

Expediente Nº: E/04569/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS**, en virtud de denuncia presentada ante la misma por **Dª A.A.A.** y en base a los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26/08/15 tiene entrada en esta Agencia, denuncia de **Dª A.A.A.**, contra la entidad **PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS**, por: *“la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF, el 05/08/15, por una deuda de 378,57 euros, sin que se le hubiera requerido previamente su pago”*.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa **PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS**, remite la siguiente información:

- *Aporta copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante: (C/...1) (Valencia); Móvil ***TEL.1; e-mail: ***EMAIL.1*
- El requerimiento de pago se realizó por correo electrónico y SMS a través de los servicios de “MailCertificado” y “SMSCertificado”, prestados por la entidad **SERVICIOS DE MAILCERTIFICADO SL.**, *“un servicio de correo electrónico y SMS con intervención notarial, que proporciona acceso a toda la información de los mensajes enviados: acuse de envío, hora y fecha de apertura, dirección IP de la máquina desde la que se abrió, número de intentos de entrega y certificación de contenido”*.
- Se aporta certificado de la empresa **SERVICIOS DE MAILCERTIFICADO SL.** firmado electrónicamente el 04/08/15, a las 11:52:37, del correo electrónico enviado a la denunciante, que incluye la siguiente información sobre el envío:
 - a).- Datos del emisor: *Protocolo y Servicios Financieros*; NIF/CIF: ***NIF.1
 - b).- Datos del receptor del Correo electrónico: *****EMAIL.1**
 - c).- Tipo de comunicación: Mail-certificado; Fecha/hora: 04/08/15; 11:52:37.
 - d).- Resultado operación: Entregado (04/08/15 a las 11:52:41)
 - e).- histórico de comunicación: Entregado días 4, 6, 8 y 10 de agosto de 2015.
- Aporta certificación del contenido de la comunicación referida anteriormente, individualizada a nombre de la denunciante, a su dirección electrónica, en la que consta detalle de la deuda (importe 383,10 euros) y advertencia de que su impago ocasionará la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial al cabo de 30 días desde el vencimiento del préstamo.
- Aporta la declaración de depósito notarial en el que se indica que Servicios de Mailcertificado SL ha depositado un servidor de comunicaciones certificadas en la oficina de un fedatario público en el que guarda copia de las comunicaciones certificadas, acuses de recibo y certificaciones de contenido de todas las comunicaciones enviadas a través de www.mailcertificado.com. Expone que los

emisarios y destinatarios de las mismas pueden solicitar acta notarial de las comunicaciones durante los 5 años siguientes a su realización.

- Se aporta certificado de la empresa **SERVICIOS DE MAILCERTIFICADO SL.** firmado electrónicamente el 04/08/15, a las 11:52:37, del SMS enviado a la denunciante, que incluye la siguiente información sobre el envío:
 - a).- Datos del emisor: Protocolo y Servicios Financieros; NIF/CIF: ***NIF.1
 - b).- Tipo de comunicación: SMScertificado; Fecha/hora: 04/08/15; 11:52:40.
 - c).- Resultado operación: Entregado (04/08/15 a las 11:53:33)
- Aporta certificación del contenido del SMS, en la que consta detalle de la deuda de 383,10 euros y advertencia de que su impago ocasionará la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial al cabo de 30 días.
- Aporta la declaración de depósito notarial en el que se indica que Servicios de Mailcertificado SL ha depositado un servidor de comunicaciones certificadas en la oficina de un fedatario público en el que guarda copia de las comunicaciones certificadas, acuses de recibo y certificaciones de contenido de todas las comunicaciones enviadas a través de www.mailcertificado.com. Expone que los emisarios y destinatarios de las mismas pueden solicitar acta notarial de las comunicaciones durante los 5 años siguientes a su realización.

Con fecha de 06/09/16, en la resolución del expediente de investigación E/03930/2016, se acuerda el archivo de las actuaciones por caducidad y la apertura de nuevas actuaciones de investigación.

El día 15/12/16, se realiza inspección a la empresa **SERVICIOS DE MAILCERTIFICADO SL.**, teniendo como objeto el análisis de los servicios de notificación electrónica que la sociedad proporciona a sus clientes denominados "Mailcertificado" y "SMScertificado". Se tiene constancia del protocolo de actuación que la entidad sigue para efectuar los requerimientos de pago a través de email y SMS; los mecanismos que le permiten saber si el destinatario de la comunicación la ha recibido en su dirección electrónica e incluso si el mensaje ha sido leído. A través de este sistema se garantiza la integridad del contenido del requerimiento de pago efectuado a través de esta empresa.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad **PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS**, de una infracción del artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD) en relación con el artículo 29.4 de la misma norma.

II

En el caso que nos ocupa, según certifica la entidad, **D^a A.A.A.**, les ha solicitado un total de 6 créditos, siendo el primero de fecha 15/06/13, y el último de fecha 15/05/15 cuyo vencimiento es el 28/06/15. Este último crédito, se encuentra impagado y por ello,

el 05/08/15 sus datos son incorporados al fichero de solvencia y crédito ASNEF. La empresa ha efectuado el requerimiento previo de pago el 04/08/15 a la dirección electrónica de la denunciante, indicándole el importe de la deuda y advertencia de que su impago ocasionará la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial al cabo de 30 días desde el vencimiento del préstamo.

La fecha del último vencimiento de la devolución del préstamo es el 28/06/15; la inclusión de los datos en el fichero de solvencia, según se especifica en el requerimiento previo de pago sería por tanto, el 28/07/15 y la fecha de alta en el fichero de solvencia ASNEF fue, no obstante, el 05/08/15.

El requerimiento previo de pago ha sido válidamente efectuado, ya que se ha realizado utilizando un procedimiento que permite conocer la fecha de emisión del correo electrónico, si el documento remitido ha sido o no recibido por el destinatario, así como si éste lo ha leído o no, y además permite garantizar la integridad del contenido del texto del requerimiento de pago efectuado. Además, el mismo día 04/08/15, se envía a la denunciante un SMS, a través del servicio "SMScertificado", de la misma empresa reseñada, donde también se le detalla la deuda y su inclusión en el fichero de solvencia si no la satisface.

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.

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 **PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS**, y a **D^a. 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.