

Expediente Nº: E/01792/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad Gas Natural Servicios SDG SAU en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 10 de marzo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que es cliente de Iberdrola desde años, entidad con la que tiene contratado el suministro de luz y gas y el mantenimiento, sin saber por qué recibe tres facturas de luz y mantenimiento de GAS NATURAL SERVICIOS SDG SAU. Al reclamar a Gas Natural se le informa de que supuestamente ha firmado un contrato con ellos, pero no es cierto.

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:

Todos los documentos y afirmaciones realizados por GANASER citados en el presente informe tiene como origen el escrito remitido por la entidad registrado con número de entrada 185337/2016.

1. GANASER manifiesta que las tareas de comercialización y captación de clientes las tiene subcontratadas a distintas entidades especializadas en dichos ámbitos. En el caso que nos ocupa la contratación fue realizada por un agente de INSTALACIONES TECNICA RENOVABLES S.L., una de las empresas contratadas por GANASER.
2. Como acreditación de la firma del contrato por parte de la denunciante, GANASER aporta como anexo 1 copia del contrato, de la orden de domiciliación, del DNI recabado durante la contratación y de la locución de verificación de la contratación.

El contrato y la orden de domiciliación, fechados el 21/07/2015, están firmados.

En la grabación, una persona que se identifica como la denunciante y que proporciona su nombre, apellidos y DNI, confirma los datos de la contratación, incluido el domicilio de suministro.

GANASER manifiesta que no admite ningún contrato que no vaya acompañado de copia del DNI ya que entiende que la entrega de una copia del DNI es indicio suficiente de la voluntad de contratar por parte del cliente.

3. Dentro del anexo 1 se incluyen copia de las reclamaciones planteadas por la denunciante ante GANASER los días 22/12/2015 y 18/01/2016 y también la

reclamación presentada ante la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid el 01/02/2016.

Todas las reclamaciones niegan la contratación de los suministros.

Entre los documentos del primer anexo se aporta un correo electrónico de 16/03/2016 en el que la denunciante (la dirección de correo electrónico de origen coincide con la incluida en la reclamación ante la comunidad de Madrid) manifiesta que después de haber escuchado la grabación entiende que la contratación es correcta y queda conforme.

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 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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”.

III

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se*

comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).*

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

IV

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que GANASER manifiesta que la contratación fue realizada por un agente de INSTALACIONES TECNICA RENOVABLES S.L., una de las empresas contratadas por GANASER.

Asimismo, como acreditación de la firma del contrato por parte de la denunciante, GANASER aporta copia del contrato, de la orden de domiciliación, del DNI recabado durante la contratación y de la locución de verificación de la contratación. El contrato y la orden de domiciliación, fechados el 21 de julio de 2015, están firmados.

Por otra parte, señalar que en la grabación, una persona que se identifica como la denunciante y que proporciona su nombre, apellidos y DNI, confirma los datos de la contratación, incluido el domicilio de suministro.

A mayor abundamiento, consta en el expediente un correo electrónico del 16 de marzo de 2016 en el que la denunciante (la dirección de correo electrónico de origen coincide con la incluida en la reclamación ante la comunidad de Madrid) manifiesta que después de haber escuchado la grabación entiende que la contratación es correcta y queda conforme.

V

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 GAS NATURAL SERVICIOS SDG SAU una vulneración de 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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a *GAS NATURAL SERVICIOS SDG SAU*.

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