

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

RESOLUCIÓ D'ARXIU de la Informació Prèvia núm. IP 184/2017, referent a Comsa Service Facility Management, SAU

Antecedents

1.- En data 29/06/2017 va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit d'una persona pel qual formulava denúncia contra l'empresa Comsa Service Facility Management, SAU (en endavant, COMSA), amb motiu d'un presumpte incompliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD).

En concret, la persona denunciant exposava que, com a mínim, entre el 18/04/2011 i el 27/04/2016 i amb una periodicitat anual, COMSA hauria carregat al seu compte bancari una factura pels serveis complementaris relatius a l'abastament d'aigua referits a un determinat immoble. La persona denunciant manifestava que aquest immoble l'hauria transmès a un tercer el 14/02/2007, de manera que els càrrecs efectuats per COMSA al seu compte eren indeguts.

La persona denunciant aportava diversa documentació relativa als fets denunciats.

2.- L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 184/2017), d'acord amb l'article 7 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, i l'article 55.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, per tal de determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador, la identificació de la persona o persones que poguessin ser responsables i les circumstàncies rellevants concurrents.

En el si d'aquesta fase d'informació, per mitjà d'ofici de data 03/07/2017 es va requerir a l'entitat denunciada per tal que informés, entre d'altres, sobre quan va iniciar-se la relació contractual amb la persona aquí denunciant i indiqués si tenia constància del canvi de titularitat de l'immoble controvertit.

COMSA va respondre l'anterior requeriment a través d'escrit de data 20/07/2017, pel qual s'exposava, entre d'altres, el següent:

- Que el concepte de les factures generades corresponia a la quota anual d'un manteniment domèstic en general.
- Que el servei es contractà per telèfon l'any 2007.
- Que el contracte s'associa a la persona qui paga el servei.
- Que en el present cas, la persona denunciant no va comunicar la venda de l'immoble ni el trasllat de domicili.
- Que s'ha solucionat amb la persona denunciant els fets denunciats.

L'entitat denunciada aportava amb el seu escrit la gravació de la conversa telefònica que hauria tingut lloc l'any 2007, per la qual la persona denunciant acceptava la subscripció del

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

servei integral d'assistència en avaries, millores i reformes del manteniment de la llar que s'oferia a les persones que havien sol·licitat l'alta del subministrament d'aigua.

3.- En data 11/07/2017 la persona denunciant va comunicar que, arran la intervenció d'aquesta Autoritat, l'empresa COMSA havia contactat amb ella l'empresa Comsa *"per tal de donar-me les explicacions pertinents (...) considero que no s'hauria produït cap mena d'infracció (...) tant les seves explicacions com el fet que procedeixin al retorn dels cobraments indeguts, satisfan les meves pretensions (...). Per tot l'exposat, i considerant que l'actuació de l'ACPD és el motiu fonamental que ambdues parts haguem arribat a un acord de forma cordial i raonable, els agraeixo el tracte rebut i el seu diligent procedir."*

Fonaments de Dret

1.- D'acord amb el previst a l'article 2 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, en relació amb l'article 5 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i l'article 15 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, és competent per dictar aquesta Resolució la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2.- A partir del relat de fets que s'ha exposat a l'apartat d'antecedents, cal analitzar els fets denunciats.

En primer lloc, cal acudir a l'article 4.3 de la LOPD, que consagra el principi de qualitat de les dades en la seva vessant d'exactitud, i que disposa el següent:

"3. Les dades de caràcter personal han de ser exactes i posades al dia de manera que responguin amb veracitat a la situació actual de l'afectat".

Al seu torn, l'article 8 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la LOPD (en endavant, RDLOPD), determina en el seu apartat 5è que:

"5. Les dades de caràcter personal han de ser exactes i han d'estar posades al dia de forma que responguin amb veracitat a la situació actual de l'afectat. Si les dades es recullen directament de l'afectat, s'han de considerar exactes les que ell faciliti. (...)"

Així doncs, es presumeixen certes i exactes aquelles dades que han estat facilitades per la persona afectada.

En el present cas, entre finals de l'any 2006 i principis de l'any 2007, la persona denunciant va contractar el servei de subministrament d'aigua. COMSA ha aportat la gravació d'una conversa telefònica mantinguda amb la persona denunciant, també a principis de l'any 2007, amb la qual s'acredita que l'aquí denunciant hauria acceptat contractar també un servei integral d'assistència en avaries, millores i reformes del manteniment de la llar, que se li va oferir arran l'alta del subministrament d'aigua. A tal efecte, consta acreditat que la persona denunciant va facilitar com a adreça l'immoble que llavors era de la seva titularitat, i que va

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

transmetre després, concretament el 14/02/2007, sense que comunicués però tal circumstància a l'empresa prestadora del servei de manteniment.

Així les coses, és raonable que en el fitxer de l'entitat denunciada hi figurés la dada referent a l'anterior domicili de la persona denunciant en relació amb el qual havia formalitzat el contracte. Com s'ha dit, tal dada s'havia de presumir exacta, atès que l'havia facilitat la pròpia afectada (article 8.5 del RLOPD), sense que l'hagués rectificat arran la transmissió de l'immoble i el consegüent canvi de domicili.

En definitiva, no es pot considerar que COMSA hagués dut a terme un tractament inexacte de la dada personal referent al domicili de la persona denunciant.

En qualsevol cas, de les manifestacions de la persona denunciant formulades davant d'aquesta Autoritat a través d'escrit de data 11/07/2017 (transcrit en part a l'antecedent 3r), que és coincident amb l'indicat per COMSA en la seva resposta al requeriment d'aquesta Autoritat, s'infereix que la relació contractual en el marc de la qual es van produir els cobraments que van motivar la denúncia, hauria finalitzat de mutu acord, de forma satisfactòria per a les pretensions de la persona denunciant, segons manifesta expressament en el seu escrit dirigit a aquesta Autoritat. Així doncs, l'extinció del contracte sense obligacions pendents de compliment, haurà de comportar la cancel·lació de les dades personals de la persona denunciant per part de COMSA.

3.- De conformitat amb tot el que s'ha exposat en el fonament de dret 2n, i atès que no ha resultat acreditada durant la present informació prèvia l'existència d'indicis racionals que permetin imputar cap fet que pogués ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la LOPD, procedeix acordar l'arxiu de les presents actuacions.

L'article 89 de la Llei 39/2015, en consonància amb els articles 10.2 i 20.1 del Decret 278/1993, preveu que procedeix l'arxivament de les actuacions quan en la instrucció del procediment es posi de manifest el següent: *c) Quan els fets provats no constitueixin, de manera manifesta, una infracció administrativa*".

Per tot això,

RESOLC

Primer.- Arxivar les actuacions d'informació prèvia número 184/2017, relatives a Comsa Service Facility Management, SAU.

Segon.- Notificar aquesta Resolució a COMSA i comunicar-la a la persona denunciant.

Tercer.- Ordenar la publicació de la Resolució al web de l'Autoritat (www.apd.cat), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb l'article 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Protecció de Dades, l'entitat denunciada pot interposar, amb caràcter potestatiu, recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveu l'article 123 i següents de la Llei 39/2015 o bé interposar directament recurs contenciós administratiu davant els Jutjats del Contenciós Administratiu, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, l'entitat denunciada pot interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per a la defensa dels seus interessos.

La directora

M. Àngels Barbarà i Fondevila

Barcelona, (a la data de la signatura electrònica)