGPD propugna:

“1. Los datos personales serán:

(...)

d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»);”

Con relación a este principio, en el considerando 39 del RGPD entre otras cuestiones indica que: “(39) (...) *para garantizar que los datos personales no se conservan más tiempo del necesario, el responsable del tratamiento ha de establecer plazos para su supresión o revisión periódica. Deben tomarse todas las medidas razonables para garantizar que se rectifiquen o supriman los datos personales que sean inexactos*”.

IV

Conclusión

En el presente caso, por un lado, la parte reclamante ha manifestado que *****EMPRESA.1** en su condición de encargado del tratamiento y actuando por cuenta del responsable, COM. PROP. con ocasión de la solicitud de un certificado acreditativo de estar al corriente de pago de las cuotas de la comunidad de propietarios, procedió a obtener y fotocopiar el Documento Nacional de Identidad, cartilla bancaria y carta de pago correspondientes de la parte reclamante

En relación con este extremo, *****EMPRESA.1** ha fundamentado su actuación, en el artículo 9.1 de la Ley de Propiedad Horizontal (en adelante, LPH) y la obligación de los propietarios de identificarse ante la comunidad. Hecho que consta acreditado tanto en el correo de 10 de enero de 2024 enviado por *****EMPRESA.1** a la parte reclamante: (...) “Le indico que según el artículo 9 de la LPH, es obligación de los propietarios identificarse ante la comunidad de propietarios y, por extensión ante quien ejerce las funciones de secretario-administrador” (...) “De nuevo el artículo 9 de la LPH exige a los propietarios indicar al secretario-administrador cualquier cambio de titularidad, incluidos los que sean por título sucesorio o por aportaciones entre personas jurídicas” (...), como en la en la respuesta remitida por *****EMPRESA.1** a esta Agencia en fecha

8 de mayo de 2025: (...) *****EMPRESA.1** como administradora de fincas solicitó a la parte reclamante para emitir certificados de estar al corriente de pago de la comunidad de propietarios para verificar la identidad de la parte reclamante para comprobar que era la real titular del local 2 de la comunidad de propietarios”.

Si bien de los correos electrónicos aportados por la parte reclamante en la fase inicial podría desprenderse la posibilidad de que se hubiera solicitado y fotocopiado la documentación mencionada, tras el requerimiento de aportación de evidencias efectuado por esta Agencia con fecha 30 de mayo de 2025 —recibido por la parte reclamante el 20 de junio de 2025—, no se aportó documentación adicional (como correos electrónicos, escritos o comunicaciones mediante aplicaciones de mensajería) que permitieran confirmar dicha circunstancia.

Por otro lado, en el presente caso, la parte reclamante manifiesta que la administración de fincas reclamada procedió a domiciliar en su cuenta corriente, sin su autorización y sin que ostentara contrato alguno respecto de dicho servicio, recibos de suministro (calefacción), perteneciendo dichos recibos a un tercero, el vecino de local 2, siendo su local el número 3.

Para acreditar estos hechos, la parte reclamante aporta entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de los recibos cobrados indebidamente en la cuenta corriente de la parte reclamante, correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de 2023 y emitidos como “Local (...)” regularización de cuota.
- Carta de pago emitida por la Consejería de Vivienda y Administración Local de la Comunidad de Madrid en la que consta que el inmueble de titularidad de la parte reclamante corresponde al local número (...).
- Copia de los correos electrónicos intercambiados entre la parte reclamante y la parte reclamada (...) *“Una vez más les solicitamos la devolución de los recibos que nos fueron cobrados de forma indebida, pues no eran recibos nuestros (...) seguimos a la espera de una aclaración de por qué se nos han cobrado varios recibos de calefacción, cuando no hay un contrato de dicho suministro, ni instalación, ni contador.”* (...)

A este respecto, *****EMPRESA.1** manifiesta en su escrito de respuesta a esta Agencia, de fecha 8 de mayo de 2025, que COM.PROP. fue quien transmitió a *****EMPRESA.1** los datos en virtud de los cuales se giraron los recibos a la parte reclamante. En concreto, se desprende de los siguientes literales: (...) *“En la información que la presidenta de la comunidad de propietarios envió a *****EMPRESA.1** para que procediese a girar los recibos de los consumos de gas y calefacción, se detallaba que el local 2 tenía consumo. De los datos que ya ostentaba 2 en calidad de administradora de fincas y que había recibido de la propia comunidad, se procedió a girar el recibo al número de cuenta que la comunidad tenía identificado como el del propietario del local 2.”* (...) *“Según lo detallado, *****EMPRESA.1** no facturó a la reclamante consumos de gas y calefacción de un tercero propietario del inmueble, si no que le facturó los consumos del local 2 que aparecía que era de su propiedad”.*

Asimismo, *****EMPRESA.1** reconoce que actuó por cuenta del responsable del tratamiento, COM. PROP., conforme a las instrucciones recibidas: (...) *“La presidenta*

*de la comunidad de propietarios fue quien comunicó los datos de los consumos de la parte reclamante a ***EMPRESA.1 para que procediera a su cobro, dado que es la propia comunidad de propietarios, a través de una mancomunidad, la que autogestiona los consumos de gas y calefacción.” (...)” Es el responsable del tratamiento quien comunicó los datos de la parte reclamante a la administradora de fincas que actúa como encargada del tratamiento por cuenta del responsable que es la comunidad de propietarios.” (...)*

De lo expuesto se constata que COM.PROP. comunicó a ***EMPRESA.1 una correspondencia entre el número de local y su titularidad que no se ajustaba a la realidad, atribuyendo erróneamente la titularidad del local 2 a la reclamante lo que ha derivado en cargos indebidos de recibos en una cuenta corriente en la que la parte reclamante figura como cotitular.

No obstante, según se desprende del acta de la reunión de la comunidad celebrada con posterioridad a los hechos, la incidencia fue finalmente subsanada, acordándose: (...) “Para evitar otros cobros y hasta que se resolviera la situación, la administración dejó de girar los recibos al local de la papelería. La administración le indicó también que podía acudir a la administración de la mancomunidad, para aclarar si la mancomunidad consideraba su local como el número 2 a efectos de la calefacción. Finalmente, ha indicado el local de la peluquería, que su local es el que tiene disponible la calefacción y que es a quién corresponde girar el consumo de calefacción indicado por la mancomunidad. Tras debatir al respecto, se acuerda devolver los recibos cobrados al local de la papelería, Local 3, y girarlos al local de la peluquería, como local 2. En base a dicho acuerdo, se procedió a corregir la denominación de los locales en los datos de la comunidad para evitar que el problema se volviera a repetir.” (...)

A este respecto, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 24 de septiembre de 2024, dictada en el asunto C 768/21, analiza un supuesto de brecha de datos personales en el que una autoridad de control (el Comisionado para la Protección de Datos y la Libertad de Información del Estado Federado de Hesse, Alemania) decidió no imponer sanción atendiendo a las circunstancias del caso concreto. En la sentencia se afirma lo siguiente:

“41 En consecuencia, no puede deducirse ni del artículo 58, apartado 2, del RGPD ni del artículo 83 de este la existencia de una obligación a cargo de la autoridad de control de adoptar, en todos los casos, cuando constate una violación de la seguridad de datos personales, una medida correctora, en particular una multa administrativa, siendo su obligación, en tales circunstancias, reaccionar adecuadamente para subsanar la deficiencia constatada. En estas circunstancias, como señaló el Abogado General en el punto 81 de sus conclusiones, el autor de una reclamación cuyos derechos han sido vulnerados no dispone de un derecho subjetivo a que la autoridad de control imponga una multa administrativa al responsable del tratamiento. (...)

43 A este respecto, no se excluye que, con carácter excepcional y habida cuenta de las circunstancias particulares del caso concreto, la autoridad de control pueda abstenerse de adoptar una medida correctora, aunque se haya constatado una violación de la seguridad de datos personales. Tal puede ser el caso, en particular, cuando la violación constatada no haya persistido, por ejemplo cuando el responsable del tratamiento, que, en principio, había aplicado medidas técnicas y organizativas

apropiadas en el sentido del artículo 24 del RGPD, haya adoptado, tan pronto como haya tenido conocimiento de dicha violación, las medidas adecuadas y necesarias para que la violación finalice y no vuelva a producirse, habida cuenta de las obligaciones que le incumben, en particular, en virtud de los artículos 5, apartado 2, y 24 del mencionado Reglamento.”

El TJUE incide, por tanto, en el margen de apreciación que tienen las autoridades de control para, en el ejercicio de sus funciones, desarrollar y optar entre los poderes atribuidos por el artículo 58 del RGPD, teniendo en cuenta las circunstancias del caso concreto, así como velando por el pleno respeto del RGPD.

La consigna que debe regir siempre la actuación de una autoridad de control es asegurar un nivel alto de protección de los datos personales. Así, cabe que, aun cuando se hubiera constatado o se tuvieran indicios de que se ha producido una vulneración en materia de protección de datos, las autoridades de control se abstengan de ejercitar sus poderes correctivos cuando esta presunta infracción hubiera sido subsanada y se garantice la conformidad de los tratamientos de datos personales con el RGPD.

Lo señalado por el TJUE en la sentencia antes citada, refuerza la idea de proporcionalidad de actuación de las autoridades de control que se recoge, con anterioridad a que fuera dictada la mencionada sentencia, en los artículos 65.4 y 65.6 de la LOPDGDD, por los que se permite a la AEPD, en atención a las circunstancias del caso concreto, la inadmisión a trámite o el archivo de reclamaciones, cuando, tras el traslado de las mismas al responsable del tratamiento, este demostrara haber adoptado medidas para el cumplimiento de la normativa aplicable.

En consecuencia, subsanada la incidencia por parte del responsable, se considera que, con carácter excepcional y en atención a las circunstancias del caso concreto, no procede la imposición de una medida correctiva.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos,

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **COMUNIDAD DE PROPIETARIOS A.A.A.** con NIF *****NIF.1** y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública. La publicación se realizará una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al artículo 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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 de la referida Ley.

1479-021025

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos