

Expediente N°: E/05877/2017

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 D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 120/09/2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) de denuncia contra las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L. e IBERDROLA CLIENTES, SAU (en lo sucesivo las denunciadas) en el que manifiesta que se había procedido a inscribir una deuda en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF sin haberle comunicado previamente la existencia de la deuda ni haberle requerido su pago, en fecha 04/10/2014

De igual modo, manifiesta que ha existido una falta de comunicación de su inclusión por parte del propio fichero de solvencia patrimonial ASNEF.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Reclamación presentada el 2/03/2014 ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Tomelloso solicitando la revocación del contrato con IBERDROLA.

Resolución del Director Provincial de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo firmada el 23/06/2017 resolviendo sobre la reclamación:

- o Inadmitir la reclamación presentada en lo que se refiere a tarifas
- o Desestimar la reclamación presentada en lo atinente a la reducción de potencia.

En esta resolución, además, se indica que se solicitó información sobre esta reclamación a la empresa IBERDROLA GENERACION SAU el 26/06/2014, a la cual contestó el 30/06/2014.

El denunciante manifiesta que ha presentado una solicitud de un préstamo en una oficina de Bankia y que no se le ha concedido debido a que aparece en el fichero ASNEF. Se adjunta carta de la oficina de Bankia fechada el 12/05/2017 indicando que no ha sido posible acceder a su solicitud de crédito por no haber sido aprobada por el comité correspondiente.

Datos del denunciante presentes en el fichero ASNEF a fecha de 16/05/2017, donde se puede ver un apunte informado por la entidad IBERDROLA CLIENTES por un saldo impagado de 397,03 € y con fecha de alta el 04/08/2014. También se ve en el histórico de consultas que BANKIA realizó varias consultas en el fichero los días 10/05/2017 y 11/05/2017.

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:

Respecto a la falta comunicación al denunciante de su inclusión en el fichero ASNEF por parte de EQUIFAX IBERICA, S.L., en contestación a requerimiento de información, se aporta la siguiente información en escrito presentado por EQUIFAX IBERICA, S.L. el 27/10/2017:

- 1 Existe una carta identificativa con referencia "***CARTA.1" dirigida al denunciante (la dirección a la que se dirige coincide con el domicilio que el denunciante presentó en su denuncia) en que se incluye la deuda con IBERDROLA CLIENTES, SAU dada de alta a fecha de 04/08/2014 por un importe de 891,38 €.
- 2 Certificación de la empresa SERVIFORM, S.A., realizada el 26/10/2017, de que un grupo de cartas entre las que están la citada en el anterior párrafo se recibieron el 05/08/2014, y se imprimieron, ensobraron y depositaron en servicios postales el día 06/08/2014, en los albaranes ***ALB.1 y ***ALB.2.
- 3 Albarán con número de entrega ***ALB.2 con sello de UNIPOST, S.A. de fecha 06/08/2014 del envío postal de un total de 19936 objetos para EQUIFAX.
- 4 Albarán de entrega de CORREOS con referencia ***REF.1 con fecha 06/08/2014 y con código de barras de ***COD.1 envíos para el cliente EQUIFAX IBERICA, S.L.
- 5 Certificación de la empresa ILUNION BPO, S.A.U. en la que indica que tiene un contrato con EQUIFAX IBERICA, S.L. para la prestación del servicio de recogida y custodia de las devoluciones de sus clientes desde el 01/09/2004. Y certifica que no consta devolución de la carta con código "***CARTA.1" a fecha de 25/10/2017.

Respecto a la falta de requerimiento de pago previa a la inclusión en el fichero de ASNEF por parte de IBERDROLA CLIENTES, SAU, se aporta la siguiente información en escrito presentado a fecha de 24/11/2017:

- 1 Pantalla con los datos postales del denunciante que constan en los sistemas de IBERDROLA CLIENTES, SAU (se aprecia que es la misma dirección que indica el denunciante como su domicilio en la denuncia)
- 2 Carta certificada con número ***CARTA CERTIFICADA.1, fechada el 01/05/2014 al denunciante, reclamando el pago de una deuda de 494,35 euros antes del 08/05/2014, con advertencia de inclusión en registros de morosidad. Junto con acuse de recogida en la oficina de correos con sello del 09/05/2014.
- 3 Carta certificada con número ***CARTA CERTIFICADA.2, fechada el 20/05/2014 al denunciante, reclamando el pago de una deuda de 179,56 euros antes del 27/05/2014, con advertencia de inclusión en registros de morosidad. Junto con acuse de recogida en la oficina de correos con sello del 26/05/2014.
- 4 Carta certificada con número ***CARTA CERTIFICADA.3, fechada el 10/06/2014 al denunciante, reclamando el pago de una deuda de 217,47 euros

antes del 17/06/2014, con advertencia de inclusión en registros de morosidad. Junto con acuse de recogida en la oficina de correos con sello del 23/06/2014.

- 5 En su escrito, manifiesta que han procedido a dar de baja en ASNEF la deuda correspondiente a las dos facturas reclamadas, que suman 397,03 euros.

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 concurran 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”.

E IBERDROLA CLIENTES, SAU 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, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

De manera concreta, esta entidad denunciada ha aportado a esta Agencia copia de una carta certificada con número ***CARTA CERTIFICADA.1, fechada el 01/05/2014 al denunciante, reclamando el pago de una deuda de 494,35 euros antes del 08/05/2014, con advertencia de inclusión en registros de morosidad. Junto con acuse de recogida en la oficina de correos con sello del 09/05/2014. Otra, una carta certificada con número ***CARTA CERTIFICADA.2, fechada el 20/05/2014 al denunciante, reclamando el pago de una deuda de 179,56 euros antes del 27/05/2014,

con advertencia de inclusión en registros de morosidad. Junto con acuse de recogida en la oficina de correos con sello del 26/05/2014. Y por último, una carta certificada con número ***CARTA CERTIFICADA.3, fechada el 10/06/2014 al denunciante, reclamando el pago de una deuda de 217,47 euros antes del 17/06/2014, con advertencia de inclusión en registros de morosidad. Junto con acuse de recogida en la oficina de correos con sello del 23/06/2014.

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.c), 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, de realización del preceptivo 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, gestión de la notificación de la inclusión en ASNEF por parte de la entidad SERVIFORM, S.A.); (2) documentos acreditativos del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación para su envío (en este caso concreto, CORREOS) 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 denunciada, aquí la entidad ILUNIO BPO).

IV

Por lo tanto, se ha acreditado que la actuación de EQUIFAX IBERICA, S.L., como encargada de la gestión del fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, y de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. en relación con la persona denunciante 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 **EQUIFAX IBERICA, S.L.**, a **IBERDROLA CLIENTES, SAU** 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 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