

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12/04/2016 ha tenido entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), remitido por la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, un escrito de D.^a **A.A.A.** (en lo sucesivo, la denunciante) en el que manifiesta que **GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.U.**, (en lo sucesivo, la denunciada o **GAS NATURAL**) ha tratado sus datos personales sin su consentimiento vinculados a un supuesto contrato de mantenimiento de caldera de gas que ella no ha celebrado y del que deriva la deuda cuyo pago le exigen.

La denunciante presentó reclamación por estos hechos ante la Consejería de Sanidad de Castilla La Mancha en fecha 08/01/2016 en la que declara: *"me están reclamando el mantenimiento de la caldera cuando nunca han ido a hacerme una revisión ni nunca ha estado activa la caldera"*.

Acompaña a la denuncia una copia de los siguientes documentos: Dos cartas de requerimiento de pago remitidas por **ABINITIO CONSULTING, S.L.**, en las que, en nombre de **GAS NATURAL**, le reclaman el pago de una deuda de 224,94 euros por el concepto *"suministro y otros servicios"* referente al inmueble sito en calle **B.B.B.**. El expediente tramitado ante la Consejería de Sanidad de Castilla La Mancha a raíz de la reclamación formulada frente a **GAS NATURAL**.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones de investigación previa dirigidas al esclarecimiento de los hechos teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

<<La sociedad Gas Natural Servicios SDG ha manifestado que la denunciante contrató los servicios "ServiGas Básico", el día 28 de noviembre de 2011, para la prestación del servicio en la dirección calle B.B.B.. Se adjunta dicho contrato firmado por el cliente y copia del DNI.

En el Sistema de Información de Clientes de la compañía constan los siguientes datos de la denunciante: nombre, apellidos, NIF, dirección completa, cuenta de facturación, producto contratado "ServiGas Básico", fecha de alta 28 de noviembre de 2011, fecha de activación 27 de diciembre de 2011 y fecha de baja 25 de febrero de 2015.

Se emitieron facturas desde diciembre de 2011 a diciembre de 2014 y consta una deuda de 34,12€, se adjunta copia de las mismas.

También, informan que la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha formuló reclamación en nombre de la denunciante y adjuntan copia del expediente que coincide con la documentación facilitada por la denunciante.>>

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).

El artículo 1...1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD) aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, 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.”

II

La LOPD se refiere en su artículo 6 al principio del consentimiento en el tratamiento de los datos de carácter personal y 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 funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento;...”

Este precepto 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”.

De acuerdo con las disposiciones transcritas el tratamiento de los datos personales de un tercero exige contar con el consentimiento inequívoco de su titular, del que se dispensa al responsable del fichero -entre otros supuestos previstos en la LOPD- cuando el tratamiento se refiera a las partes de un contrato o precontrato y sea necesario para su mantenimiento o cumplimiento (ex artículo 6.2 LOPD), pues en tal caso el consentimiento otorgado por el contratante lleva implícito el consentimiento para el tratamiento de su datos personales en la medida en que sean necesarios para su desenvolvimiento o ejecución.

Sentado lo anterior es preciso advertir que la competencia que la LOPD y el RLOPD atribuyen a la AEPD se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos de carácter personal sin que este organismo pueda realizar pronunciamientos de naturaleza civil o mercantil

Así pues, la AEPD carece de competencia para valorar aquellos aspectos relacionados con la conducta que se denuncia que no se circunscriban a su adecuación a la LOPD y normas de desarrollo, de modo que en ningún caso puede pronunciarse sobre la existencia o inexistencia de una deuda, ni sobre la certeza o exactitud del importe reclamado o la nulidad o

anulabilidad del contrato, ni en general sobre la existencia o inexistencia de las prestaciones derivadas de los contratos que las partes hayan suscrito.

Con toda claridad el artículo 1 de la LOPD delimita su objeto diciendo que consiste en *“garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar”*.

III

La denuncia que nos ocupa versa sobre un presunto incumplimiento de la LOPD atribuido a GAS NATURAL SERVICIOS, SDG, S.A., y materializado en haber tratado los datos personales de la denunciante vinculados a un contrato de mantenimiento de la caldera de gas que ella niega haber celebrado y del que nace la deuda que la empresa gestora de cobros ABINITIO le reclama en nombre de la denunciada.

En respuesta al requerimiento informativo de la Inspección de Datos la denunciada ha facilitado a esta Agencia la copia del contrato de servicios celebrado con la afectada el 28/11/2011, documento que está firmado por la denunciante, así como una copia de su DNI. En el documento contractual figura como dirección de prestación del servicio la calle **B.B.B.** número **..**, piso **D.D.D.**, que coincide con la que aparece en las facturas emitidas a nombre de la denunciante por NATUR GAS.

Según el documento contractual el “módulo” contratado es “*ServiGas básico*” cuyo precio anual es de 72,46 euros. En las estipulaciones contractuales se define el servicio contratado -“*ServiGas Básico*”- como “*mantenimiento de instalaciones domésticas de gas natural*”.

GAS NATURAL ha aportado también impresiones de pantalla de sus sistemas informáticos en las que se encuentran registrados los datos personales de la denunciante vinculados al producto ServiGas Básico con fecha de alta 28/11/2011 y fecha de baja 25/02/2015 y un número de DNI que coincide con el de la denunciante

A la luz de los documentos remitidos por la denunciada se concluye que, desde el punto de vista de la normativa de protección de datos de carácter personal, el tratamiento que GAS NATURAL ha hecho de los datos de la denunciante -el alta en un contrato de mantenimiento de calderas de gas, la emisión de facturas y el requerimiento de pago de la deuda- ha sido legítimo y está amparado en el contrato que suscribió con ella el 28/11/2011.

Se ha indicado anteriormente que con arreglo al artículo 6.2 de la LOPD no será preciso recabar el consentimiento del titular para tratar sus datos personales cuando éste se refiera a las partes de un contrato y dicho tratamiento sea necesario para su desenvolvimiento o ejecución; circunstancias que efectivamente están presentes en el supuesto que nos ocupa, en el que lo que persigue GAS NATURAL a través de las cartas de requerimiento de pago que envió a la denunciante a través de su encargada de tratamiento, ABINITIO CONSULTING, S.L., es que atienda las obligaciones derivadas del contrato que celebró en el año 2011.

La denunciante ha invocado que GAS NATURAL nunca fue a la vivienda a hacer una revisión de la caldera. Igualmente, la denunciada ha reconocido en su escrito de fecha 18/02/2016, en respuesta a la petición de la Consejería de Sanidad de Castilla La Mancha para que aportara una copia de los partes de trabajo de las revisiones de la caldera de gas, que *“debido a que en el periodo en que estuvo activo el servicio de mantenimiento no se llevaron a cabo actuaciones, no se dispone de partes de trabajo”*.

Por otra parte, entre la documentación aportada a la AEPD figura el escrito de

03/03/2016 que la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma dirigió a GAS NATURAL (fecha de Registro de salida de 04/03/2016), calificado de “Advertencia”.

La Consejería de Sanidad cita el Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y transcribe, entre otros, los artículos 82 - “Concepto de cláusulas abusivas”- 86 - “Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario”- y 87 que lleva por rúbrica “Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad”.

La Consejería de Sanidad, después de reproducir el texto del artículo 87 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que declara que son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contrarias a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular, “el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente” (apartado 6º), advierte a GAS NATURAL que dispone de quince días para anular los cargos indebidos por servicios no prestados y que de no actuar así esta práctica podría ser objeto de incoación de un expediente sancionador por infracción de la normativa de consumo.

A diferencia de la consecuencia jurídica que deriva de aplicar a los hechos que se someten a la valoración de esta Agencia la normativa de consumo, a la que alude la Consejería de Sanidad en su “Advertencia” a GAS NATURAL, desde la óptica de la normativa reguladora del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal la conducta examinada se estima ajustada a Derecho pues se ampara en el consentimiento otorgado en su día a la contratación de un servicio, extremo del que hacen prueba la copia del contrato firmado por la afectada y la copia de su DNI, documentos que NATUR GAS ha remitido a la AEPD.

En definitiva, no existen en la conducta que se somete a la valoración de esta Agencia indicios de infracción de la LOPD y normas de desarrollo imputable a GAS NATURAL, por lo que procede el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

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, S.A.U.**, y a D.^a **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