

Expediente Nº: E/01282/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ING BANK NV. Sucursal en España (ING), en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23/01/17, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **C.C.C.**, donde denuncia que: *“ING ha incluido sus datos en los ficheros ASNEF y BADEXCUG sin requerimiento previo de pago”*. Aporta, entre otra, la siguiente documentación:

Notificación de inclusión en BADEXCUG dirigida a la denunciante, con fecha de alta el 08/01/17 y saldo impagado de 300,03 euros, informada por ING.

Notificación de inclusión en ASNEF dirigida a la denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.1**, con fecha de alta el 03/02/17 y saldo impagado de 300,03 euros, informada por ING.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa ING, remite, entre otras, la siguiente información:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante. Entre los mismos consta la dirección, *****DIRECCIÓN.1**.

expone que ha contratado a **TELEMAIL**, S.L. para la realización de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes y adjunta copia del contrato.

Copia de la carta, de referencia **E.E.E.** y fechada el 13/12/16, que remite la entidad denunciada a la denunciante a su dirección, en la que reclama el pago de la deuda contraída por importe de 250,76 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 15 días.

Copia de la carta, de referencia **D.D.D.** y fechada el 20/02/17, que remite la entidad denunciada a la denunciante a su dirección en la que reclama el pago de la deuda contraída por importe de 504,84 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 15 días.

Certificado expedido por **TELEMAIL**, S.L. de la impresión y puesta a disposición del operador de envíos postales Correos, el 14/12/16 y el 21/02/17 de sendas cartas referenciadas dirigidas a la denunciante a su dirección.

Albarán de entrega en Correos validado el 16/12/16 a nombre de **ING**. La modalidad de envío ha sido por carta certificada (CERT. ACUSE).

NO aporta “acuse de recibo” del envío certificado de los requerimientos previos de pago.

Respecto a la gestión de las devoluciones de los requerimientos de pago, en su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que: *“El sistema de control de devoluciones que tiene implementado ING DIRECT se ha encargado*

a una tercera empresa, Marketing y Gestión Postal (en adelante, "MGP"), empresa que recibe todo el correo devuelto que envía ING DIRECT, por no haber sido debidamente entregado en la dirección de los destinatarios. MGP envía una vez a la semana un fichero a ING DIRECT con el correo devuelto. En el caso de que se hayan devuelto a ING DIRECT tres comunicaciones de un mismo destinatario, ING DIRECT se pone en contacto con el cliente con el fin de comprobar y actualizar sus datos".

Con respecto a la devolución de las cartas objeto de análisis manifiesta que a la fecha del escrito no tiene constancia de que *la carta de comunicación haya sido devuelta a ING DIRECT, por lo tanto, se puede concluir que la misma fue debidamente entregada a D. C.C.C. en la dirección que consta en nuestros sistemas.*

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).

El art .126.1, apartado segundo, del Real D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, 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.*"

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ING, de una infracción del artículo 4.3, en relación con el artículo 29.4, de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

III

En el presente caso se constata que ING presenta dos cartas de requerimiento previo de pago, fechadas el 13/12/16 y 21/02/17 respectivamente; certificado de la impresión y puesta a disposición del operador de envíos postales los días 14/12/16 y 21/02/17 y albarán de entrega en Correos validado por este organismo, el 16/12/16, siendo la modalidad de envío: "por carta certificada (CERT. ACUSE)"; indicando además que no consta que la carta haya sido devuelta.

Los datos de la denunciante fueron incluidos en los ficheros de solvencia el 08/01/17 (ASNEF) y el 03/02/17 (BADEXCUG), con más de 15 días desde que tuvo lugar el primer requerimiento previo de pago como se indica en la carta.

Por todo ello, se comprueba que ING actuó con la diligencia debida al elegir

como método de envío el sistema de carta certificada, al objeto de poder constatar que se realizó correctamente. Además, se aporta certificado de tercera entidad independiente que acredita que la notificación no ha sido devuelta.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD en relación con su inclusión en los ficheros de solvencia.

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 ING, y a C.C.C..

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.