

Expediente Nº: E/02916/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TTI FINANCE, S.A.R.L.**, en virtud de la denuncia presentada por D. **D.D.D.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de abril de 2018, tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), remitida por la Oficina Municipal de Información al Consumidor del distrito de Villaverde, A.A.A., un escrito presentado por D. **D.D.D.** (en lo sucesivo, el denunciante) en el que manifiesta que **TTI FINANCE, S.A.R.L.**, (en lo sucesivo la denunciada o TTI) ha incluido sus datos en un fichero de morosos sin requerirle con carácter previo el pago de la deuda. Añade que tampoco se le ha notificado la inclusión de sus datos en el fichero.

Anexa a la denuncia un escrito de fecha 01/02/2018 que EQUIFAX dirige al denunciante en respuesta al derecho de acceso ejercido. En él le informa de que a fecha 01/02/2018 consta en el fichero ASNEF, asociada a su NIF **H.H.H.**, una inclusión con fecha de alta 07/12/2016, por un producto de telecomunicaciones, siendo la entidad informante de los datos "TTI FINANCE S.A.R.L.", por un saldo impagado de 286,56 euros.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a efectuar actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados con el resultado que se detalla.

A. En fecha 24/05/2018 se requiere información a TTI FINANCE, S.A.R.L. De su respuesta, con entrada en el Registro de la AEPD el 22/06/2018, se ponen de manifiesto los siguientes extremos:

- a. En virtud del contrato celebrado el 20/12/2013, elevado a escritura pública notarial el 15/12/2014, TTI adquirió de DTS, Distribuidora de Televisión Digital, S.A. (DTS) una cartera de deuda entre la que se incluía un crédito frente al denunciante.

Se aporta Testimonio notarial en el que consta que los créditos vendidos se identificaban en un soporte electrónico en formato pen drive encriptado que fue objeto de depósito notarial. El Notario da testimonio de que figura en la relación de créditos adquiridos por TTI una deuda a nombre del denunciante, con NIF **H.H.H.**, con domicilio en calle **A.A.A.** por un importe de 286,56 euros. Entre la información asociada al deudor constan dos números de teléfono, **F.F.F.** y **G.G.G.**.

- b. Se aporta carta personalizada, a nombre del denunciante, dirigida a su dirección postal, y referenciada (**REF.1) que lleva los anagramas de TTI FINANCE y de DTS, DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A., y la fecha de 20/01/2015.

En ella se informa al destinatario de la adquisición por TTI de una cartera de créditos a DTS y le recuerdan que TTI es ahora la legítima titular del crédito de 286,56 euros que tiene pendiente. Le informan de que *“en el caso de que no regularice su situación en un plazo de 25 días a contar desde el 20 de enero de 2015 sus datos podrán ser aportados a ficheros de solvencia patrimonial y crédito a instancias de TTI...”*

- c. Se aporta Certificación de 11/05/2018, de SERVIFORM, S.A., (antes EMFASIS Billing & Marketing, S.L.), en calidad de prestador a TTI del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito, de que la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales de la comunicación identificada con la referencia ***REF.1, dirigida al denunciante, al domicilio en calle *****DIRECCIÓN.1**, se produjo el día 23 de enero de 2015.

A tal efecto precisa que en fecha 22/01/2015 recibió, remitido por Equifax Ibérica, S.L., el fichero denominado ******FICHERO.1**, con un total de 101.873 registros, figurando en él como primera comunicación a procesar la de referencia ***REF.1 y como última comunicación a procesar la de referencia ***REF.2. Que en tal proceso se generó la comunicación con referencia ***REF.1, que iba dirigida al denunciante y a su domicilio.

Indica que la comunicación se generó, imprimió y ensobró sin que se generase incidencia alguna poniéndose a disposición de los servicios de envíos postales en los albaranes número ***ALB.1, con un total de 40.749 comunicaciones y número ***ALB.2 con un total de 61.124 comunicaciones.

- d. Se aporta albarán con sello de UNIPOST, S.A., con número de entrega ***ALB.1 y fecha 23/01/2015, relativo al envío postal de 40.749 objetos del cliente EQUIFAX.
- e. Se aporta albarán de entrega de Correos y Telégrafos, S.A., validado mecánicamente el 13/01/2015 por la oficina 2812096, referente a 61.124 envíos del cliente EQUIFAX.
- f. Se aporta escrito del departamento de Atención al cliente de EQUIFAX IBÉRICA, S.L., de fecha 11/05/2018, en el que en su condición de *“prestador del Servicio de Gestión de cartas devueltas de Notificación de Requerimientos Previos de Pago, de TTI FINANCE, S.A.R.L., “*, manifiesta que no consta a fecha de la presente que la carta con referencia ***REF.1 haya sido devuelta por motivo alguno al apartado de Correos designado a tal efecto.

B. En fecha 24/05/2018 se solicita a EQUIFAX IBÉRICA, S.L., (EQUIFAX) que aporte la documentación acreditativa de haber notificado al denunciante la inclusión de sus datos personales en ASNEF, conforme a lo dispuesto en los artículo 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el artículo 40 de su reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 (RLOPD).

De la información y documentación aportada por EQUIFAX se evidencian los siguientes extremos:

- g. Consultado el fichero auxiliar de ASNEF, de notificaciones de inclusión, consta una notificación efectuada al denunciante -cuya dirección postal coincide con la que ha facilitado a la AEPD, calle *****DIRECCIÓN.2.-** del envío de una carta con

referencia ***REF.3, de notificación de inclusión, por un producto de telecomunicaciones, siendo la entidad informante TTI FINANCE S.A.R.L., en calidad de titular de una deuda de 286,56 euros. La fecha de alta de la anotación en el fichero ASNEF es el **07/12/2016** y la fecha de emisión de la carta el **08/12/2016**. La fecha de vencimiento de la deuda por la que se procedió a comunicar a ASNEF los datos del denunciante es, según la documentación aportada, el 20/09/2012.

h. EQUIFAX aporta documentos que son indicios razonables de que notificó al denunciante la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia ASNEF.

1. Aporta copia de una carta, personalizada a nombre del denunciante y referenciada ***REF.4, que lleva fecha de 08/12/2016, en la que le comunica que conforme al artículo 29.2 LOPD sus datos han sido incluidos en el fichero ASNEF, referentes al incumplimiento de una deuda con la entidad TTI FINANCE, S.A.R.L., con fecha de alta 07/12/2016. El importe impagado asciende a 286,56 euros. Se le informa de los medios a través de los cuales podrá ejercitar los derechos ARCO

2. Certificación de 28/05/2018, de la empresa SERVIFORM, S.A., (antes EMFASIS Billing & Marketing, S.L.), en calidad de prestador a EQUIFAX del servicio de Generación de Notificaciones de inclusión en Asnef Equifax, de que la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales de la comunicación con referencia ***REF.4, dirigida al denunciante, al domicilio en calle *****DIRECCIÓN.1**, se produjo entre los días 12 y 13 de diciembre de 2016.

A tal efecto precisa que en fecha 08/12/2016 recibió de EQUIFAX el fichero denominado "****FICH.2", con un total de 165012 registros, figurando en él como primera comunicación a procesar la de referencia ***REF.5 y como última comunicación a procesar la de referencia ***REF.6. Que en tal proceso se generó la comunicación con referencia ***REF.4, que iba dirigida al denunciante y a su domicilio.

3. Certificación de la empresa ILUNION BPO, S.A.U., en la que indica que desde el 01/09/2004 tiene un contrato con EQUIFAX IBERICA, S.L., para la prestación del servicio de recogida y custodia de las devoluciones de sus clientes. Y certifica que no consta en depósito y custodia en las oficinas de ILUNION/BPO la notificación de referencia 740/***REF.4 ni ha sido objeto de tratamiento por algún motivo de devolución.

4. Albarán con sello de UNIPOST, S.A., con número de entrega 4673, de fecha 12/12/2016, relativo al envío postal de 108.858 objetos del cliente EQUIFAX.

5. Albarán de entrega de Correos y Telégrafos, S.A., validado mecánicamente el 13/12/2016 por la oficina 2812096, referente a 56.154 envíos del cliente EQUIFAX

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

III

El artículo 4 de la LOPD bajo la rúbrica “*calidad de los datos*” se refiere en su apartado 3 a una de las manifestaciones de ese principio, el de exactitud o veracidad, y dispone: “*Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*”.

El artículo 29.4 de la LOPD, “*Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito*”, indica que “*Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquellos*”.

El artículo 38.1 del RLOPD, con el propósito de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurren determinados requisitos. El precepto dispone:

“Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos: (...)c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.

Paralelamente, los artículos 38.3 y 39 del RLOPD establecen, respectivamente:

“El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

El artículo 43.1 del RLOPD añade que *“El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común”.*

El artículo 29 de la LOPD, bajo la rúbrica *“Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito”*, dispone en el apartado 2:

“ Podrán tratarse también datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.”

El RLOPD se ocupa en el artículo 40 de la notificación de inclusión y dice:

“1. El responsable del fichero común deberá notificar a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

2. Se efectuará una notificación por cada deuda concreta y determinada con independencia de que ésta se tenga con el mismo o con distintos acreedores.

3. La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.

4. En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.

No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.

5.(...).” (El subrayado es de la AEPD).

IV

El criterio seguido, de manera uniforme, por la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, sobre el alcance de la obligación que el artículo 4.3 de la LOPD -en relación con el 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1.c del RLOPD- impone al responsable de un fichero de solvencia patrimonial es que aquél debe estar en condiciones de acreditar que ha practicado el requerimiento previo de pago al deudor utilizando para ello un medio que deje constancia efectiva de haberlo realizado y que tal requerimiento ha sido recibido por su destinatario (SAN de 06/10/2016, Rec. 274/2015)

La Audiencia Nacional, en Sentencia de 24/01/2003 precisó que *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.l de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”* (El subrayado es de la AEPD)

Por lo que respecta a los medios de prueba a través de los que puede acreditarse el requerimiento previo de pago, indicar que la Audiencia Nacional ha admitido la prueba *indiciaria*, siempre que los indicios estén plenamente acreditados y lo que se estima probado se deduzca de los indicios según un proceso mental razonado y acorde con las reglas del criterio humano. Cabe citar a tal efecto la SAN de 28/10/2016 (Rec 922/2015) que en su Fundamento de Derecho segundo dice:

*“ (...) Por otro lado, esta Sala ha declarado que el requerimiento podrá efectuarse por cualquier medio de prueba y también **a través de indicios**. La parte actora alega que envió al denunciante numerosas comunicaciones, y en concreto, con fechas 25 de enero y 9 de febrero de 2012, se procedió remitir a aquel sendas cartas por UNIPOST exigiendo el abono de lo adeudado, e informando previamente de su inclusión en el registro de morosos que correspondiera.”* (El subrayado es de la Agencia)

V

La denuncia que nos ocupa versa sobre la presunta infracción por TTI del deber de requerir al deudor el pago de la deuda con carácter previo a la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF.

Consta acreditado que TTI comunicó al fichero ASNEF los datos personales del denunciante con fecha de alta 07/12/2016, por un saldo deudor de 286,56 euros.

Tras el análisis de la documentación que obra en el expediente, se pone de

manifiesto que existen evidencias sólidas y razonables de que TTI sí hizo el preceptivo requerimiento de pago al denunciante con carácter previo a la inclusión de sus datos en el citado fichero de solvencia y de que tal requerimiento fue entregado en el domicilio del denunciante.

TTI acredita que, a través de una empresa externa, Equifax Ibérica, S.L., realiza los envíos de comunicaciones a clientes, bien directamente bien a través de subcontratas previamente autorizadas.

En el presente caso ha aportado un certificado de SERVIFORM, S.A., en calidad de prestadora del servicio de envío de requerimiento de pago y cesión de crédito, que deja constancia de que en fecha 23/01/2015 se generó, imprimió y se puso en servicios postales la comunicación identificada con la referencia ***REF.1, dirigida al denunciante. En ese sentido certifica también que en fecha 22/01/2015 recibió, remitido por Equifax Ibérica, S.L., el fichero denominado "****FICHERO.1", con un total de 101.873 registros, figurando en él como primera comunicación a procesar la de referencia ***REF.1 y como última comunicación a procesar la de referencia ***REF.2, intervalos entre los cuales estaba incluíd la referencia correspondiente a la comunicación dirigida al denunciante.

Se aporta copia de la carta personalizada –a nombre del denunciante y dirigida al mismo domicilio que ha facilitado a la AEPD- que tiene la referencia indicada (***REF.1) La carta, con los anagramas de TTI y de DTS, informa al denunciante de la compra por la primera de una cartera de deuda a la segunda, entre la que figura un crédito frente al denunciante por importe de 286,56 euros. Y le requiere el pago de la deuda con advertencia de que en caso de no atenderlo dentro de los 25 días siguientes sus datos podrían ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial.

Las 101.873 comunicaciones se pusieron a disposición de los servicios de envíos postales en los albaranes número ***ALB.1, con un total de 40.749 comunicaciones y número ***ALB.2 con un total de 61.124 comunicaciones. Obra en el expediente copia del albarán con sello de UNIPOST, S.A., con número de entrega ***ALB.1 y fecha 23/01/2015, relativo al envío postal de 40.749 objetos del cliente EQUIFAX. Obra asimismo en el expediente albarán de entrega de Correos y Telégrafos, S.A., validado mecánicamente el 13/01/2015 por la oficina 2812096, referente a 61.124 envíos del cliente EQUIFAX.

Ante la eventualidad de que la carta dirigida al denunciante pudiera haber resultado devuelta se ha aportado por la denunciada un escrito del departamento de Atención al cliente de EQUIFAX IBÉRICA, S.L., de fecha 11/05/2018, en el que en su condición de *"prestador del Servicio de Gestión de cartas devueltas de Notificación de Requerimientos Previos de Pago, de TTI FINANCE, S.A.R.L."*, manifiesta que no consta a fecha de la presente que la carta con referencia ***REF.1 haya sido devuelta por motivo alguno al apartado de Correos designado a tal efecto.

Finalmente, por lo que respecta a la obligación que incumbe al responsable del fichero de solvencia patrimonial, en el presente asunto ASNEF EQUIFAX, Servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, S.L., de notificar al deudor la inclusión de sus datos en el fichero dentro de los treinta días siguientes, señalar que a

tenor de la documentación obrante en el expediente, existen indicios plenamente acreditados de que esa entidad dio cumplimiento a la obligación que le impone la LOPD, artículo 29 y el artículo 40 RLOPD.

Así las cosas, a la luz de la documentación que obra en el expediente y conforme a lo expuesto, toda vez que se han acreditado documentalmente las distintas actuaciones llevadas a cabo por TTI que nos permiten seguir la trazabilidad de la carta de requerimiento de pago dirigida al denunciante, se concluye que no existe en la actuación de TTI que se somete a la consideración de esta Agencia indicios de infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal, debiendo por ello acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **TTI FINANCE, S.A.R.L.** y a D. **D.D.D.**.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos