

- **Expediente N.º: EXP202407640**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de abril de 2024, **A.A.A.** (en adelante **A.A.A.** o la parte reclamante) presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra HOLALUZ-CLIDOM, S.A. con NIF A65445033 (en adelante, HOLALUZ o la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta no haber sido informado de la inclusión de sus datos personales en sistemas comunes de información crediticia. Señala no reconocer la deuda reclamada, ya que cambió de empresa suministradora antes de las fechas cuyas facturas le reclaman.

Junto al escrito, se aporta:

- Condiciones particulares del contrato de suministro eléctrico de HOLALUZ con la parte reclamante de fecha 13 de diciembre de 2018 y condiciones generales de contratación para clientes domésticos.
- Captura de pantalla de la solicitud de cancelación de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial EQUIFAX, expediente número (...) a nombre de la parte reclamante en el que solicita la supresión sus datos en *el fichero de solvencia patrimonial EQUIFAX, en el que consta que la entidad que habría solicitado la inscripción de los datos de la parte reclamante es HOLALUZ.*
- Documento de *****EMPRESA.1**, número (...) con las condiciones particulares y generales del contrato de suministro eléctrico suscrito por la parte reclamante en fecha 1 de junio de 2021.

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 HOLALUZ, 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.

El traslado, 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), fue recogido en fecha 31 de mayo de 2024, según consta en la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ).

No se ha recibido respuesta a este escrito de traslado.

TERCERO: Con fecha 17 de julio de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

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 VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

En fecha 18 de agosto de 2025 se realizaron dos requerimientos de información, uno a ASNEF EQUIFAX y otro a HOLALUZ.

En fecha 21 de agosto de 2025 ASNEF presentó escrito de contestación al requerimiento en el que entre otros aspectos manifestó:

- Que, como información adicional, indican que tras la consulta de sus ficheros ASNEF y ASNEF EMPRESAS, con los datos del reclamante, a fecha 20 de agosto de 2025, no figuran datos registrados en sus ficheros de la parte reclamante.
- Que aportan copia del contrato firmado entre ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO SL Y HOLALUZ, para la Prestación Servicios Bureau.
- Que como Ampliación información ejercicio de derechos desde 24/05/2024, manifiestan:
 - o Que con fecha 16 de julio de 2024, el reclamante ejerce su derecho de cancelación, sobre los datos que la entidad HOLALUZ - CLIDOM SA, mantenía dados de alta en el fichero ASNEF a su nombre.
 - o Que se dio traslado así de la documentación que el reclamante les hizo llegar a la entidad acreedora, solicitando una confirmación de los datos que mantenía dados de alta. Se adjunta impresión de pantalla con la respuesta emitida por parte de HOLALUZ - CLIDOM SA, donde indicaba "Datos correctos", así como copia de la respuesta emitida al consumidor informando del resultado de estas gestiones.
 - o Que con fecha 17 de septiembre de 2024, el reclamante ejerce su derecho de cancelación, sobre los datos que la entidad HOLALUZ - CLIDOM SA mantenía dados de alta en el fichero ASNEF a su nombre. Se remite impresión de pantalla con la respuesta emitida por parte de HOLALUZ - CLIDOM SA, donde indicaba "Datos correctos", así como copia de la respuesta emitida al consumidor informando del resultado de estas gestiones.
 - o Que con fechas 13/11/2024, 15/04/2025, 17/04/2025, 25/04/2025 y 15/06/2025, el reclamante ejerce su derecho de acceso a través de su plataforma. En la contestación a esos ejercicios de derecho de acceso

de la parte reclamante se le comunica “que no existen inscritos asociados a su identificador”.

En fecha 10 de septiembre de 2025, HOLALUZ presenta escrito de contestación al requerimiento de información en el que entre otros aspectos manifiesta que:

- “Que por parte del cliente solo se reporta comunicación en la cual indica que ha procedido a solicitar el certificado de vulnerabilidad, sin que se haya recibido por parte del cliente reclamación alguna relativa al ejercicio de derechos de protección de datos”.
- Que en la documentación aportada por la propia reclamada consta que la parte reclamante había presentado una reclamación de cancelación de datos en fecha 20 de mayo de 2025 y que la parte reclamada contestó a la misma en fecha 21 de mayo de 2025 indicando en el mismo que: “Tal y como nos has solicitado, hemos procedido a ejercer tu derecho de supresión de datos. No obstante, queremos informarte que en determinadas circunstancias amparadas por la normativa, como por ejemplo, cumplir con obligaciones legales o contractuales, tendremos que mantener tus datos bloqueados durante un tiempo. Si quieres conocer más acerca cómo recogemos y tratamos los datos personales, puedes consultar nuestra Política de Privacidad. Por tu parte no tienes que hacer nada más, porque de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, con este correo es suficiente :) Queremos recordarte que, en el caso de que nos adeudes alguna cantidad, podremos seguir reclamándote la misma”.
- “Que el Reclamante ha sido cliente de la parte reclamada, habiendo llevado a cabo la contratación el punto de suministro sito en calle *****DIRECCIÓN.1** del municipio de *****LOCALIDAD.1** con número de CUPS (...) formalizando el correspondiente contrato con fecha de alta 14 de diciembre de 2018, siendo la baja efectiva del mismo en fecha 24 de mayo de 2021.
- Que los datos fueron obtenidos por parte del Reclamante. Se generaron facturas a favor del Reclamante que resultaron impagadas, de conformidad con el siguiente detalle:
 - Factura número (...) por importe de (...) €
 - Factura número (...) por importe de (...) €
 - Factura número (...) por importe de (...) €
 - Factura número (...) por importe de (...) €”

Estas facturas se corresponden a periodos comprendidos entre enero y marzo de 2021.

- Que CLIDOM atendiendo a que la situación de impago persistía, teniendo pleno desconocimiento del error en la contratación aquí descrito, realizó varias comunicaciones por correo electrónico reclamando el pago de la deuda generada, indicando a su vez la posibilidad de la inclusión en el fichero de morosos ASNEF si no se atendía al pago de las mismas.
- Que los correos electrónicos fueron remitidos a la dirección de correo que el propio Reclamante proporcionó a CLIDOM durante la contratación para la recepción de comunicaciones -como, por ejemplo, facturas-; *****EMAIL.1**.

- Que tras persistir la situación de impago y tras varias comunicaciones por correo electrónico reclamando el pago, mi representada envió la oportuna comunicación mediante correo certificado en fecha 20 de julio de 2022 informando su inclusión en el fichero de morosos ASNEF por la deuda ascendente a (...) €.
- Que la posibilidad de inscribir al cliente en dicho fichero se recoge, además de en el correo electrónico remitido al Reclamante requiriendo del pago, en las Condiciones Generales de CLIDOM, en su cláusula 11.4. (<https://www.holaluz.com/documentoslegales/contrato/>); indicando que citan literalmente: "Holaluz dispondrá de 15 días hábiles a partir de la celebración de este Contrato para verificar la solvencia del Cliente mediante consulta a los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que se estimen conveniente y bajo el estricto cumplimiento de la normativa aplicable. El resultado de dicha consulta podría, en su caso, condicionar la entrada en vigor del Contrato. En caso de impago, Holaluz podrá comunicar los datos del Cliente a dichos ficheros, siempre cumpliendo con las garantías que otorga la legislación vigente. (...)".
- Que también se informa en la Política de Privacidad de CLIDOM (<https://www.holaluz.com/documentoslegales/politica-privacidad/>).

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 Reglamento (UE) 2016/679, 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."

III

Sistemas de información crediticia

El artículo 20 de la LOPDGDD, que regula los sistemas de información crediticia, dispone en su apartado primero lo siguiente:

"1. Salvo prueba en contrario, se presumirá lícito el tratamiento de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por

sistemas comunes de información crediticia cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) Que los datos hayan sido facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.

b) Que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes.

c) Que el acreedor haya informado al afectado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.

La entidad que mantenga el sistema de información crediticia con datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito deberá notificar al afectado la inclusión de tales datos y le informará sobre la posibilidad de ejercitar los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, permaneciendo bloqueados los datos durante ese plazo.

d) Que los datos únicamente se mantengan en el sistema mientras persista el incumplimiento, con el límite máximo de cinco años desde la fecha de vencimiento de la obligación dineraria, financiera o de crédito.

e) Que los datos referidos a un deudor determinado solamente puedan ser consultados cuando quien consulte el sistema mantuviese una relación contractual con el afectado que implique el abono de una cuantía pecuniaria o este le hubiera solicitado la celebración de un contrato que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica, como sucede, entre otros supuestos, en los previstos en la legislación de contratos de crédito al consumo y de contratos de crédito inmobiliario.

Cuando se hubiera ejercitado ante el sistema el derecho a la limitación del tratamiento de los datos impugnando su exactitud conforme a lo previsto en el artículo 18.1.a) del Reglamento (UE) 2016/679, el sistema informará a quienes pudieran consultarlo con arreglo al párrafo anterior acerca de la mera existencia de dicha circunstancia, sin facilitar los datos concretos respecto de los que se hubiera ejercitado el derecho, en tanto se resuelve sobre la solicitud del afectado.

f) Que, en el caso de que se denegase la solicitud de celebración del contrato, o éste no llegara a celebrarse, como consecuencia de la consulta efectuada, quien haya consultado el sistema informe al afectado del resultado de dicha consulta."

IV

Conclusión

En el caso que nos ocupa, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra HOLALUZ, por no haber comunicado la posibilidad de comunicar datos personales a sistemas de información crediticia.

No obstante, consta en la documentación aportada al expediente, una copia de certificado de comunicación electrónica, expedido por LLEIDANETWORKS Serveis Telemàtics S.A., de fecha 20 de julio de 2022, cuyo asunto era *la inclusión en la lista de morosos ASNEF* por la deuda existente con HOLALUZ.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

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.

De acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a HOLALUZ-CLIDOM, S.A. 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 según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.

940-101025

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