



Expediente Nº: E/02442/2016

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 31 de marzo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que el 29 de febrero de 2016, constata a través de su entidad bancaria que la última factura de electricidad recibida es de septiembre de 2015, por lo que se puso en contacto con su comercializadora GAS NATURAL SUR, con la que tiene suscrito el contrato de suministro de energía eléctrica.

La comercializadora le informa que se ha rescindido el contrato porque ha cambiado de la misma y que a su nombre no existe ninguno, sin embargo GAS NATURAL SERVICIOS ha utilizado los datos de su vivienda pero a nombre de otra persona, dando lugar a la baja de su contrato con GAS NATURAL SUR.

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. En su escrito de 6 de junio de 2016, GAS NATURAL SERVICIOS aporta la siguiente información:
 - a. Según la información que consta en sus ficheros, la denunciante es titular del servicio de energía eléctrica, en el domicilio (que coincide con el aportado por ella misma a la Agencia), con fecha de alta 1 de septiembre de 2015 y fecha de baja 5 de abril de 2016.
 - b. La denunciante tenía contratado el servicio de electricidad con la compañía GAS NATURAL SUR S.A. hasta septiembre de 2015, fecha en que se produce un cambio de comercializadora y pasa a ser suministrada por GAS NATURAL SERVICIOS.
 - c. El cambio de empresa comercializadora fue debido a un error, que ya ha sido subsanado. El error se produce en la contratación del servicio de electricidad de un punto de suministro diferente pero situado en la misma finca. La persona que realizó esta contratación solicitó el servicio para el piso **D.D.D.**, **B.B.B.** y por error se asoció al **C.C.C.** **B.B.B.**. Este error ocasionó la baja del contrato de la denunciante y el cambio de empresa comercializadora.
 - d. Con fecha 6 de abril, GAS NATURAL SERVICIOS S.A., remitió un

escrito, del que aportan copia, a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, ante la que la denunciante había puesto una reclamación con fecha 10 de marzo de 2016. En el citado escrito, la compañía informa de que ha iniciado los trámites para inactivar el contrato de suministro eléctrico de la denunciante y la activación del contrato con la comercializadora GAS NATURAL SUR.

- e. Así mismo, con fecha 21 de abril de 2016, en otro escrito remitido a la misma Dirección General, la compañía informa del error en la activación del contrato de la denunciante y de la fecha de resolución del mismo: 5 de abril de 2016, también informan de la anulación de las facturas emitidas en el periodo de 18 de septiembre de 2015 al 5 de abril de 2016. En el escrito se indica que han intentado contactar telefónicamente con la denunciante y no ha sido posible su localización.

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 según la información que consta en los ficheros de GAS NATURAL SERVICIOS, la denunciante es titular del servicio de energía eléctrica, en el domicilio (que coincide con el aportado por ella misma a la Agencia), con fecha de alta 1 de septiembre de 2015 y fecha de baja 5 de abril de 2016.

Asimismo, tuvo contratado el servicio de electricidad con la compañía GAS NATURAL SUR S.A. hasta septiembre de 2015, fecha en que se produce un cambio de comercializadora y pasa a ser suministrada por GAS NATURAL SERVICIOS. El cambio de empresa comercializadora fue debido a un error, que ya ha sido subsanado. El error se produce en la contratación del servicio de electricidad de un punto de suministro diferente pero situado en la misma finca. La persona que realizó esta contratación solicitó el servicio para el piso **D.D.D.**, **B.B.B.** y por error se asoció al **C.C.C. B.B.B.**

Este error ocasionó la baja del contrato de la denunciante y el cambio de empresa comercializadora.

A mayor abundamiento, con fecha 6 de abril, GAS NATURAL SERVICIOS S.A., remitió un escrito a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, ante la que la denunciante había puesto una reclamación con fecha 10 de marzo de 2016. En el citado escrito, la compañía informa de que ha iniciado los trámites para inactivar el contrato de suministro eléctrico de la denunciante y la activación del contrato con la comercializadora GAS NATURAL SUR.

Añade la entidad denunciada del error en la activación del contrato de la denunciante y también informan de la anulación de las facturas emitidas en el periodo de 18 de septiembre de 2015 al 5 de abril de 2016.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que GAS NATURAL SERVICIOS SDG SAU empleó una razonable diligencia, ya que anuló las facturas emitidas en el periodo que tuvo contrato con esta compañía y sin contrato vigente.

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 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