



Expediente N°: E/03199/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **EQUIFAX IBERICA, S.L.** e **Iberdrola Clientes SAU** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 1 de abril de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (en adelante el denunciante) en el que declara:

*<<Que recibo fra. de Iberdrola el 23/01/2015 cups es***** de importe 126,97, después con fecha 09/02/2015, mediante cajero procedo a pagarles dicho importe a la cuenta y referencia mencionada, habiendo plazo de pago hasta el 24/02/2015, que el 07/03/2015 proceden al corte del suministro sin motivo, llamo para decirle que todo estaba pagado con fecha 09/02/15, al final me dan luz, pero sorprendentemente con fecha 17/03/2015, recibo notificación de Asnef Equifax, me han incluido en el fichero de morosidad de ASNEF, habiendo incumplido Iberdrola los artículos 85 apartado 1 RD1955/2000 y el art. 29 Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos.>>*

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Justificante bancario de fecha 9/2/2015 según el cual el denunciante ha ingresado en la cuenta de IBERDROLA la cantidad solicitada.
- Escrito de fecha 13/2/2015 mediante el que IBERDROLA requiere al denunciante el pago de una factura 126,97 € cuyo periodo de pago venció el día 9/2/2015. Se requiere al denunciante para que proceda al pago antes del día 24/2/2015, informándole de las consecuencias del impago, entre ellas que podrá ser incluido en ficheros de morosidad.
- Escrito de fecha 17/3/2015 por el que se informa al denunciante de su inclusión en el fichero ASNEF a instancias de IBERDROLA por una deuda de 126,97 €.
- Escrito de fecha 27/3/2015 en que el denunciante reclama ante IBERDROLA por la presunta deuda y la inscripción en el fichero ASNEF.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero ASNEF:

No consta información respecto del denunciante.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación emitida a nombre de **A.A.A.**, con fecha de emisión 17/03/2015, por un producto de OTROS, por un importe de 126,97 € y siendo la entidad informante IBERDROLA.

- Respecto del fichero de BAJAS:

Consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 16/03/2015-30/03/2015. El motivo consta como AMISTOSO, el importe es de 126,97 € y por vencimientos impagados primero y último de fechas 09/02/2015 - 09/02/2015.

Con fecha 9/6/2015 se solicita a IBERDROLA información relativa a **A.A.A.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

El sistema de pago elegido por el denunciante para el abono de las facturas de electricidad de su vivienda es mediante pago en “ventanilla bancaria” previa recepción de la factura en su domicilio, es decir, no abona sus facturas de electricidad mediante domiciliación de las mismas en su cuenta bancaria sino que habitualmente, cuando recibe las facturas de IBERDROLA en su domicilio, abona el importe de las mismas mediante pago en “ventanilla” o en cajero automático en cualquiera de las entidades bancarias concertadas por IBERDROLA para este fin.

Con fecha 23/01/2015 IBERDROLA emitió la factura de importe 126,97 euros correspondiente al consumo de electricidad realizado en el periodo de comprendido desde el 18/11/2014 hasta el 16/01/2015, a nombre del denunciante. En la factura constaba los datos de identificación necesarios para facilitar el pago de la misma en las entidades bancarias concertadas por IBERDROLA para este fin y el plazo límite de pago que, en el caso de la citada factura, vencía el día 09/02/2015.

Con fecha 13/02/2015, al no constar pagada la factura cuyo plazo vencía el 09/02/2015, IBERDROLA envió por correo certificado con acuse de recibo la correspondiente notificación fehaciente de la deuda.

Aporta la entidad copia de la notificación personalizada que se envió al denunciante, en donde se informa de la cuantía y el origen de la deuda reclamada (datos concretos de la factura de electricidad adeudada). Entre la información de la notificación IBERDROLA incluyó las consecuencias del impago, entre ellas la posible comunicación de los datos relativos al mismo a los ficheros de morosidad. En dicha notificación también se le informó de que el plazo para el pago había vencido el día 09/02/2015 y que para evitar las consecuencias derivadas del impago que se indicaban en la comunicación, debía abonar el importe adeudado antes del día 24/02/2015.

Aporta la entidad copia del resguardo de Correos con la confirmación de la recepción de la notificación fehaciente firmado por el denunciante el día 17/02/2015.

Una vez vencido el plazo indicado para el pago de la factura, IBERDROLA solicitó a la empresa distribuidora la suspensión del suministro.

Con fecha 15/03/2015, veinte días después del vencimiento de la fecha límite fijada como plazo para el pago de la factura indicado en la notificación (24/02/2015), y al no tener constancia IBERDROLA del pago de la misma, se notificó la inclusión de la deuda al fichero ASNEF.

Con fecha 27/03/2015 IBERDROLA recibió un escrito del denunciante en la que exponía que el día 09/02/2015 había pagado la factura de electricidad que se le reclamaba, mediante un ingreso en un cajero automático, y adjuntó a su escrito una copia de la justificación de la operación en el cajero.

Aporta la entidad copia del justificante enviado el 27/03/2015 por el denunciante con objeto de acreditar el pago, coincidente con el aportado por el denunciante. En el justificante de la operación de pago realizada en el cajero automático que adjuntó a su reclamación, se aprecia que el número de referencia del contrato (único dato de identificación que aportó el denunciante para el pago) era incorrecto ya que indicó que el importe abonado era para la factura del contrato de referencia *****REF.1** cuando la referencia correcta, indicada por IBERDROLA en todas sus facturas, avisos de cobro y notificaciones fehacientes es: *****REF.2**.

Alega la entidad denunciada que este fue el motivo que no le fue posible conciliar, con anterioridad a la inclusión en el fichero ASNEF, el ingreso realizado por el cliente con la factura pendiente.

Con fecha 30/03/2015, tras comprobar que el ingreso realizado se correspondía con la factura de electricidad del punto de suministro del denunciante, IBERDROLA canceló la deuda en su sistema y se confirmó al fichero ASNEF la Baja de la deuda en dicho fichero de solvencia patrimonial y crédito. Aporta captura de pantalla en la que se aprecia la comunicación de Baja en el fichero ASNEF.

Con fecha 05.04.2015 se produjo la baja efectiva de la deuda en el fichero de ASNEF.

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

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 LOPD, en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la

solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

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.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. 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 aquéllos”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros *la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.*

La exigencia de que la deuda sea “*cierta*” responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

Por ello, la impugnación de la deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar la existencia o inexistencia de la misma, a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impide que pueda hablarse de una deuda cierta hasta que recaiga resolución firme, y por tanto, la inclusión de la misma en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

III

En el supuesto examinado, el denunciante manifiesta que Iberdrola ha incluido sus datos en ficheros de morosidad por el impago de un factura del suministro de

electricidad de su vivienda cuando ésta fue abonada mediante pago en “ventanilla bancaria” en el periodo correspondiente para su abono.

De las actuaciones previas de inspección queda acreditado que efectivamente el denunciante procedió al pago de la factura el día 9 de febrero de 2015, dentro del plazo correspondiente para su abono. No obstante, a la hora de identificar el número de contrato al que iba asociado el pago no lo realizó correctamente, por lo que la entidad denunciada no tuvo conocimiento del mismo. Por este motivo, envió una carta al denunciante, indicándole el importe de la factura debida, así como la posibilidad de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad en caso de no proceder al pago. Carta que recibió el denunciante en fecha 13 de febrero de 2015. Tras este requerimiento de pago, Iberdrola procedió a la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de morosidad, tal y como venía anunciando.

Con posterioridad, tras reclamación del denunciante a Iberdrola en fecha 27 de marzo de 2015 y tras comprobar que el ingreso realizado se correspondía con la factura de electricidad del punto de suministro del denunciante, la entidad denunciada procedió a dar de baja la deuda de sus sistemas y proceder a la cancelación de los datos del denunciante de los ficheros de morosidad.

No existe, por ello, vulneración de la normativa en materia de protección de datos por parte de Iberdrola, ya que queda acreditado que tras conocimiento del pago efectuado por el denunciante procedió a dar de baja sus datos en los ficheros de morosidad.

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 **EQUIFAX IBERICA, S.L., Iberdrola Clientes SAU** y a **A.A.A.**

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

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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