



Expediente Nº: E/00353/2017

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L.** y **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 7 de noviembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denunciaba que EQUIFAX IBÉRICA, S.L., como encargada de la gestión del fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, de responsabilidad de ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., así como la entidad informante TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (en adelante las entidades denunciadas o simplemente EQUIFAX o MOVISTAR, respectivamente) habían incumplido la obligación de notificación de la inclusión de sus datos personales en dicho fichero de morosidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), por unas supuestas deudas de importes 96 € y 75,98 € con MOVISTAR.

Manifestaba igualmente que había tenido conocimiento de la inclusión por su banco.

El denunciante aportaba para acreditar estos hechos, entre otra, copia de un informe de EQUIFAX de fecha 9 de diciembre de 2016 en el que se recogen dos inclusiones a instancias de "TELEFÓNICA MÓVILES" por sendos importes de 96 € y 76,98 €, ambas con fecha de alta el 3 de octubre de 2016, por un producto de telecomunicaciones en calidad de titular; también en ambas dos inclusiones consta el domicilio: **A.A.A.**.

**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:

- A) La empresa TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. en fecha 25 de abril de 2017 informó a esta Agencia que había requerido de pago al denunciante con carácter previo a la inclusión denunciada, aportando la siguiente documentación al respecto, que lo acreditaría:
  - Requerimiento de pago de fecha 19 de julio de 2016 por importe de 57,04 € a nombre del denunciante, al domicilio ya indicado, en relación con la factura



\*\*\*FACTURA.1, referenciada (también con código de barras), con la advertencia de que su impago podría suponer la comunicación a ficheros de información sobre obligaciones dinerarias.

- Requerimiento de pago de fecha 19 de julio de 2016 por importe de 34,21 € a nombre del denunciante, al domicilio ya indicado, en relación con la factura \*\*\*FACTURA.2, referenciada (también con código de barras), con la advertencia de que su impago podría suponer la comunicación a ficheros de información sobre obligaciones dinerarias.
- Certificado de la entidad EMFASIS BILING & MARKETING, S.L. de fecha 1 de febrero de 2017 que certifica que el aviso de pago de la factura \*\*\*FACTURA.1 fue entregada en Correos en fecha 19 de julio de 2016 con el núm. \*\*\*NºENTREGA.1; también se certificaba que dicho aviso de pago no había sido devuelto.
- Certificado de la entidad EMFASIS BILING & MARKETING, S.L. de fecha 1 de febrero de 2017 que certifica que el aviso de pago de la factura \*\*\*FACTURA.2 fue entregada en Correos en fecha 19 de julio de 2016 con el núm. \*\*\*NºENTREGA.1; también se certificaba que dicho aviso de pago no había sido devuelto.
- Albarán de Correos y Telégrafos \*\*\*ALBARAN.1, del cliente \*\*\*CLIENTE.1, CIF \*\*\*CIF.1, de fecha 19 de julio de 2016, con esa misma fecha de admisión, 04:30, por la Oficina \*\*\*, correspondientes a 7.660 envíos de cartas ordinarias nacionales.
- Requerimiento de pago de fecha 10 de agosto de 2016 por importe de 61,15 € a nombre del denunciante, al domicilio ya indicado, en relación con la factura \*\*\*FACTURA.3, referenciada (también con código de barras), con la advertencia de que su impago podría suponer la comunicación a ficheros de información sobre obligaciones dinerarias.
- Requerimiento de pago de fecha 10 de agosto de 2016 por importe de 41,20 € a nombre del denunciante, al domicilio ya indicado, en relación con la factura \*\*\*FACTURA.4, referenciada (también con código de barras), con la advertencia de que su impago podría suponer la comunicación a ficheros de información sobre obligaciones dinerarias.
- Certificado de la entidad EMFASIS BILING & MARKETING, S.L. de fecha 1 de febrero de 2017 que certifica que el aviso de pago de la factura \*\*\*FACTURA.3 fue entregada en Correos en fecha 11 de agosto de 2016 con el núm. \*\*\*NºENTREGA.2; también se certificaba que dicho aviso de pago no había sido devuelto.
- Certificado de la entidad EMFASIS BILING & MARKETING, S.L. de fecha 1 de febrero de 2017 que certifica que el aviso de pago de la factura \*\*\*FACTURA.4 fue entregada en Correos en fecha 11 de agosto de 2016 con el núm. \*\*\*NºENTREGA.2; también se certificaba que dicho aviso de pago no había sido devuelto.
- Albarán de Correos y Telégrafos \*\*\*ALBARAN.2, del cliente \*\*\*CLIENTE.1, CIF \*\*\*CIF.1, de fecha 11 de agosto de 2016, con esa misma fecha de admisión, 16:55, por la Oficina \*\*\*, correspondientes a 6.291 envíos de cartas ordinarias nacionales.



- Requerimiento de pago de fecha 15 de septiembre de 2016 por importe de 20,59 € a nombre del denunciante, al domicilio ya indicado, en relación con la factura \*\*\*FACTURA.5, referenciada (también con código de barras), con la advertencia de que su impago podría suponer la comunicación a ficheros de información sobre obligaciones dinerarias.
- Requerimiento de pago de fecha 15 de septiembre de 2016 por importe de 128,32 € a nombre del denunciante, al domicilio ya indicado, en relación con la factura \*\*\*FACTURA.6, referenciada (también con código de barras), con la advertencia de que su impago podría suponer la comunicación a ficheros de información sobre obligaciones dinerarias.
- Certificado de la entidad EMFASIS BILING & MARKETING, S.L. de fecha 1 de febrero de 2017 que certifica que el aviso de pago de la factura \*\*\*FACTURA.5 fue entregada en Correos en fecha 16 de septiembre de 2016 con el núm. \*\*\*NºENTREGA.3; también se certificaba que dicho aviso de pago no había sido devuelto.
- Certificado de la entidad EMFASIS BILING & MARKETING, S.L. de fecha 1 de febrero de 2017 que certifica que el aviso de pago de la factura \*\*\*FACTURA.6 fue entregada en Correos en fecha 16 de septiembre de 2016 con el núm. \*\*\*NºENTREGA.3; también se certificaba que dicho aviso de pago no había sido devuelto.
- Albarán de Correos y Telégrafos \*\*\*ALBARAN.3, del cliente \*\*\*CLIENTE.1, CIF \*\*\*CIF.1, de fecha 16 de septiembre de 2016, con esa misma fecha de admisión, 04:55, por la Oficina \*\*\*, correspondientes a 7.289 envíos de cartas ordinarias nacionales.

B) La empresa EQUIFAX IBÉRICA, S.L., como encargada del fichero ASNEF de responsabilidad de ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., por su parte, en fechas 7 de febrero y 9 de agosto de 2017 informó a esta Agencia que había notificado al denunciante la inclusión denunciada en ese fichero ASNEF, con las dos altas de fecha 3 de octubre de 2016 a instancias de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. por sendos importes de 96 € y 76,98 €, ambas con fecha de alta el 3 de octubre de 2016, por un producto de telecomunicaciones en calidad de titular, a la dirección **A.A.A.**

Para acreditar este extremo aportó la siguiente documentación al respecto, que lo acredita:

- Notificación de inclusión de fecha 5 de octubre de 2016, que ya se ha detallado.
- Certificado de la entidad ILUNION BPO, S.A.U. de fecha 4 de agosto de 2017 que certifica que esta notificación fue entregada en Correos; también se certificaba que dicha notificación no había sido devuelta.
- Albarán de UNIPOST, S.A. del cliente \*\*\*CLIENTE.2, CIF \*\*\*CIF.2, de fecha 7 de octubre de 2016, correspondientes a 23.149 envíos de cartas ordinarias nacionales.

## **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 datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la 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”.*

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante RLOPD), que establece:

*“1. 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:*

*a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...)*

*b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de*



*procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*

*c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.*

*(...)*

*3. 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”.*

Y el artículo 39 del RLOPD, sobre “*Información previa a la inclusión*”:

*“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”.*

A lo que hay que añadir lo que determina el artículo 43 del RLOPD, en relación con la responsabilidad en la inclusión en ficheros de morosidad:

*“1. 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.*

*2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.*

Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar tal requerimiento previo de pago, o el haber adoptado con diligencia las medidas necesarias para la realización de tal requerimiento previo a la inclusión en ficheros de morosidad, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, se hace obligado acudir a lo que dice la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 2 de junio de 2015 (rec. núm. 206/2014), en un supuesto muy similar al analizado:

*“Las actuaciones previas de inspección con el número E/(...) concluyeron con resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 14 de abril de 2014, que acuerda proceder al archivo de actuaciones, con sustento en la aplicación del principio de presunción de inocencia, al considerar que no existía actividad probatoria de cargo de la comisión de la infracción denunciada y que existía deuda reconocida por la partes, fruto de una relación contractual entre las mismas, que legitimaba el tratamiento de datos del afectado sin su consentimiento, así como que había quedado acreditado el envío de una carta de requerimiento previo de pago por la entidad denunciada al domicilio del denunciante”.*

De manera concreta, la sentencia dice que:

*“Entre tales documentos destacan los siguientes:*



1.- *Copia del requerimiento de pago remitido por (...) a nombre del denunciante –deudor- y a su domicilio, fechado el 20 de junio de 2012, donde se informa de la existencia de una deuda pendiente, que se reclama, y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.*

2.- *Certificado emitido el 10 de julio de 2013 por Experian Bureau de Crédito, S.A., con quien tenía contratada la entidad bancaria la realización de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, donde se establece que el requerimiento remitido por Banesto, antes indicado, fue enviado el 20 de junio de 2012 al domicilio del deudor, a través de Crea FBC Marketing, S.L. e Impre-Laser, S.L., usando los servicios Unipost. Este certificado manifiesta también que no existe constancia de que la carta de requerimiento de pago hubiera sido devuelta.*

3.-*Certificado emitido por Impre-Laser, S.L., acreditativo de la impresión de la carta de requerimiento de pago remitida al domicilio del denunciante.*

4.- *Certificado emitido por Crea FBC Marketing, S.L., acreditativo del envío a través de Unipost de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante.*

5.- *Certificado de Unipost acreditativo del envío el 20 de junio de 2012 de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante".*

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad del envío en cuestión, que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada e individualizada a nombre de la persona denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera entidad independiente que acredita su generación, impresión y puesta en correos (en el presente caso concreto, EMFASIS BILING & MARKETING, S.L.); (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación (en concreto, albarán de CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.E.) y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento previo de pago, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente a la entidad denunciada, aquí también la propia EMFASIS BILING & MARKETING, S.L.).

Los hechos anteriormente relatados en consecuencia no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma, y en relación también con los artículos 38.1.a), 39 y 43 del RLOPD, toda vez que la entidad denunciada mantuvo de forma correcta los datos de la persona denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, o adoptando con diligencia las medidas necesarias para la realización del requerimiento previo de pago, con la debida comunicación al fichero de solvencia ASNEF, de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces (“actual”) cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

### III

Por otra parte, el artículo 40, “Notificación de inclusión”, de este RLOPD establece que:

*“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. Si la notificación de inclusión fuera devuelta, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato”.

Y EQUIFAX ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar tal notificación, adoptando con diligencia las medidas necesarias para para informar sobre la inclusión en ficheros de morosidad, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad, en la notificación, realizada a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante. Requisitos que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada (esto es, la notificación de la inclusión en ASNEF); (2) documentos acreditativos del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación para su envío (en este caso concreto, UNIPOST) y (3) certificado de un control auditable devolución de dicha notificación, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente a la entidad denunciad, aquí la entidad ILUNIO BPO).

#### IV

Por lo tanto, se ha acreditado que la actuación de ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. y de EQUIFAX IBERICA, S.L., como encargada de la gestión del fichero de solvencia patrimonial y crédito, y de TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U. en relación con D. **B.B.B.** ha estado acorde con la normativa sobre protección de datos personales ya analizada en los párrafos anteriores.

El artículo 126.1, apartado segundo, del RLOPD establece que:

*“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.”*

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



de Protección de Datos,

**SE ACUERDA:**

**PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

**NOTIFICAR** la presente Resolución a **ASNEF EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L.**, a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** y a D. **B.B.B.**

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