

- **Expediente N.º: EXP202412598**

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 25/07/2024, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. con NIF A95758389 (en adelante, IBERDROLA o la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que, el día 22/07/2024, al solicitar un cambio de tarifa para sus contratos de suministro de luz y gas en su domicilio habitual, le informan que no es posible por figurar inscrita en el fichero de información crediticia ASNEF-EQUIFAX. En este punto refiere la parte reclamante que en ningún momento fue informada de esta circunstancia.

La parte reclamante comprueba a continuación que dichas anotaciones fueron realizadas por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., parte reclamada, a raíz de unas facturas impagadas de una vivienda de la que la parte reclamante es arrendadora.

Refiere posteriormente la parte reclamante que se puso en contacto con la parte reclamada, con la que intercambió varios correos electrónicos. En los mismos se le informaba que constaban dos contratos con cuantías impagadas, y ya dados de baja, en la vivienda arrendada; uno de luz por cambio de comercializadora y otro de gas por impago.

Ante el requerimiento de la parte reclamante para que le informasen sobre el solicitante del cambio de comercializadora, siendo ella la titular, recibe como respuesta que esa información debe solicitarla a la nueva empresa, al mismo tiempo que se le niega el nombre de la nueva comercializadora.

Considera la parte reclamante que esta forma de proceder vulnera la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, al no informar la parte reclamada de su inclusión en el fichero ASNEF-EQUIFAX, y al haber accedido a un cambio de comercializadora por parte de un tercero, cuando es ella la titular del contrato.

Junto a la notificación se aportan los correos electrónicos enviados entre ambas partes y captura de pantalla del fichero ASNEF, donde se visualiza los impagos de la parte reclamante.

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 parte reclamada, 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 18/09/2024 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 24/10/2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando, en síntesis y en lo que aquí interesa:

- La parte reclamada manifiesta que existían dos contratos de gas y de luz a nombre de la parte reclamante con IBERCLI y los dos contratos generaron deuda. Siguiendo los protocolos establecidos, IBERCLI realizó los requerimientos de pago de manera correcta informando además de las consecuencias que podían derivar de dicho impago.
- IBERDROLA aporta algunos de los requerimientos de pago realizados a la reclamante, a la dirección de correo electrónica que figura en la documentación que aporta la parte reclamante, por los que se le informa de la deuda pendiente, se requiere su pago y se le informa de su inminente inclusión en los ficheros de impago en caso de no atenderse el requerimiento. También adjunta los correspondientes certificados de entrega fehaciente y los planes de pagos acordados con la parte reclamante, por lo que IBERDROLA sostiene que se evidencia que la parte reclamante conocía la deuda.
- IBERDROLA también informa que, en lo que respecta a la baja de los contratos, tal y como apunta la parte reclamante, se dieron de baja por impago y por comercializadora saliente.
- IBERDROLA adjunta los avisos de corte por impago y los certificados de entrega.
- La parte reclamada manifiesta que el contrato se dio de baja 31/01/2024, por solicitud de cambio de comercializadora, remitido por la comercializadora entrante ajena a IBERCLI y que, en la contratación de servicios de suministros y comercializadoras, la entidad saliente no es responsable de la información facilitada, debiendo cumplir con la solicitud de la comercializadora entrante para atender a la solicitud y cumplimiento de la ejecución de la relación contractual entre la nueva comercializadora y el cliente.

TERCERO: Con fecha 25/10/ 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:

Con respecto a los requerimientos de pago realizados a la parte reclamante, el 24 de octubre de 2024, IBERDROLA aporta lo siguiente:

- Escrito de 26 de abril de 2023 de REQUERIMIENTO DE PAGO – AVISO DE SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO, notificando la deuda de (...) euros derivada de factura pendiente de pago.
- Escrito de 22 de junio de 2023 de REQUERIMIENTO DE PAGO – AVISO DE SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO notificando la deuda de (...) euros derivada de facturas pendientes de pago.
- Escrito de 14 de noviembre de 2023 de REQUERIMIENTO DE PAGO – AVISO DE SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO notificando la deuda de (...) euros, derivada de facturas pendientes de pago.

En los tres escritos se incluyen los textos:

“contrato *****CONTRATO.1** en *****DIRECCIÓN.1**”, y

“en el caso de no atenderse este requerimiento de pago, procederemos a iniciar las acciones judiciales pertinentes para reclamar la deuda y, en su caso, a comunicar los datos relativos al impago al fichero de morosidad ASNEF gestionado por ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO SL - N.I.F.: B82064833. Transcurridos 15 días desde la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se haya hecho efectivo el importe de la deuda, el contrato se resolverá, en cumplimiento de las condiciones generales del contrato.”

En el Anexo 2:

Carta de Iberdrola de 27 de abril de 2023 dirigida a la reclamante (*****DIRECCIÓN.2**) en la que la reclamada accede al aplazamiento del pago del importe de las facturas pendientes según un “Plan de Aplazamiento de pagos”.

Carta de Iberdrola de 31 de agosto de 2023 dirigida a la reclamante (*****DIRECCIÓN.1**) en la que la reclamada accede al aplazamiento del pago del importe de las facturas pendientes según un “Plan de Aplazamiento de pagos”.

En el Anexo 3:

- Carta de Iberdrola de 2 de enero de 2024 (Suministro: Gas Número de contrato: *****CONTRATO.2**) a la reclamante en *****DIRECCIÓN.1**, por RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE SUMINISTRO POR IMPAGO, que contiene: “tiene contraída una deuda derivada de facturas pendientes de pago

que asciende a (...) euros. [...] ¿Qué sucede si persiste el impago a partir del día 17 de enero de 2024? El contrato de suministro quedará resuelto definitivamente [...] Además, nos veremos obligados a iniciar las acciones judiciales oportunas en defensa de nuestros legítimos intereses, así como a comunicar los datos relativos al impago a los registros de morosidad correspondientes.”

- Escrito de Iberdrola de 25 de octubre de 2023, en el que no consta destinatario: **“REQUERIMIENTO DE PAGO – AVISO DE SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO**
Estimado cliente:
Le notificamos que tiene contraída una deuda de (...) euros, derivada de facturas pendientes de pago del suministro de Gas con contrato *****CONTRATO.2** que tiene suscrito con nosotros en *****DIRECCIÓN.1** [...] Igualmente, en el caso de no atenderse este requerimiento de pago, procederemos a iniciar las acciones judiciales pertinentes para reclamar la deuda y, en su caso, a comunicar los datos relativos al impago al fichero de morosidad ASNEF gestionado por ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO SL - N.I.F.: B82064833. Transcurridos 15 días desde la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se haya hecho efectivo el importe de la deuda, el contrato se resolverá, en cumplimiento de las condiciones generales del contrato.”
- Acta de certificación de *****EMPRESA.1** operador del servicio online DoyFE.es de 1 de noviembre de 2023, del envío de un correo electrónico el 25 de octubre de 2023 desde la dirección notificacion@clientesiberdrola.es a la dirección: *****EMAIL.1** con confirmación de lectura el 25 de octubre de 2023 con el asunto: **“REQUERIMIENTO DE PAGO CERTIFICADO - Fecha límite para la suspensión del suministro”** cuyo contenido completo es el siguiente:
“Número de contrato: *****CONTRATO.2** Dirección de suministro: *****DIRECCIÓN.1** Fecha límite para suspensión de suministro: 23 de noviembre de 2023 Importe: (...) €
Estimado cliente:
Le informamos de que la/s factura/s que le indicamos en el requerimiento certificado adjunto están pendientes de pago a la fecha de su vencimiento.
En caso de que el pago del importe total, que asciende a (...) €, no sea realizado antes del 23 de noviembre de 2023, se solicitará a la empresa distribuidora la suspensión del suministro por impago en los términos previstos en la normativa aplicable.
Puede realizar el pago en las formas indicadas en el documento adjunto.
Para su comodidad, le indicamos que puede efectuar el pago de manera inmediata mediante tarjeta o BIZUM:
Pago inmediato
Los datos necesarios para el pago son los siguientes:
Emisora: (...)
Referencia: (...)
Identificación: (...)
Importe: (...)€
Le recordamos que Iberdrola le ofrece la posibilidad de formalizar un plan de pagos personalizado que se adapte a sus necesidades, y que puede solicitar información adicional sobre los convenios que Iberdrola tiene suscritos con

distintas entidades públicas y organizaciones no gubernamentales para la protección de colectivos vulnerables.

Atentamente,

IBERDROLA CLIENTES

Avisos:

Esta dirección de correo está destinada únicamente al envío de requerimientos de pago, por favor no conteste a este correo. Si desea contactarnos por correo, puede escribirnos a clientes@tuiberdrola.es

900 225 235

iberdrola.es

App Iberdrola clientes

Síguenos

© 2023 Iberdrola Clientes S.A.U. Reservados todos los derechos."

Según información proporcionada por IBERDROLA CLIENTES el 6/08/2025:

- *"A fecha 30 de enero de 2024, constaban en la comercializadora IBERCLI dos contratos activos de suministro, uno de electricidad y otro de gas, ambos a nombre de la reclamante, **A.A.A.**"*
*"Dirección: C/ *****DIRECCIÓN.1***
*Correo electrónico: *****EMAIL.1**"*
- Códigos Universales de Punto de Suministro (CUPS)

Contrato *****CONTRATO.2 GAS (...)**

Contrato *****CONTRATO.1 ELECTRICIDAD (...)**

- *"Respecto al Contrato electricidad: *****CONTRATO.1** se dio de baja por solicitud de cambio de comercializadora, remitido por la comercializadora saliente ajena a IBERCLI.*

En este sentido, cabe reiterar que, en la contratación de servicios de suministros y comercializadoras, la entidad saliente, en este caso IBERCLI, debe cumplir con la solicitud de cambio de comercializadora.

En el marco del procedimiento regulado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para el cambio de comercializador de electricidad, se establece que:

- *El proceso de cambio es gestionado íntegramente por la comercializadora entrante, que actúa como responsable del tratamiento de los datos personales necesarios para formalizar el nuevo contrato.*
- *La comercializadora saliente no está obligada a realizar ninguna notificación al cliente durante el proceso de cambio, al entenderse que es el mismo titular el que realiza este cambio y se garantiza así que se realice de forma ágil.*

Este procedimiento está regulado por la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y supervisado por la CNMC, que garantiza que el cambio se realice sin interrupciones en el suministro y con pleno respeto a los derechos del consumidor, incluyendo la protección de sus datos personales.

7. Copia de toda la documentación justificativa del cambio de comercializadora del suministro eléctrico.

Tal y como se viene alegando, en la contratación de servicios de suministros y comercializadoras, la entidad saliente es informada por la distribuidora de que el cliente ha cambiado de comercializadora, por lo tanto IBERCLI ni es responsable de dicho cambio de comercializador ni es conocedor de quién ni a qué comercializadora se ha realizado el cambio”.

Con el objetivo de identificar a la comercializadora entrante en el punto de suministro eléctrico reclamado, el 17 de septiembre de 2025 se solicitó a la distribuidora I-DE REDES ELECTRICAS INTELIGENTES la identificación de dicha comercializadora en el punto de suministro CUPS: (...) en *****DIRECCIÓN.1** desde el 30 de enero hasta el 31 de agosto de 2024.

El 25 de septiembre de 2025 se recibió la respuesta de I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U. con la siguiente información:

“Según consta a esta distribuidora las comercializadoras del referido punto de suministro son:

- Desde el año 2012, hasta el 31/01/2024 – IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.
- Desde el 01/02/2024 hasta el 20/05/2025 – NATURGY IBERIA, S.A.
- Desde el 21/05/2024 hasta el 09/08/2024 – TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.
- Desde el 10/08/2024 hasta el 29/05/2025 - ENDESA ENEGÍA, S.A.U.
- Desde el 30/05/2025 hasta el día de hoy – IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. “

A partir de la información recibida, el 13/10/2025 se solicitó a comercializadora: NATURGY IBERIA, S.A. la identidad del titular del contrato del CUPS reclamado a fecha 1 de febrero de 2024 y en resumen, la documentación justificativa que permitió el cambio de titularidad.

El 27/10/2025, se recibió la respuesta de Naturgy Iberia, S.A., manifestando que:

“La empresa comercializadora únicamente mantiene una relación contractual con el titular del contrato y es completamente ajena y desconocedora de la relación y los pactos privados alcanzados entre arrendador y arrendatario en cuanto al sustento de los gastos derivados de los consumos de los suministros. [...]

El contrato de la luz (o del gas) debe estar a nombre de quien consume la energía, ya que en caso de impago el titular es el responsable de la deuda.

Por ello, cuando hay un nuevo usuario de la energía, este deberá ser el titular del contrato, y si ello supusiera un cambio en la titularidad del contrato, el cambio de titularidad deberá ser solicitado por el nuevo titular, es decir, por la persona que quiere poner el contrato a su nombre.

Por otra parte, uno de los derechos de dicho nuevo titular es elegir libremente a su suministrador.

El procedimiento de cambio de comercializador es un proceso regulado tanto en la normativa del sector eléctrico como en las instrucciones y formatos definidos por la autoridad de control competente para la supervisión de todos los procedimientos de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores, esto es, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante “CNMC”).

(...)

Dentro de ese procedimiento, tanto el comercializador entrante como el saliente ven limitada su participación a lo establecido en el procedimiento definido por la normativa sectorial y la CNMC. Como consecuencia de ello, el comercializador entrante desconoce quién era el titular anterior y cuál era el comercializador anterior del punto de suministro. Del mismo modo, el comercializador saliente se limita a ser receptor de un mensaje del distribuidor en el que se le comunica la baja del contrato por cambio de comercializador, pero desconoce cuál será el nuevo comercializador ni quién será el nuevo titular del suministro.

(...)

3. Análisis del caso concreto y aportación de la información y documentación solicitada por la AEPD

De acuerdo con la información facilitada por la AEPD:

- El Reclamante es propietario de una vivienda sita en la *****DIRECCIÓN1.***
- A dicha vivienda corresponde el punto de suministro de electricidad con **CUPS (...).***
- Dicha vivienda estaba arrendada al Inquilino.*
- A pesar de que el Reclamante no era quien consumía la energía en dicha vivienda, el Reclamante tenía contratado a su nombre el suministro de electricidad de la misma con la compañía Iberdrola.*
- Dicho contrato de suministro con Iberdrola a nombre del Reclamante estuvo activo hasta el 30 de enero de 2024, fecha en la que se produjo un cambio de compañía comercializadora sin el consentimiento del Reclamante.*

Naturgy ha realizado una investigación pormenorizada del citado cambio de compañía comercializadora, observando lo siguiente:

- El 30 de enero de 2024 Naturgy contactó telefónicamente con **B.B.B.** (en adelante, “**B.B.B.**”), con NIE *****NIF.1**, pues dicha persona había solicitado previamente a través de la web de Naturgy ser contactada por teléfono por estar interesada en contratar el suministro de electricidad con Naturgy.*

- En dicha llamada **B.B.B.** procedió a la contratación del suministro de electricidad de la vivienda sita en la *****DIRECCIÓN.1**, con **CUPS (...)**, de la que el Reclamante dice ser propietario. Inferimos que **B.B.B.** era el Inquilino del Reclamante.

- La contratación se realizó por medio de una herramienta en la que, cuando el cliente manifiesta su intención de contratar un producto, se le envía un mensaje de Whatsapp, que contiene un enlace a una web en la que es mostrada al cliente la información de los productos ofrecidos y condiciones contractuales, y donde debe pulsar en un “botón” para dar su consentimiento para la contratación y el adeudo SEPA, quedando así registrada la fecha y hora en la que el cliente manifiesta su voluntad de contratar, así como la IP desde la que se realiza.

- Todo el proceso de contratación, desde el envío del Whatsapp, el contenido del mismo, el acceso a la web enlazada, preferencias seleccionadas, fecha y hora, e IP desde las que se consiente la contratación, es certificado por una Tercera Parte de Confianza, la entidad Aviva Voice Systems & Services, S.L. (En adelante Aviva), con CIF B-84216142 y domicilio en la Calle Golfo de Salónica, 27- 5ºB, 28033, Madrid.

Se adjunta como Anexo I la certificación expedida por Aviva correspondiente a la contratación descrita, la cual acredita que:

- o El día 30 de enero de 2024, a las 14:19 CET, se remitió un mensaje de Whatsapp al número de teléfono móvil *****TELÉFONO.1** que contenía un enlace a una web en la que se mostraban las condiciones de contratación y la política de privacidad, y se solicitaba el consentimiento para contratar.
- o El día 30 de enero de 2024, a las 14:20 CET, tras accederse al citado enlace web, desde la dirección IP (...), se pulsó en el botón “Aceptar” contenido en dicha página web, mediante el que se confirmaba la voluntad de contratar.

- Dicha certificación lleva adjunta asimismo una copia del contrato y de la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA que fueron aceptados por **B.B.B.**, donde la AEPD podrá encontrar parte de la información solicitada:

- Titular del contrato de suministro: **B.B.B.**, con NIE, *****NIF.1**.
- Datos de contacto del titular:
 - Teléfono: *****TELÉFONO.1**
 - Email: *****EMAIL.2**
- Titular de la cuenta bancaria en la que se domiciliaron los recibos: **B.B.B.**, con NIE, *****NIF.1**.

- Asimismo, también se aporta la grabación de la llamada de contratación como evidencia adicional del consentimiento prestado por **B.B.B.** y de la licitud de la contratación que supuso el cambio de comercializadora.

Se adjunta dicha llamada como Anexo II.

- Una vez confirmada la voluntad de **B.B.B.** de contratar con Naturgy, conforme a lo establecido en el procedimiento de cambios de comercializador legalmente establecido, y tal y como se ha descrito anteriormente, Naturgy, como comercializador entrante, envió al distribuidor, I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U., a través del SCTD, la solicitud de cambio de comercializador. Para ello se utilizó el formato establecido por la CNMC. Se adjunta como Anexo III copia de dicha comunicación de Naturgy al distribuidor. En dicha comunicación se puede observar que es remitida por Naturgy Iberia, S.A. (empresa emisora con código (...)) el 30 de Enero de 2024, a las 14:56h, a la compañía distribuidora I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U. (empresa destino con código (...)) utilizando el formato de fichero C2 (Código del Proceso C2) que es el que corresponde al cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso, y lleva el Código de Paso 01, que es el que corresponde al inicio del proceso de cambio de comercializador. Asimismo, en dicha comunicación se indica que el tipo de modificación en el contrato de acceso (apartado "TipoModificación") es "S", que es el código empleado para la Sustitución del titular, es decir, que se está realizando una modificación en el titular del contrato de acceso. Por lo tanto, este es el formato aprobado por la CNMC para el intercambio de información entre distribuidores y comercializadores para el inicio de un proceso de cambio de comercializador con cambio de titular del contrato.

- Tras la remisión de dicha solicitud por parte de Naturgy al distribuidor, el distribuidor continuó el proceso y remitió a Naturgy la comunicación que se adjunta como Anexo IV. En dicha comunicación se puede observar cómo la compañía distribuidora I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U. (empresa emisora con código 0021) se dirige a Naturgy Iberia, S.A. (empresa destino con código (...)) el 31 de Enero de 2024, a las 09:34h, utilizando el ya citado formato de fichero C2 (Código del Proceso C2), y lleva en este caso el Código de Paso 02, que es el código que indica que el distribuidor ha aceptado la solicitud de cambio de comercializador y que se ha validado la modificación del contrato de acceso. Es una confirmación de que el proceso puede continuar hacia la activación del nuevo contrato.

- Finalmente, el distribuidor completó el proceso y remitió a Naturgy la comunicación que se adjunta como Anexo V. En dicha comunicación se puede observar cómo la compañía distribuidora I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U. (empresa emisora con código (...)) se dirige a Naturgy Iberia, S.A. (empresa destino con código (...)) el 1 de Febrero de 2024, a las 00:06h, utilizando el ya citado formato de fichero C2, y lleva en este caso el Código de Paso 05, que es el código que indica la confirmación por parte del distribuidor de que el cambio de comercializador ha sido realizado correctamente.

- Por ello, el contrato de suministro de **B.B.B.** se activó en Naturgy el 01 de febrero de 2024.

- Por lo tanto, la contratación y el consiguiente cambio de comercializador se realizaron en los términos anteriormente expuestos en este escrito, siguiendo el procedimiento legalmente establecido en la normativa del sector eléctrico, así como las instrucciones y formatos definidos por la CNMC, por lo que el cambio de comercializador fue perfectamente lícito y la contratación se hizo de forma correcta.

Tal y como se ha expuesto anteriormente, conforme al procedimiento de cambio de comercializador, el comercializador entrante (Naturgy) no puede conocer la identidad del anterior titular del contrato de suministro de la vivienda, ni tampoco la identidad del comercializador saliente. De hecho, incluso en la actualidad, Naturgy desconoce la identidad del anterior titular, es decir, del Reclamante.

Es por ello que Naturgy no puede, ni debe, remitir al anterior titular, esto es, al Reclamante, información alguna sobre el nuevo contrato de suministro y su titular. Esto da respuesta a la cuestión formulada por la AEPD respecto de cuál ha sido la información proporcionada por Naturgy a quien había sido el anterior titular del contrato de suministro antes del 1 de febrero de 2024, esto es, al Reclamante, quien manifiesta no haber recibido información alguna de la nueva comercializadora.

*- Posteriormente, el mencionado contrato de suministro de **B.B.B.** fue dado de baja en Naturgy el 20 de mayo de 2024, debido a un nuevo cambio de compañía comercializadora. Naturgy desconoce cuál fue el comercializador que le sucedió y, en su caso, el nuevo titular, pues en ese caso Naturgy fue el comercializador saliente y solamente recibió una comunicación del distribuidor informándole de la baja de su contrato, tal y como prevé el procedimiento descrito, pero no obtuvo información alguna sobre el nuevo titular ni el nuevo comercializador.*

*- Hacemos también constar que los consumos realizados durante la vigencia del contrato de **B.B.B.** le fueron facturados por Naturgy, pero todas las facturas resultaron impagadas, existiendo por lo tanto una deuda que está siendo reclamada.”*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del RGPD confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la 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."

II

Licitud del tratamiento

El primer apartado del artículo 6 del RGPD establece lo siguiente:

"1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones. "

Paralelamente, la LOPDGDD, en su artículo 20, bajo la rúbrica de "Sistemas de información crediticia" dispone:

"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.

2. Las entidades que mantengan el sistema y las acreedoras, respecto del tratamiento de los datos referidos a sus deudores, tendrán la condición de corresponsables del tratamiento de los datos, siendo de aplicación lo establecido por el artículo 26 del Reglamento (UE) 2016/679.

Corresponderá al acreedor garantizar que concurren los requisitos exigidos para la inclusión en el sistema de la deuda, respondiendo de su inexistencia o inexactitud.

3. La presunción a la que se refiere el apartado 1 de este artículo no ampara los supuestos en que la información crediticia fuese asociada por la entidad que mantuviera el sistema a informaciones adicionales a las contempladas en dicho apartado, relacionadas con el deudor y obtenidas de otras fuentes, a fin de llevar a cabo un perfilado del mismo, en particular mediante la aplicación de técnicas de calificación crediticia.”

III

Conclusión

En el presente caso, la reclamación se basa en que la parte reclamante fue inscrita en el fichero de información crediticia ASNEF-EQUIFAX y manifiesta que en ningún momento fue informada de esta circunstancia. La deuda por la que fue realizada la inscripción en el fichero fue generada por el impago de los suministros eléctrico y gas de una vivienda de propiedad de la parte reclamante y que según afirma está tiene alquilada.

No obstante, tal y como se ha constatado en las actuaciones de investigación realizadas, la parte reclamada acredita tres avisos a la reclamante de requerimiento de pago, en fechas y cantidades distintas, en los que le advierte “*en el caso de no*

atenderse este requerimiento de pago, procederemos a iniciar las acciones judiciales pertinentes para reclamar la deuda y, en su caso, a comunicar los datos relativos al impago al fichero de morosidad ASNEF gestionado por ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO SL - N.I.F.: B82064833. Transcurridos 15 días desde la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se haya hecho efectivo el importe de la deuda, el contrato se resolverá, en cumplimiento de las condiciones generales del contrato.”, por lo que se considera que ha dado cumplimiento a lo estipulado en el art. 20.1 de la LOPDGDD.

Por otro lado, la parte reclamante manifiesta en su reclamación que solicitó a IBERDROLA información sobre el solicitante del cambio de comercializadora, recibiendo como respuesta que esa información debe solicitarla a la nueva empresa, al mismo tiempo que se le niega el nombre de la nueva comercializadora.

Sobre este punto, la parte reclamada proporciona la siguiente información que resulta aclaratoria a la petición:

“En el marco del procedimiento regulado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para el cambio de comercializador de electricidad, se establece que:

- El proceso de cambio es gestionado íntegramente por la comercializadora entrante, que actúa como responsable del tratamiento de los datos personales necesarios para formalizar el nuevo contrato.*
- La comercializadora saliente no está obligada a realizar ninguna notificación al cliente durante el proceso de cambio, al entenderse que es el mismo titular el que realiza este cambio y se garantiza así que se realice de forma ágil.”*

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.

Así pues, 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 IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. 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