



Expediente Nº: E/01444/2012

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **EQUIFAX IBÉRICA, S.L.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 14 de febrero de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que, debido a la imposibilidad para darse de baja de unos servicios contratados con la empresa Vodafone, da instrucciones a su banco para que no haga frente a ningún recibo de dicha compañía.

Posteriormente recibió una notificación de la inclusión de sus datos en Asnef, no estando de acuerdo con la misma. Se puso en contacto con Asnef- Equifax con la intención de solicitar la cancelación de sus datos, tras llamar a un número 902, desviaron la llamada a un teléfono 807\*\*\*\*\* que es de tarificación máxima habiéndole facturado 88'72 € (en la factura aparece el nombre de Audiotex) cuando la deuda reclamada por Vodafone era de 50 €.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Sobre el fichero Asnef se han realizado las siguientes comprobaciones:
  - 1.1. Se ha verificando la existencia de una incidencia a nombre de **A.A.A.** con DNI **C.C.C.**, figurando para ésta como fecha de alta 26/12/2011.
  - 1.2. En el fichero de Notificaciones de Asnef figura que se ha emitido la notificación de inclusión relativa a la incidencia anterior en fecha 27/12/2011.
  - 1.3. El fichero Consulta de Bajas no contiene información relativa a incidencias dadas de baja a nombre de **A.A.A.**
  - 1.4. No consta en el fichero que contiene los expedientes asociados a afectado que haya ejercitado sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.



2. Los representantes de Equifax realizan las siguientes manifestaciones en relación con la atención del ejercicio de los derechos de los ciudadanos:

2.1. La entidad ha establecido los siguientes procedimientos para atender el ejercicio de los derechos ARCO de los ciudadanos:

Un ciudadano se puede presentar personalmente en la oficina de la entidad situada en la Calle Albasanz 16 de Madrid, donde se le atiende de forma gratuita y puede entregar directamente la documentación necesaria para su solicitud.

De forma no presencial, puede remitir la documentación pertinente al Servicio de Atención al Cliente por fax al número 91\*\*\*\*53/54.

También se puede enviar por correo postal al apartado de correos 10546 de Madrid, o bien directamente a las oficinas de la entidad situadas en la calle Albasanz 16 de Madrid.

Una tercera vía gratuita establecida por la entidad para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos es la remisión de solicitudes y documentación por correo electrónico a la dirección [sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es).

La entidad ha puesto además a disposición de los ciudadanos que han recibido una notificación de inclusión, dos procedimientos para ejercitar su derecho de acceso: por medio de la dirección de Internet [www.ederechos.equifax.es](http://www.ederechos.equifax.es) o llamando al teléfono 902\*\*\*\*.

Los inspectores realizan una llamada al número 902\*\*\*\* verificando que en la locución se solicita la inclusión de la referencia de la notificación de inclusión y el número de DNI para acceder a los datos del fichero Asnef.

Dependiendo del procedimiento: un formulario para el primero y tecleando en el teléfono para el segundo, el ciudadano debe facilitar la referencia que figura en la notificación de inclusión y su DNI.

La información que se facilita por este medio se limita a los datos que figuran en el fichero Asnef.

2.2. No se pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición telefónicamente ya que es necesario aportar una solicitud firmada y copia del DNI, tan sólo se hace una excepción para el ejercicio del derecho de acceso cuando el denunciante ha recibido una notificación de inclusión, tal como se ha detallado en el apartado anterior. Por este motivo no se incluye el DNI en la notificación de inclusión ya que debe aportarlo en interesado para acceder a sus datos en el fichero Asnef.

2.3. La entidad dispone de diversos números de tarificación compartida que comienzan por 902 y que son locuciones de los procedimientos puestos a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos ARCO.

2.4. Desde Equifax han tenido conocimiento de diversas páginas Web que ofrecen a los ciudadanos procedimientos para ejercitar en su nombre, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, cobrando por estos servicios o solicitando que se telefonee a un número de tarificación adicional.

En estos casos, estas compañías actúan por cuenta del interesado y no tienen ninguna relación con Equifax ni acceso al fichero Asnef.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

Es competente para resolver el Director 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 los datos personales del denunciante en el fichero común de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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.*

### **III**

Respecto a los derechos ARCO (acceso, cancelación, rectificación y oposición) contemplados en la LOPD, y en concreto, en el caso que nos ocupa, en relación con el derecho de cancelación, cabe destacar que dicho derecho está reconocido en el apartado 2 del artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13/12, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), que dispone que *“Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos”*.

Asimismo, tal y como establece el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD (en lo sucesivo RLOPD), en su artículo 23.1: *“Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son personalísimos y serán ejercidos por el afectado.”*. Continúa dicho artículo en su apartado 2 añadiendo: *“Tales derechos se ejercitarán por el afectado, acreditando su identidad, del modo previsto en el artículo siguiente” (...)*

Así, en virtud de lo establecido en el art. 24 del RLOPD:

*1. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son derechos independientes, de tal forma que no puede entenderse que el ejercicio de ninguno de ellos sea requisito previo para el ejercicio de otro.*



2. Deberá concederse al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

3. El ejercicio por el afectado de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición será gratuito y en ningún caso podrá suponer un ingreso adicional para el responsable del tratamiento ante el que se ejercitan.

No se considerarán conformes a lo dispuesto en la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), y en el presente Reglamento los supuestos en que el responsable del tratamiento establezca como medio para que el interesado pueda ejercitar sus derechos el envío de cartas certificadas o semejantes, la utilización de servicios de telecomunicaciones que implique una tarificación adicional al afectado o cualesquiera otros medios que impliquen un coste excesivo para el interesado. (...)

Debemos añadir que en el artículo 25 de dicho Reglamento, se determina el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, estableciéndose que “el ejercicio de los citados derechos deberá llevarse a cabo mediante comunicación dirigida al responsable del fichero, que contendrá: a. Nombre y apellidos del interesado; fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique(...)”

#### IV

En primer lugar, en el caso que nos ocupa, debemos determinar que no se han aportado en el escrito de denuncia elementos probatorios que nos permitan establecer de forma fehaciente que se hayan producido los hechos denunciados ya que, sin poner en duda las manifestaciones realizadas por el denunciante, no se ha aportado ninguna prueba documental que acredite las llamadas realizadas (esto es, que tras llamar a un teléfono 902 la llamada fue desviada a un 807\*\*\*\*\*), el cobro de las mismas, así como tampoco que se haya efectuado la baja de los datos del denunciante en dicho fichero.

No obstante y, a pesar de no haberse podido probar que tras llamar a dicho número se produce una desviación a un 807 de tarificación máxima, se han realizado actuaciones de inspección por parte de esta Agencia, de las que se desprende lo siguiente:

La entidad denunciada ha establecido distintos procedimientos para atender el ejercicio de los derechos ARCO por parte de los ciudadanos, que, en síntesis son los siguientes: atención presencial gratuita en la oficina de la propia entidad, donde se puede entregar toda la documentación pertinente. Asimismo de forma no presencial, se puede remitir la documentación correspondiente al fax del Servicio de Atención al Cliente (91\*\*\*\*\*53/54). A su vez, también existe la posibilidad de ejercitar los derechos ARCO a través de otra vía gratuita como es el correo electrónico cuya dirección es [sac@equifax.es](mailto:sac@equifax.es). Finalmente cabe la posibilidad del envío mediante correo postal.

Cabe destacar que, al margen de los 4 procedimientos señalados, Equifax ha puesto a disposición de los ciudadanos que hayan recibido una notificación de inclusión, una dirección de internet ([www.ederechos.equifax.es](http://www.ederechos.equifax.es)) y el número de teléfono 902\*\*\*\*\* donde se le facilita información sobre cómo ejercer el derecho de acceso.

No está previsto que se puedan ejercitar telefónicamente los derechos de



rectificación, cancelación y oposición, ya que es necesario aportar una solicitud firmada y copia del DNI sin que el teléfono 902 tenga tal objeto.

El derecho de acceso si está previsto que se pueda realizar de forma telefónica, aportando en este caso su número de DNI y la referencia de la notificación. Para evitar que sólo disponiendo de la notificación de inclusión un tercero pueda ejercitar este derecho, Equifax ha eliminado el número de DNI en la notificación que debe ser conocido y aportado por el interesado. De hecho, en la inspección llevada a cabo por esta Agencia, se constata lo manifestado por la entidad denunciada, puesto que se realiza una llamada al número 902\*\*\*\*\* verificando que en la locución se solicita la inclusión de la referencia de la notificación de inclusión y el número de DNI para acceder a los datos del fichero Asnef.

La previsión de un sistema de pago (902...) no vulnera la LOPD al plantearse como una alternativa a los métodos gratuitos disponibles ya expuestos cumpliéndose así lo previsto en el artículo 24.2 ROPD *“Deberá concederse al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.”*

Por otro lado, debe señalarse que Equifax ha tenido conocimiento de diversas páginas web que ofrecen a los ciudadanos procedimientos para ejercitar en su nombre, los derechos ARCO, cobrando por estos servicios o solicitando que se telefonee a un número de tarificación adicional, actuando por cuenta del interesado. Destacar que dichas entidades no tienen relación con Equifax ni acceso al fichero Asnef.

## V

Por tanto, y en virtud de lo expuesto, a pesar de no haberse acreditado los hechos denunciados, de la documentación obrante en el expediente y de las actuaciones de inspección llevadas a cabo por esta Agencia, se desprende que los procedimientos establecidos por la entidad denunciada para el ejercicio de los derechos ARCO, cumplen con lo establecido en la normativa de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por el Director 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 IBÉRICA, S.L.** y a D. **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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez  
Director de la Agencia Española de Protección de Datos

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, se le informa de que los datos de carácter personal se incluyen en el fichero denominado "*Expedientes de la Inspección de Datos*", creado por Resolución de 27 de julio de 2001. La finalidad del fichero es la gestión y tramitación de expedientes de la Inspección de Datos. Pueden ser destinatarios de la información los interesados en los procedimientos, los órganos jurisdiccionales, el Ministerio Fiscal, el Defensor del Pueblo, otras Autoridades de Control, las Administraciones Públicas y las Cortes Generales. El afectado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del tratamiento, la Agencia Española de Protección de Datos, calle Jorge Juan nº 6, 28001 Madrid.