



Expediente Nº: E/04583/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidad/es **BANCO CETELEM, S.A., ING DIRECT NV SUCURSAL EN ESPAÑA** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 31 de mayo de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D./Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) **BANCO CETELEM, S.A., ING DIRECT NV SUCURSAL EN ESPAÑA** en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“que las entidades **ING** y **CETELEM** incluyeron sus datos personales en el fichero de información de solvencia patrimonial ASNEF sin haber efectuado previo requerimiento de pago”.*

- Copia del DNI del denunciante.
- Copia parcial de escrito de 31/05/2013 remitido por EQUIFAX en el que se le informa de que sus datos personales han sido objeto de dos inclusiones en ASNEF:
 - o Inclusión realizada por ING con fecha de alta 13/05/2013, como consecuencia de una deuda por valor de 930,95 €.
 - o Inclusión realizada por CETELEM con fecha de alta 29/05/2013, como consecuencia de una deuda por valor de 188,98 €.

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:

En relación a ING

Con fecha 27/08/2013 se solicita a ING información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en el fichero de información de solvencia ASNEF, así como respecto al procedimiento que tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento previo de pago. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- ING aporta impresión de pantalla en la que aparece reflejada la dirección de contacto del denunciante que consta en sus sistemas: (C/.....1) Valencia.
- ING expone en su escrito que utiliza los servicios de una tercera empresa para la impresión y remisión de las cartas de requerimiento de pago. En concreto esa empresa es TELEMAIL S.L. (en adelante TELEMAIL), con domicilio en (C/.....2), Madrid. No se aporta copia del contrato suscrito con esta

entidad.

ING manifiesta que el procedimiento se ejecuta de la siguiente manera: ING se encarga de generar un fichero con todos los escritos a remitir, pudiéndose identificar singularmente tal fichero por la asignación de un código único integrado por dos componentes (*kit id* y *subkit id*). Ese fichero es enviado electrónicamente a TELEMAL vía el sistema EDITRAN. TELEMAL se encarga de imprimir los escritos y remitirlos a través de UNIPOST o de CORREOS, generando un fichero que devuelve a ING vía EDITRAN, en el que se señala la fecha en que se tramita el envío y la empresa utilizada (UNIPOST o CORREOS).

- ING aporta copia de dos escritos, de 02/11/2012 y 08/03/2013, remitidos a nombre del denunciante a la dirección señalada en el primer apartado. En los escritos se informa de la existencia de una deuda pendiente con la entidad, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago. En el caso del primer requerimiento, la deuda total reclamada (derivada de dos productos distintos) asciende a 893,26 €; en el caso del segundo requerimiento la deuda total reclamada (que deriva de único producto) asciende a 1.234,23 €.

En el encabezado de ambos escritos aparece el código de identificación *****.

- ING aporta copia de certificado emitido por TELEMAL con fecha 06/09/2013. En el mismo se establece que los escrito incluidos en el *kit id* 4950 *subkit id* 0007, dirigidos a D. A.A.A., (C/.....1) Valencia, fueron impresos con fechas 05/11/2012 y 11/03/2013, siendo depositados en UNIPOST los días 06/11/2012 (correspondiéndose con el albarán nº 1430) y 12/03/2013 (correspondiéndose con el albarán nº 390).

No se aporta copia de los citados albaranes de entrega.

- ING manifiesta que no tiene constancia a 10/09/2013 de que ninguno de los requerimientos de pago mencionados *ut supra* hayan sido devueltos.

En relación a CETELEM

Con fecha 19/09/2013 se solicita a CETELEM información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en el fichero de información de solvencia ASNEF, así como respecto al procedimiento que tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento previo de pago. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de CETELEM, aquélla es (**C/.....1**) Valencia. Se aporta impresión de pantalla al respecto.
- CETELEM afirma tener implementado un sistema de requerimiento previo del pago basado en la generación automática y envío al deudor de diversas cartas reclamando el pago, en la que se incluye la advertencia de la posibilidad de

inclusión en ficheros de solvencia.

CETEM tiene totalmente externalizado todo este proceso a través de la empresa EQUIFAX IBÉRICA SL (en adelante EQUIFAX). Se aporta copia del contrato firmado entre CETEM y EQUIFAX, de 01/07/2009. En el marco del contrato señalado, terceras entidades se encargan de la impresión, ensobrado y puesta en Correos de las comunicaciones.

- CETEM aporta copia de dos requerimientos de pago remitidos a nombre del denunciante, informándole de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago:
 - o De fecha 17/12/2012, identificado con el código NT*****1, relativo a una deuda por valor de 190,16 €. La comunicación se dirige a nombre del denunciante a la dirección indicada en el primer apartado ((C/.....1), singularizándose la puerta 19).
 - o De fecha 13/05/2013, identificado con el código NT*****1, relativo a una deuda por valor de 188,98 €. La comunicación se dirige a nombre del denunciante a la dirección indicada en el primer apartado ((C/.....1), singularizándose la puerta 19).
- CETEM aporta copia de un certificado emitido por MANUFACTURAS GRÁFICA PLAZA, como prestador del servicio de generación de notificaciones de inclusión de EQUIFAX. En el mismo se establece que con fecha 19/12/2012 se generó e imprimió la notificación identificada con el código NT*****1 y dirigida a A.A.A., siendo puesta a disposición de Correos ese mismo día.
- CETEM aporta copia de un certificado emitido por BB DATA PAPER, como prestador del servicio de generación de notificaciones de inclusión de EQUIFAX. En el mismo se establece que con fecha 15/05/2013 se generó e imprimió la notificación identificada con el código NT*****1 y dirigida a A.A.A., siendo puesta a disposición de Correos el día 21/05/2013.
- CETEM manifiesta que no consta que ninguna de las comunicaciones fuera devuelta. Al respecto la entidad manifiesta, expresamente, que *“no incorpora al fichero de solvencia aquellos clientes deudores en los que la comunicación de requerimiento previo de pago ha sido devuelta por correos, salvo en los supuestos en los que la referida devolución se hiciera constar por el funcionario correspondiente que la misma ha sido rechazada por el destinatario”*.

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

El artículo 38.1 el Real Decreto 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.”*

III

En el presente caso se procede a examinar la reclamación con fecha de entrada en esta AEPD—**31/05/13**—en dónde se pone en conocimiento los siguientes hechos en orden a determinar su adecuación a la LOPD—LO 15/99--.

*“que las entidades **ING** y **CETEM** incluyeron sus datos personales en el fichero de información de solvencia patrimonial ASNEF sin haber efectuado previo requerimiento de pago”.*

La Entidad denunciada—**ING**—a requerimiento de esta Agencia alega como mejor procede en Derecho en relación a los “hechos” planteados lo siguiente:

Que se procedió a comunicar al denunciante la existencia de una **deuda**, así como, las consecuencias en el caso de incumplimiento de la misma *“comunicación de los datos del impago a los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”*.

La Entidad denunciada—**ING**—tiene contratado con una tercera Entidad—**TELEMAIL**—el envío de las Cartas de productos impagados, ésta procedió a efectuar la comunicación a la siguiente dirección: **(C/.....1) (Valencia)**.

Por tanto de la documentación aportada, no se infiere que la Entidad denunciada—**ING**—haya incumplido la normativa vigente en materia de protección de Datos, motivo por el que procede el **ARCHIVO** del presente procedimiento frente a la misma.

En cuanto a la segunda Entidad denunciada por el afectado—**Banco Cetem S.A**—la misma alega en fecha 08/10/13 lo siguiente:

*“Que en sus sistemas de información consta la siguiente información asociada al Sr. **A.A.A.**, en concreto la siguiente dirección **(C/.....1) (Valencia)**”.*

Item, que se existe una deuda asociada al DNI del afectado por importe de **190,16€**, que le fue requerida formalmente mediante la preceptiva carta, acompañando copia de la misma.

A mayor abundamiento se le advertía expresamente de las consecuencias legales en caso de impago de los créditos adeudados *“le comunicamos que será incluido en los ficheros de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias”*.

Constan dos requerimientos previos de pago a la dirección anteriormente mencionada, con fecha **17/12/12** y **13/05/13**, sin que consta la devolución o irregularidad alguna en el envío de la comunicación.

Banco Cetelem diseña el formato de la comunicación que se va a remitir, emitiendo a Equifax los datos de las personas a quien esta Entidad desea remitir la comunicación de aviso de posible incorporación de sus datos al fichero de solvencia patrimonial y crédito en caso de que no abonen las cantidades adeudadas.

Item, acompaña documentación que acredita el envío de las comunicaciones al afectado por medio de una tercera Entidad—Manufacturas Gráficas Plaza y BB Data Paper—en dónde la comunicación del afectado tiene como nº de referencia **NT*****1** y **NT*****2**.

*“En caso de persistir el impago **Cetelem** le comunica que será incluido en los ficheros de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias”*

Por tanto de la documentación aportada, no se infiere que la Entidad denunciada—**Banco Cetelem S.A**—haya incumplido la normativa vigente en materia de protección de Datos, motivo por el que procede el **ARCHIVO** del presente procedimiento frente a la misma.

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 las Entidades--**BANCO CETELEM, S.A--**, y **--ING DIRECT NV SUCURSAL EN ESPAÑA--** y a Don **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