



Expediente Nº: E/05042/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **DEENERO SPAIN S.A.** (en la actualidad **NBQ TECHNOLOGY, S.A.U.**), en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 08/08/2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a **DEENERO SPAIN S.A.** (en la actualidad **NBQ TECHNOLOGY, S.A.U.** y para lo sucesivo NBQ), por los siguientes hechos:

La entidad denunciada ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG sin requerimiento previo de pago.

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

Escrito fechado el 12/07/2016 en el que EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en lo sucesivo EXPERIAN), en respuesta al ejercicio del derecho de cancelación, informa al denunciante de que su solicitud no puede ser atendida dado que los datos han sido confirmados por la entidad denunciada.

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 NBQ, en su escrito de fecha de registro 02/12/2016 ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección del denunciante (**C/...1**), CADIZ.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que NBQ, ha contratado a EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en lo sucesivo EQUIFAX), para la realización de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes.

Copia del contrato, suscrito a fecha 28/05/2014 entre NBQ y EQUIFAX, que regula la prestación del servicio de la generación, impresión, envío y gestión de la devoluciones de los requerimientos de pago emitidos por NBQ.

Copia del documento que acredita la delegación del servicio de requerimientos de pago de EQUIFAX IBÉRICA S.L. en EMFASIS BILLING & MARKETING SERVICE S.L. con fecha 01/07/2014.

Copia del documento con fecha 01/07/2016 que acredita que SERVIFORM, S.A. ha absorbido a EMFASIS BILLING & MARKETING SERVICE S.L. por lo que el servicio de gestión, impresión y puesta en el servicio de envíos postales será prestado por SERVIFORM, S.A. (en lo sucesivo SERVIFORM).

Copia de la carta, de número de referencia *****NOT.1** y fechada a 09/03/2016,

que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección **(C/...1)** (CADIZ), en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 546,08 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 del certificado expedido por SERVIFORM de la generación e impresión y puesta en el servicio de envíos postales con fecha 21/11/2016 de la carta de requerimiento de pago con el número de referencia *****NOT.1** dirigida al denunciante a la dirección **(C/...1)** (CADIZ). Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 12626 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 21/11/2016.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 12.626 cartas con fecha 11/03/2016 en nombre de NBQ sin individualizar una referencia a la carta del denunciante, y validado por el gestor postal.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX a fecha 21/11/2016 que acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia *****NOT.1** dirigido al denunciante a la dirección **(C/...1)** (CADIZ), haya sido devuelto.

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 4.3 de la LOPD, que dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

III

En el artículo 38.1 del Reglamento de la LOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, en relación con las obligaciones dinerarias a que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concorra, por lo que ahora importa, el siguiente requisito:

“c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada a la denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad, en el presente caso el fichero BADEXCUG. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: *“Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”*. Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida al fichero contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda la Ley.

IV

En el presente caso, el denunciante ha manifestado que sus datos de carácter personal han sido objeto de inclusión en el fichero de solvencia BADEXCUG a instancias de NBQ, sin que se le hubiera requerido previamente el pago de la deuda ni se le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

De los elementos de prueba aportados no se aprecia que se haya vulnerado la LOPD. En cuanto al requerimiento de pago exigible a NBQ, como previo a la inscripción de la deuda en el fichero de solvencia patrimonial y que el denunciante invoca como garantía del cumplimiento del principio de calidad de datos establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, consta acreditado.

Según la resolución de la Audiencia Nacional de 24 de enero de 2003, hemos de tener en cuenta lo siguiente: *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.I de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”*

La notificación de los requerimientos previos de pago deben efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización de los envíos. En este sentido, la forma más conocida es a través de Correos mediante el envío certificado y con acuse de recibo que utilizan de forma habitual entes públicos y privados.

Ahora bien, nada impide que se realice por otros medios. En ese caso, se ha de certificar por aquella entidad que los escritos de notificación, que la entidad acreedora

debe enviar, se han impreso, ensobrado y enviado de forma que se pueda identificar dicho escrito en todo el trayecto, desde que lo genera la responsable del fichero hasta que lo recibe o lo devuelve el destinatario. Para que los indicios pudieran suplir la prueba indubitada de ese acuse de recibo, debe certificarse por la empresa de servicios que el documento identificable ha sido, sin lugar a dudas, enviado a la dirección correcta y que no ha sido devuelto.

En el caso examinado, NBQ ha acreditado que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa Equifax Ibérica, S.L., quien a su vez tiene contratado los servicios de SERVIFORM, para la generación e impresión de notificaciones de inclusión, a las que remite el fichero donde se hallan las referencias de las cartas que deben entregar. La citada empresa ha certificado que con fecha 11/03/2016 la carta de requerimiento fue generada e impresa y depositada en los servicios postales, posteriormente enviada a nombre del denunciante a la dirección del mismo, comunicación en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente por importe de 546,08 euros, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Las notificaciones disponen de y un número secuencial único que permite identificarlas. De esta comunicación, de la que se aporta copia, aparece identificada con el *****NOT.2**.

También se aporta copia del albarán de entrega en el servidor postal universal (Correos), acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 11/03/2016, debidamente validado por la oficina de admisión, con la fecha y hora de admisión.

Asimismo, Equifax Ibérica, S.L cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas; una vez consultados sus ficheros no le consta ninguna carta devuelta a nombre del denunciante identificada con el número *****NOT.1**.

En conclusión, habida cuenta de todo lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere la normativa en materia de protección de datos.

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 **NBQ TECHNOLOGY, S.A.U.** (con anterioridad **DEENERO SPAIN, S.A.**) 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