



Expediente Nº: E/06781/2015

## 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 **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha de 18 de septiembre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara que **GAS NATURAL FENOSA** ha cargado en su cuenta bancaria dos recibos de junio y julio de 2015, sin que el denunciante fuera titular del contrato al que corresponden los recibos.

Junto a su escrito de denuncia se aporta:

- copia de la reclamación presentada por el denunciante ante el Gobierno de Aragón por los hechos denunciados a la que adjunta copia de las dos facturas generadas a su nombre por **GAS NATURAL SERVICIOS SDG S.A.** de fechas 26 de mayo y 18 de junio de 2015.
- escrito remitido a **GAS NATURAL FENOSA**, con fecha 20 de julio de 2015, en el que solicita la cancelación de sus datos y reclama el cargo de los dos recibos en su cuenta.
- carta de **GAS NATURAL FENOSA**, de fecha 18 de agosto de 2015, en el que le informan de que con fecha 15 de mayo de 2015, se realizó un cambio de titular de un contrato de suministro eléctrico a su nombre en un domicilio de Zaragoza (c/Biarritz), y que el contrato quedó inactivo por cambio de comercializadora con fecha 4 de julio de 2015. Así mismo, le indican que se han modificado las facturas emitidas y que se ha generado un abono, remitido a su cuenta bancaria.

**SEGUNDO:** Con fecha 28 de abril de 2016, **GAS NATURAL SERVICIOS SDG S.A.** (en adelante **GAS NATURAL**), ha remitido a esta Agencia, la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus ficheros relativos al denunciante como titular de un contrato de energía eléctrica en el domicilio de (C/...1) de Zaragoza, con fecha de alta 10 de septiembre de 2014 y fecha de baja 4 de julio de 2015. La cuenta bancaria que consta asociada al cliente coincide con la cuenta en la que se le han cargado sus facturas objeto de la denuncia.
2. Según manifiestan, tras analizar el expediente del denunciante en el punto de suministro de la (C/...1) de Zaragoza:
  - a. Con fecha 21 de mayo de 2015, se produce un cambio de titularidad en el punto de suministro a favor del denunciante, a solicitud del propio denunciante en una oficina de **GAS NATURAL**. A este respecto aportan copia de la información que consta en sus ficheros sobre el cambio de titularidad y del contrato correspondiente que fue remitido al domicilio del denunciante con fecha 22 de mayo de 2015, donde figura el número de cuenta bancaria en el que se han domiciliado los facturas objeto de la denuncia.



- b. Con fecha 26 de mayo de 2015 se generó una factura por importe de 63,14€ a nombre del denunciante, dado que ya se había realizado el cambio de titularidad del contrato a su nombre, sin embargo el periodo facturado correspondía al anterior titular del contrato, por lo que el denunciante reclamó no estar conforme con la factura.
  - c. El denunciante solicitó entonces la anulación del cambio de titularidad del punto de suministro, por lo que se procedió a anular la factura emitida a su nombre y retroceder el cambio de titularidad, poniendo de nuevo el contrato a nombre de la anterior titular, que según indico el denunciante, era la inquilina de la vivienda. Por ese motivo, se emitió una segunda factura con fecha 18 de junio de 2015 a nombre de la inquilina, de la que aportan copia. Adjuntan copia impresa de la información que consta en sus ficheros en relación con este cambio de titularidad de fecha 17 de junio de 2015.
  - d. Con fecha 26 de junio de 2015, el denunciante solicitó un nuevo cambio de titularidad del punto de suministro a su nombre, el cual se realizó tras verificar que no constaban importes pendientes de pago. Aportan copia del contrato correspondiente a este cambio de titularidad, donde consta la misma cuenta bancaria de domiciliación. Adjuntan copia impresa de la información que consta en sus ficheros en relación con este cambio de titularidad de fecha 28 de junio 2015.
  - e. Con fecha 18 de julio de 2015, se remitió un escrito al denunciante informándole de que se había modificado la facturación de 20 de mayo y 4 de julio de 2015, generándose un abono a su favor que le fue remitido mediante transferencia a la cuenta bancaria de domiciliación.
3. Por otra parte, aportan copia impresa de los contactos con el denunciante que constan en su sistema, donde figuran entre otros:
- a. Con fecha 2 de junio de 2015, el cliente no está conforme con la factura que se le ha enviado, ya que en esa fecha aún se encontraba la inquilina. Se va a realizar la retrocesión del cambio de titular.
  - b. Con fecha 4 de junio de 2015, se solicita retrocesión cambio de titular, ya que el cliente no está conforme con la factura. (Datos del anterior titular). Cuando la factura la haya pagado el anterior titular se volverá a realizar el cambio de titular a nombre del denunciante.
  - c. Con fecha 9 de junio de 2015, en el que el cliente reclama que no se le informó correctamente, al realizar el cambio de titularidad, de que asumía un periodo que no le correspondía. Se va a retroceder el cambio de titularidad.

## **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 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD) bajo la rúbrica “calidad de datos”



recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

*“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.*

*“4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificadas o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”*

Añade 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 rectificadas 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.”*

Así las cosas 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.

En este caso **GAS NATURAL SERVICIOS SDG S.A.**, ha cargado en la cuenta bancaria del denunciante dos recibos en junio y julio de 2015, en los que se factura un periodo de tiempo en el que no era titular del contrato al que corresponden los recibos.

La actuación inspectora de este Organismo, permite constatar que mediante carta de fecha 18 de agosto de 2015, **GAS NATURAL SERVICIOS SDG S.A.**, reconoce que con fecha 15 de mayo de 2015, se realizó un cambio de titular de un contrato de suministro eléctrico a su nombre en un domicilio de Zaragoza (c/Biarritz), y que el contrato quedo inactivo por cambio de comercializadora con fecha 4 de julio de 2015. Así mismo, se indica al denunciante que se han modificado las facturas emitidas y que se ha generado un



abono, remitido a su cuenta bancaria, por lo que procede el archivo de la presente denuncia.

### III

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** y 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 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