



Expediente Nº: E/06634/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: El 13 de octubre de 2017 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos, escrito de denuncia de **A.A.A. con domicilio en ***DOMICILIO.1 y ***NIF.1**, contra **PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U.** porque dicha entidad ha solicitado la inclusión de sus datos en el fichero ASNEF el 24/07/2017, sin requerimiento previo de pago por una deuda de 1.164,63 euros pese a haber llamado en numerosas ocasiones a PROSEGUR para que le aclaren la facturación, pues considera que se le están cobrando por servicios no requeridos.

Pese a solicitar la cancelación de sus datos a ASNEF-EQUIFAX, el 06/09/2017, el 04/10/2017 y el 09/10/2017, comunicándole que no pueden proceder a su baja pues los datos han sido verificados por PROSEGUR.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Reclamación de 19/09/2017, ante el Servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad de Toledo.

Carta de 26/09/2017 de SERVICIOS JURÍDICOS PLEX, requiriéndole el pago en nombre de PROSEGUR, por un impago de 810,10 euros, y comunicándole que de no proceder al pago en un plazo de 7 días, sus datos podrán ser incluidos en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias y en concreto ficheros de morosidad.

Copia de los contratos de instalación firmados por el denunciante con PROSEGUR de fechas:

Copia de los contratos de instalación firmados por el denunciante con PROSEGUR de fechas:

- o 10/08/2016, donde consta como dirección de instalación *****DIRECCIÓN.2** y dirección de facturación *****DIRECCIÓN.3**
- o 23/08/2016, donde consta como dirección de instalación *****DIRECCIÓN.3**
- o 11/10/2016 donde consta como dirección de instalación *****DIRECCIÓN.4** y dirección de facturación *****DIRECCIÓN.3**
- o 10/11/2016 donde consta como dirección de instalación *****DIRECCIÓN.5** y dirección de facturación *****DIRECCIÓN.3**

Notificación en *ASNEF/BADEXCUG* de fecha 26/07/2017 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.2**, con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada y detalle de la deuda cuya fecha de **alta es 24/07/2017** y cuyo saldo impagado asciende a 1.164,63 euros.

Listado de las facturas pendientes de pago, remitidas al denunciante por correo electrónico ([***EMAIL.1](#)), de fechas comprendidas entre el 19/08/2016 y el 31/12/2016

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:

La empresa **PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U.** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

En relación a la impresión de pantalla con la **dirección** que consta en los sistemas de PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U. asociada a A.A.A., con indicación de las actualizaciones que se hayan podido producir, en su caso, se manifiesta lo siguiente:

Nombre y apellidos- **A.A.A.**

***NIF.1

Direcciones de contacto-

*****DIRECCIÓN.2**, como dirección principal.

*****DIRECCIÓN.5**

*****DIRECCIÓN.4**

*****DIRECCIÓN.3**

Respecto de la **comunicación personalizada e individualizada enviada** (no el modelo) a **A.A.A.** a la dirección que consta en los sistemas de PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U., con carácter previo a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, informándosele de la cuantía de la deuda reclamada así como de la posibilidad de inclusión de sus datos personales en dichos ficheros en caso de continuar el impago.

Se aporta copia de **carta de 20/06/2017** dirigida al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.2**, indicándose que tiene una deuda de 1.164,63€ y que si la misma persiste, en el plazo de 30 días se procederá a iniciar los trámites necesarios para inscribir sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF.

Exposición del sistema que la entidad tenga implementado para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago, con indicación expresa de si esos envíos son realizados directamente por PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U. o si se ha contratado a una tercera empresa para ello.

PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA S.L.U, manifiesta que una vez acreditada una deuda cierta, vencida exigible, que ha resultado impagada, respecto de la cual no se ha entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa alguna y una vez transcurridos 30 días, remite un listado de clientes que se encuentran en situación de impago a EQUIFAX, quien recibido este listado, genera, imprime y ensobra una comunicación personalizada en nombre de PROSEGUR cada uno de los clientes impagados que obra dicho listado señalando:

el importe adeudado,

la posibilidad de abonar la deuda y la forma en que puede hacerlo,

así como que en caso de persistir en el impago, en el plazo de 30 días, PROSEGUR procederá a procederá a iniciar los trámites necesarios para inscribir sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF



Posteriormente, transcurridos los 30 días anteriormente indicados, ASNEF incluye al cliente en situación de impago en el fichero nacional de impagados ASNEF. Además EQUIFAX envía una carta al cliente informando a este que ha sido incluido en dicho fichero.

Exposición del sistema de control de devoluciones por tercera entidad independiente (art. 40.3 del RLOPD (RD 1720/2007)) que tenga implementado la entidad, con indicación expresa de si la comunicación descrita en el punto 2 (y cuyo envío debe acreditarse según lo expuesto en el punto 3) ha sido devuelta o no, indicando el motivo de la devolución, en su caso.

Se aporta **copia de contrato de prestación de servicios** sobre solvencia patrimonial y crédito entre PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA S.L.U y EQUIFAX IBERICA S.L., de fecha **28/01/2014**.

Se aporta **certificado de SERVINFORM** (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L.) con *****NIF.2**, de fecha 04/12/2017, certificando la **generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales**, el 22/06/2017 la comunicación con el número de referencia *****NT.1**, dirigida a **A.A.A.** con domicilio en *****DIRECCIÓN.2**.

Se aporta **albarán de entrega de UNIPOST**, de fecha 22/06/2017

Se aporta certificado de EQUIFAX IBERICA S.L. de fecha 04/12/2017, certificando que **no consta que la carta de notificación de requerimiento de pago** con referencia *****NT.1**, generada por EQUIFAX, en fecha 21/06/2017, procesada por el servicio SERVINFORM (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L.) con fecha 21/06/2017, y puesta a disposición del servicio de envíos postales con fecha 22/06/2017 dirigida a **A.A.A.**, con domicilio en *****DIRECCIÓN.2**, **haya sido devuelta** por motivo alguno al apartado de Correos designado a tal efecto.

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, 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 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.

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

“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.”*



La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 38 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

IV

En el presente caso se denuncia que **PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U.** ha solicitado la inclusión de los datos del denunciante en el fichero ASNEF el 24/07/2017, sin requerimiento previo de pago por una deuda de 1.164,63 euros pese a haber llamado en numerosas ocasiones a PROSEGUR para que le aclaren la facturación, pues considera que se le están cobrando por servicios no requeridos

De las actuaciones de investigación se desprende que el denunciante tiene varios contratos con **PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U.** cuya dirección de facturación es *****DIRECCIÓN.3.**

Se constata la inclusión de los datos del denunciante en el fichero ASNEF mediante notificación de fecha 26/07/2017 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.2**, con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada y detalle de la deuda cuya fecha de **alta es 24/07/2017** y cuyo saldo impagado asciende a 1.164,63 euros.

Se aporta copia de **carta de 20/06/2017** dirigida al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.2**, indicándose que tiene una deuda de 1.164,63€ y que si la misma persiste, en el plazo de 30 días se procederá a iniciar los trámites necesarios para inscribir sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF.

Asimismo se aporta **copia de contrato de prestación de servicios** sobre solvencia patrimonial y crédito entre PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA S.L.U y EQUIFAX IBERICA S.L., de fecha **28/01/2014.**

Se aporta además **certificado de SERVIFORM** (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L.) con *****NIF.2**, de fecha 04/12/2017, certificando la **generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales**, el 22/06/2017 la comunicación con el número de referencia *****NT.1**, dirigida a **A.A.A.** con domicilio en *****DIRECCIÓN.2**, y se certifica su entrega mediante **albarán de entrega de UNIPOST**, de fecha 22/06/2017.

Igualmente mediante certificado de EQUIFAX IBERICA S.L. de fecha 04/12/2017, se acredita que **no consta que la carta de notificación de requerimiento de pago** con referencia *****NT.1**, generada por EQUIFAX, en fecha 21/06/2017, procesada por el servicio SERVIFORM (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L.) con fecha 21/06/2017, y puesta a disposición del servicio de envíos postales con fecha 22/06/2017 dirigida a **A.A.A.**, con domicilio en *****DIRECCIÓN.2**, **haya sido devuelta** por motivo alguno al apartado de Correos designado a tal efecto.

Por todo ello, se ha constatado que la inclusión en ficheros, objeto de la presente reclamación, ha sido realizada conforme a derecho.



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 **PROSEGUR ALARMAS ESPAÑA, S.L.U.** con **NIF ***NIF.3 y 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