



Expediente N°: E/02378/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **GAS NATURAL CEGAS, S.A.**, en virtud de la denuncia presentada por D.^a **D.D.D.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26/11/2014 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de D.^a **D.D.D.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que expone que después de haber solicitado la baja del contrato de suministro de gas del que es titular, **GAS NATURAL CEGÁS, S.A.**, (en adelante, GN CEGÁS o la denunciada), le ha emitido facturas y las ha cargado en su cuenta bancaria.

El Director de la AEPD, en resolución de 24/02/2014, dictada en el marco del expediente E/00839/2015, habida cuenta de que no se habían aportado con la denuncia indicios razonables de los que pudiera inferirse la realidad de los hechos que en ella se exponían, acordó no incoar actuaciones inspectoras e informó a la denunciante de la posibilidad de presentar reclamación ante GN CEGÁS cuestionando la existencia de la deuda, subsidiariamente, de someter la controversia a las Juntas Arbitrales de Consumo y de ejercitar ante la denunciada el derecho de cancelación o rectificación del dato relativo a la deuda discutida.

La resolución de archivo fue recurrida en reposición (RR/00305/2015), aportando la recurrente en ese trámite copia de tres facturas emitidas por GN CEGÁS en fechas 22/02/2013, 25/04/2013 y 19/06/2013, correspondientes al consumo de diciembre de 2012 y enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2013.

La denunciante había remitido inicialmente con su denuncia copia de la “*Demanda de actuación (A2-*****)*” relativa a la “*solicitud de cese de suministro*” en la que figuraba como “*Fecha cierre: 20/01/2011*”, por lo que siendo las facturas aportadas en vía de recurso posteriores a la fecha de cierre, el Director de la AEPD dictó resolución el 11/05/2015 estimando el recurso de reposición y acordando abrir actuaciones de investigación en el marco del E/01495/2014, a fin de determinar si GN CEGÁS había incurrido en una infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal.

SEGUNDO: En cumplimiento de lo ordenado por el Director de la AEPD en la resolución que estimó el RR/00305/2015, la Subdirección General de Inspección de Datos realizó actuaciones encaminadas al esclarecimiento de los hechos teniendo conocimiento de los siguientes extremos que constan en el Informe de Actuaciones Previas de Inspección que se reproduce:

A.A.A.

Con fecha 26 de mayo de 2015 se solicita información a GAS NATURAL SUR SDG, SA (en adelante GAS NATURAL SUR) y a GAS NATURAL CEGÁS, SA (en adelante GN CEGÁS). De la documentación remitida por dichas compañías en fecha de registro de entrada 19 de junio de 2015 se desprende:

1. GN CEGÁS es la compañía distribuidora de gas que abastece a la Comunidad Valenciana y pertenece al Grupo Gas Natural Fenosa, cuya empresa matriz es Gas Natural SDG, S.A.

En la Ley del Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998, de 7 de octubre), las empresas distribuidoras son aquellas sociedades mercantiles autorizadas para la construcción, operación y mantenimiento de instalaciones de distribución destinadas a situar el gas en los puntos de consumo.

GN CEGÁS es la compañía distribuidora propietaria de las redes a las que está conectado el punto de suministro titularidad de la denunciante y por tanto, la responsable de realizar las lecturas del contador y las altas y bajas de suministro, en su caso.

2. CN CEGÁS manifiesta y aporta impresión de pantalla al respecto que **D.D.D.** consta como titular de un punto de suministro activo en el domicilio de la **C.C.C.** (Valencia).
3. CN CEGÁS manifiesta que la entidad comercializadora con la que tiene el Contrato la denunciante, GAS NATURAL SUR ha solicitado a CN CEGÁS, en varias ocasiones, la baja del suministro, sin embargo GN CEGÁS no ha podido llevar a cabo el cese al encontrarse el contador en el interior de la vivienda y no haberle sido permitida la entrada en el domicilio, por lo que no ha podido efectuarse la desconexión y retirada de dicho contador para materializar dicho cese.

A este respecto, CN CEGÁS aporta impresión de pantalla donde constan las solicitudes realizadas por GAS NATURAL SUR respecto de la baja de la denunciante (un total de 9 solicitudes comprendidas entre 24/11/2010 al 24/07/2014) todas ellas en estado "RZ", el cual según manifiesta CN CEGÁS indica resultado "rechazado".

4. Por su parte GAS NATURAL SUR manifiesta que atendiendo a la petición efectuada por la denunciante, ha solicitado en varias ocasiones a la distribuidora que proceda a hacer efectiva la baja del suministro, sin embargo GN CEGÁS ha informado a esta compañía que el cese no ha podido llevarse a cabo porque el contador se encuentra en el interior de la vivienda y el ocupante de la misma no le ha permitido la entrada en el domicilio, por lo que no ha podido efectuarse la desconexión ni la retirada de dicho contador, para materializar dicho cese.

Motivo por el cual, al continuar el contrato activo, se sigue facturando el suministro de gas y al resultar las facturas emitidas por dicho suministro impagadas se generan requerimientos de pago.

GAS NATURAL SUR ha aportado impresión de pantalla donde, en diversas ocasiones, consta el resultado "No se ha podido realizar la baja", la primera de ellas en fecha 21/11/2010 y la última en fecha 24/07/2014

Asimismo ha aportado impresión de pantalla donde consta un acumulado de deuda

por importe de 425,62 € en fecha 12 de mayo de 2015 y facturas emitidas.

5. *Respecto de los contactos mantenidos con el cliente, GAS NATURAL SUR ha aportado reclamación de la denunciante de fecha 31/07/2013 respecto de que no se ha realizado la baja y en la resolución de la reclamación consta textualmente. "Informamos de la resolución de la solicitud. Cliente conforme. Informa, que la actual inquilina de la vivienda, reiteradamente no ha dejado acceder a los técnicos a la vivienda para proceder a la retirada del contador. Además, cliente indica inquilina esta denunciada por usar sus datos personales, DNI y c/c". >>*

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 6 de la LOPD, bajo la rúbrica "*Consentimiento del afectado*", dispone:

"1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. 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.

3. El consentimiento al que se refiere el artículo podrá ser revocado cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuyan efectos retroactivos."

El Precepto citado debe integrarse con la definición legal de "*datos de carácter personal*", "*tratamiento de datos*" y "*consentimiento del interesado*", que ofrecen, respectivamente, los artículos 3 a), 3 c), y 3 h) de la Ley Orgánica 15/1999: "*cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables*"; "*operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias*"; "*toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen*".

El principio del consentimiento o autodeterminación, recogido en el artículo 6.1

de la LOPD, es la piedra angular en la construcción del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal y alude a la necesidad de contar con el consentimiento inequívoco e informado del afectado para que el tratamiento de sus datos sea ajustado a Derecho. Conforme al citado precepto, el tratamiento de datos sin consentimiento, o sin otra habilitación amparada en la Ley, constituye una vulneración de este derecho pues sólo el consentimiento, con las excepciones contempladas en la ley, legitima el tratamiento.

III

La denuncia que nos ocupa versa sobre el tratamiento que, presuntamente, ha hecho GN CEGÁS de los datos personales de la denunciante sin su consentimiento, toda vez que ha manifestado que después de solicitar la baja del contrato de suministro de gas de la vivienda ubicada en la calle **B.B.B.**, del que es titular, la entidad continuó emitiéndole facturas y cargando en su cuenta bancaria los recibos.

Como se ha indicado, la denunciante aportó con la denuncia el documento denominado "*Demanda de actuación (A2- *****)*", relativo a la solicitud de cese de suministro para la dirección de la calle **B.B.B.**, de **B.B.B.**. En ese documento consta como "*Fecha creación*" el 03/11/2010 y como "*Fecha cierre*" el 20/01/2011.

Posteriormente, en fase de recurso, aportó diversas facturas emitidas por Gas Natural S.U.R., SDG, S.A., relativas al mismo punto de suministro, de fechas 22/02/2013, 25/04/2013 y 19/06/2013 (por un importe, respectivamente, de 71,34€, 100,68€, y 20,73€). Asimismo, remitió a la AEPD copia de varios escritos recibidos de Gas Naturas Fenosa requiriéndole el pago de las deudas pendientes de abono.

La cuestión que subyace es determinar si tenía o no amparo en el artículo 6 de la LOPD el tratamiento de los datos personales de la denunciante efectuado por GN CEGÁS después de que ésta hubiera solicitado la baja del contrato. Tratamiento materializado en la emisión de las facturas de 22/2/2013, 25/04/2013 y 19/06/2013 a nombre de la denunciante, asociadas al suministro de la vivienda mencionada, y en el cargo de estas facturas en su cuenta bancaria.

GN SUR, empresa comercializadora, informó a la AEPD que tiene suscrito un contrato de suministro de gas con la denunciante que en fecha 15/06/2015 se encontraba activo; que en varias ocasiones había solicitado a la distribuidora –GN CEGÁS–, trasladándole la petición de la denunciante, que hiciera efectiva la baja en el suministro. Como prueba de lo declarado facilitó a la AEPD una impresión de pantalla en la que consta que entre el 24/11/2010 y el 24/07/2014 dirigió a la distribuidora GN CEGÁS un total de nueve solicitudes para que hiciera efectiva la baja del suministro verificando que todas ellas fueron rechazadas. Manifiesta que la distribuidora le informó que el cese no podía llevarse a cabo porque el contador se encontraba en el interior de la vivienda y el ocupante no le había permitido la entrada en el domicilio, razón por la que no pudo efectuarse la desconexión ni la retirada del contador.

Por su parte, la distribuidora, GN CEGÁS, en respuesta al requerimiento informativo de la AEPD ha reconocido que la comercializadora GN SUR, con la que la denunciante tiene contratado el servicio para el punto de suministro de la calle **E.E.E.**, le solicitó en varias ocasiones que diera de baja el citado contrato pese a lo cual no pudo llevarse a efecto porque el contador de gas se encuentra en el interior de la vivienda y

no le han permitido la entrada al domicilio siendo imposible entonces efectuar la desconexión y retirada del contador.

Llegados a este punto es preciso hacer las siguientes consideraciones: En primer término, que las facturas de gas emitidas por la denunciada, GN CEGÁS, reflejan que en la vivienda existió un consumo efectivo y que ese consumo es el que ha sido facturado y cobrado.

En segundo término que no le corresponde a la AEPD determinar si para cursar la baja solicitada por el cliente es necesario haber retirado el contador, como sostienen GN CEGÁS, GN SUR y como se informa en la página web de GAS NATURAL FENOSA.

El objeto de la competencia que la AEPD tiene atribuida por su normativa reguladora (Ley Orgánica 15/1999, artículo 2.1, y Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, artículo 2) es el tratamiento de los datos de carácter personal registrados en soporte físico, de modo que no corresponde a este organismo valorar ni pronunciarse sobre la cuestión de fondo mencionada.

Le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 64 del Real Decreto 1434/2002, la Administración Pública competente para conocer de las reclamaciones en relación con las bajas en los contratos de suministro de gas natural es la autonómica. El precepto citado dispone: *“Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifas o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.”* Así pues, usted puede dirigirse a la Consejería de Industria de la Generalitat Valenciana y formular ante ella las consultas o reclamaciones que estime oportunas.

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** esta Resolución a **GAS NATURAL CEGAS, S.A.**, y a D.^a **D.D.D.**

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 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