

Expediente N°: E/00269/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad HIDRAQUA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE S.A en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de diciembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que no tiene ningún contrato suscrito con la compañía HIDRAQUA y que ha recibido en su número de móvil dos mensajes de texto “sms”, a través de los cuales, la empresa le reclama una deuda pendiente de pago por importe de 491,50€, en relación al contrato **F.F.F.** y le informa que su contrato **G.G.G.** se encuentra en proceso de suspensión de suministro.

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:

- 1) Con fecha 16 de febrero de 2016 se solicita a Hidraqua Gestión Integral de Aguas de Levante S.A (en adelante HIDRAQUA) información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF **D.D.D.** (en adelante la denunciante).

De la respuesta recibida en esta Agencia con fecha 21 de marzo y 13 de junio de 2016, se desprende lo siguiente:

Respecto a la contratación:

HIDRAQUA manifiesta que la denunciante no figura en su base de datos como titular de ningún contrato, por lo que la compañía no dispone de documentación relativa a la misma.

El número de teléfono de la reclamante se encontraba asociado por error a dos contratos de servicio.

Con fecha 05/10/2015 la compañía recibe requerimiento de información desde el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, en relación a la reclamación formulada por la denunciante respecto a la recepción de mensajes de texto en su número de móvil requiriéndole el pago por unos servicios no contratados. Inmediatamente, con fecha 07/10/2015 HIDRAQUA procede a borrar del sistema el número de teléfono asociado.

Al respecto, el escrito incorpora pantallazo del sistema con el detalle del cliente **B.B.B.** con NIF **C.C.C.**, en el que puede observarse el número de móvil **E.E.E.** asociado al mismo, en cinco registros creados durante el período 27/02/2004 - 07/10/2015. A partir de fecha 07/10/2015 y hasta el 02/03/2016, no figura el móvil

asociado a ninguno de los registros existentes en el sistema.

Aportan copia del requerimiento de información formulado a HIDRAQUA con fecha 28/09/2015, por el Servicio de Consumo Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Cádiz

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 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5:

“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de las interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento.”

En este caso concreto, Hidraqua manifiesta que el número de teléfono de la

denunciante se encontraba asociado por error a dos contratos de servicio y que Dña. **A.A.A.** no figura en su base de datos como titular de ningún contrato, por lo que la compañía no dispone de documentación relativa a la misma.

Ahora bien, el responsable del fichero o tratamiento tiene la obligación de actualizar o cancelar de oficio los datos inexactos en el plazo de diez días a contar desde que tuviese conocimiento de la inexactitud. Si no se realizan las rectificaciones que procedan, con motivo de la inexactitud de los datos, se estaría infringiendo el principio de calidad de datos que prohíbe mantener en los ficheros datos inexactos y no actuales.

De aquí que, con fecha 5 de octubre de 2015, la compañía al recibir el requerimiento de información desde el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, en relación con la reclamación formulada por la denunciante respecto a la recepción de mensajes de texto en su número de móvil requiriéndole el pago por unos servicios no contratados, procedió inmediatamente, con fecha 7 de octubre de 2015 a borrar de su sistema el número de teléfono de la denunciante.

III

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a HIDRAQUA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE S.A. una vulneración 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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a HIDRAQUA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE S.A y a Dña. **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 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 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