

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

## **RESOLUCIÓ del procediment de tutela de drets núm. PT 5/2018, instat per la senyora (...) contra l'Ajuntament de Collbató i Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA)**

### **Antecedents**

1.- En data 31/01/2018 va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de la Sra. (...) (en endavant, la persona reclamant), pel qual formulava una reclamació per la presumpta desatenció del dret de rectificació de les seves dades de caràcter personal, que havia exercit prèviament davant l'entitat Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (en endavant, GIACSA). La persona reclamant aportava documentació relativa a l'exercici d'aquest dret.

2.- D'acord amb l'article 117 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, RLOPD i LOPD, respectivament), per mitjà d'ofici de data 02/02/2018 es va donar trasllat de la reclamació a GIACSA per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.

3.- GIACSA va formular al·legacions mitjançant escrit de data 27/02/2018, en el qual exposava, en síntesi, el següent:

"1.a) (...) Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA), és únicament l'encarregada del tractament de les dades dels usuaris del servei de subministrament d'aigua potable de Collbató per compte de l'Ajuntament. El responsable del seu tractament és l'AJUNTAMENT DE COLLBATÓ.

Així resulta del contracte de tractament de dades, signat entre dues entitats a l'empara de l'establert a l'article 12 de LOPD en data 30.06.2016, que s'adjunta a aquest document com ANNEX 1.

L'esmentat contracte, sobre la base que l'Ajuntament és el titular del servei d'abastament d'aigua potable del municipi, en la seva manifestació primera expressament recull que "l'AJUNTAMENT ostenta la qualitat de Responsable dels fitxers de caràcter personal inscrits a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades". Motiu pel qual en la clàusula II es regulen exclusivament les "facultats de tractament de dades que s'atribueixen a GIACSA conforme a les concretes instruccions rebudes de l'AJUNTAMENT", després de clarificar en la clàusula 1a que "l'accés i les facultats de tractament conferides a GIACSA no tindran la consideració de cessió i comunicació de dades".

L'esmentat contracte va alineat en quant a responsables dels fitxers i encarregats del seu tractament, amb el que aquesta Agència de Protecció de dades va fer constar, entre molts altres, en el seu dictamen CNS-69/2015, en la que es conclou que:

Conclusions :

La proposta feta per l'empresa concessionària del servei, segons la qual l'Ajuntament, titular del servei de subministrament d'aigua passaria a ser responsable del fitxer en què es continguin les dades personals vinculades a la prestació d'aquest servei (article 3.d) LOPD) i l'empresa concessionària passaria a ser l'encarregada del

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

tractament d'aquestes dades (article 3.g) LOPD), s'adequa a la normativa de protecció de dades.

Per tal d'adequar-se a aquesta situació, és necessari que l'Ajuntament disposi del corresponent fitxer de dades personals i que, posteriorment, formalitzi un contracte d'encarregat del tractament amb l'empresa concessionària en els termes establerts a l'article 12 de l'LOPD.

1.b) En l'esmentat contracte no es fa constar que GIACSA tingui encomanada l'atenció als drets ARCO (accés, rectificació, cancel·lació i oposició) previstos a la LOPD. L'esmentat contracte a l'assenyalar els particulars principis que GIACSA haurà d'observar en el tractament de les dades, només es refereix expressament a l'obligació d'observar els principis relatius a la qualitat de les dades, seguretat de les mateixes i deure de secret (clàusula 2a " in fine"). Tot això en línia amb el disposat a l'article 12 de la LOPD.

1.c) D'acord amb el que estableix l'article 26 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, l'encarregat del tractament haurà de traslladar la sol·licitud de rectificació al responsable del fitxer, en aquest cas, l'Ajuntament de Collbató.

1.d) Per poder donar trasllat al responsable era indispensable i necessari que la sol·licitud anés acompanyada del DNI de la Sra. (...)i, sobretot, del mandat SEPA signat per ella amb el canvi d'IBAN que demanava, tal com se li va comunicar en el correu electrònic del dia 22 de Gener de 2018 i d'acord amb el que estableix l'art. 32.1 del RD 1720/2007:

"1. La solicitud de rectificación deberá indicar a qué datos se refiere y la corrección que haya de realizarse y deberá ir acompañada de la documentación justificativa de lo solicitado."

- Pel que fa a l'eventual desatenció del dret de rectificació, GIACSA manifestava que:

"Queda acreditat que se li va donar resposta a través del correu electrònic de data 22 de gener de 2018.

Per altra banda, les dades contractuals de la Sra. (...)no van ser recopilades per GIACSA. De la informació obrant als fitxers de tractament de dades que ens va facilitar l'Ajuntament de Collbató, s'extreu que la Sra. (...)va contractar el subministrament d'aigua potable a Collbató quan aquest subministrament era gestionat per SOREA, l'antiga empresa concessionària d'aquest servei. No disposem de cap còpia de l'esmentat contracte i, per tant, no disposàvem de cap mandat de cobrament bancari i és per això que se li va sol·licitar la signatura del nou mandat SEPA.

Tal com estableix l'enllaç SEPA (<http://www.sepaesp.es/sepa/es/faqs/elmandato/>) que es va proporcionar a la Sra. (...)en el correu de data 22 de gener de 2018:

- "En cualquiera de los instrumentos de adeudo, ya sea el tradicional o los definidos para la SEPA, para emitir operaciones de adeudo, es necesario que previamente exista una orden firmada por el deudor para domiciliar los pagos. Dicha orden será custodiada por el acreedor."
- "Para la emisión de adeudos directos SEPA que no se hayan tramitado con anterioridad en el sistema tradicional, será preciso recabar nuevos mandatos basándose en las reglas de los instrumentos de adeudo directo SEPA, ya sea Básico o B2B."

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

## Fonaments de Dret

1.- És competent per resoldre aquest procediment la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, d'acord amb els articles 5.b) i 8.2.b) de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2.- L'article 16 de la LOPD, relatiu al dret de rectificació, determina el següent:

"1. El responsable del tractament té l'obligació de fer efectiu el dret de rectificació o cancel·lació de l'interessat en el termini de deu dies.

2. Han de ser rectificades o cancel·lades, si s'escau, les dades de caràcter personal el tractament de les quals no s'ajusti al que disposa aquesta Llei i, en particular, quan aquestes dades siguin inexactes o incompletes.

3. La cancel·lació dóna lloc al bloqueig de les dades, i només s'han de conservar a disposició de les administracions públiques, els jutges i els tribunals, per a l'atenció de les possibles responsabilitats nascudes del tractament, durant el termini de prescripció d'aquestes responsabilitats. Complert aquest termini, s'ha de procedir a la supressió.

4. Si les dades rectificades o cancel·lades han estat comunicades prèviament, el responsable del tractament ha de notificar la rectificació o la cancel·lació efectuada a qui s'hagin comunicat, en cas que aquest últim mantingui el tractament, que també ha de procedir a la cancel·lació.

5. Les dades de caràcter personal han de ser conservades durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si s'escau, les relacions contractuals entre la persona o l'entitat responsable del tractament i l'interessat."

Per la seva banda, l'article 31.1 del RLOPD, disposa el següent:

"1. El dret de rectificació és el dret de l'afectat per tal que es modifiquin les dades que siguin inexactes o incompletes."

L'article 32 RLOPD en relació a l'exercici del dret de rectificació disposa que:

"1. La sol·licitud de rectificació ha d'indicar a quines dades es refereix i la correcció que s'ha de fer, i ha d'anar acompanyada de la documentació justificativa del que se sol·licita. (...)

2. El responsable del fitxer ha de resoldre sobre la sol·licitud de rectificació o cancel·lació en el termini màxim de deu dies a comptar de la recepció de la sol·licitud. Transcorregut el termini sense que de forma expressa es respongui a la petició, l'interessat pot interposar la reclamació que preveu l'article 18 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre.

En cas que no disposi de dades de caràcter personal de l'afectat, igualment l'hi ha de comunicar en el mateix termini.

3. Si les dades rectificades o cancel·lades han estat cedides prèviament, el responsable del fitxer ha de comunicar-ne la rectificació o cancel·lació efectuada al cessionari, en un termini idèntic, perquè el cessionari, també en el termini de deu dies comptats des de la recepció de la dita comunicació, procedeixi, així mateix, a rectificar o cancel·lar les dades.

La rectificació o cancel·lació efectuada pel cessionari no requereix cap comunicació a l'interessat, sense perjudici de l'exercici dels drets per part dels interessats que reconeix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre."

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

Els apartats 2 i 3 de l'article 33 de l'RLOPD estableix pel que fa a la denegació del dret de rectificació el següent:

"2. També es poden denegar els drets de rectificació o cancel·lació en els supòsits en què ho prevegi una llei o una norma de dret comunitari aplicable directament o quan aquesta llei o norma impedeixin al responsable del tractament revelar als afectats el tractament de les dades a què es refereixi l'accés.

3. En tot cas, el responsable del fitxer ha d'informar l'afectat del seu dret a demanar la tutela de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o, si s'escau, de les autoritats de control de les comunitats autònomes, conforme al que disposa l'article 18 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre."

D'altra banda, l'article 18 de la LOPD, referent a la tutela dels drets d'accés, rectificació, oposició i cancel·lació, estableix en els seus apartats 1 i 2 el següent:

"1. Les actuacions contràries al que disposa aquesta Llei poden ser objecte de reclamació pels interessats davant l'Agència de Protecció de Dades, en la forma que es determini per reglament.

2. L'interessat al qual es denegui, totalment o parcialment, l'exercici dels drets d'oposició, accés, rectificació o cancel·lació, ho pot posar en coneixement de l'Agència de Protecció de Dades o, si s'escau, de l'organisme competent de cada comunitat autònoma, que s'ha d'assegurar de la procedència o improcedència de la denegació."

En consonància amb l'anterior, l'article 16.1 de la Llei 32/2010, disposa:

"1. Les persones interessades a les quals es denegui, en part o totalment, l'exercici dels drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació o d'oposició, o que puguin entendre desestimada llur sol·licitud pel fet de no haver estat resolta dins el termini establert, poden presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades."

**3.-** Exosat el marc normatiu aplicable, a continuació escau analitzar si la resposta donada per GIACSA a la sol·licitud de rectificació s'ajustà a la normativa llavors aplicable.

En primer lloc, escau assenyalar que la persona aquí reclamant va rebre la resposta de GIACSA davant la seva sol·licitud de rectificació un cop ja havia transcorregut el termini de deu dies previst a l'efecte a l'article 16.1 de la LOPD. En concret, segons es desprèn de la documentació aportada per la persona reclamant davant l'Autoritat, en data 11/01/2018 la persona aquí reclamant va enviar un correu electrònic a l'adreça de GIACSA vinculada al municipi de Collbató ([aiguesdecollbato@giacsa.com](mailto:aiguesdecollbato@giacsa.com)), mitjançant el qual sol·licitava com a petició principal:

"Se proceda a acordar la rectificación de los datos inexactos relativos a mi persona que se encuentren en sus ficheros, en concreto que se rectifique el número de cuenta bancaria por la siguiente (...)."

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

l GIACSA va respondre-li mitjançant un correu enviat a l'ara reclamant en data 22/01/2018, és a dir, dos dies més tard d'haver finalitzat el termini legalment previst per a fer-ho, i per tant extemporàniament, assenyalant essencialment el següent:

“Para cambiar la domiciliación bancaria es necesario rellenar la Orden SEPA, ya que no nos consta ningún mandato SEPA firmado con anterioridad (...).”

Sobre la persona obligada a donar resposta a la sol·licitud de rectificació, en l'escrit d'al·legacions GIACSA ha assenyalat que, atès que el contracte d'encarregat del tractament subscrit entre aquesta entitat i l'Ajuntament de Collbató no preveu específicament una clàusula on s'encomani a GIACSA la resolució de les sol·licituds d'exercici dels drets ARCO, entre els que figura el dret de rectificació exercit per la persona aquí reclamant, no estaria en el cas concret obligada a donar-hi resposta, per la qual cosa conclou que no hauria incomplert cap obligació legal.

Certament, en el contracte d'encarregat del tractament subscrit en data 30/03/2016 entre l'Ajuntament de Collbató i GIACSA no hi figura cap clàusula on es prevegi que GIACSA resoldrà, per compte de l'Ajuntament, les sol·licituds d'exercici dels drets ARCO, entre els que figura el dret de rectificació exercit per l'ara reclamant en data 11/01/2018. Ara bé, no consta a l'Autoritat, ni GIACSA ho ha esgrimit en el tràmit d'audiència, que aquesta entitat hagués donat trasllat de la sol·licitud de rectificació a l'Ajuntament, tot i estar obligada a fer-ho, tal com ho preveia l'article 26 RLOPD, el qual estableix que:

“quan els afectats exerceixin els seus drets davant un encarregat del tractament i sol·licitin l'exercici del seu dret davant d'ell, l'encarregat ha de donar trasllat de la sol·licitud al responsable, a fi que ell mateix la resolgui, llevat que en la relació existent amb el responsable del tractament es prevegi precisament que l'encarregat ha d'atendre, per compte del responsable, les sol·licitud d'exercici per part dels afectats dels seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició”.

En defensa de la seva actuació, GIACSA ha manifestat que per tal de donar trasllat de la sol·licitud de rectificació al responsable, és a dir, l'Ajuntament, era necessari que aquesta sol·licitud anés acompanyada de còpia del DNI de l'aquí reclamant, més el formulari de mandat SEPA signat per la mateixa, tal com li van dir en el correu que li van enviar en data 22/01/2018.

Doncs bé, les al·legacions esgrimides per GIACSA no poden merèixer favorable acollida. L'art. 26 del RLOPD no preveu cap excepció que eximeixi l'encarregat del tractament de l'obligació de donar trasllat al responsable de les sol·licituds d'exercici dels drets d'*habeas data* quan aquell no té encomanada la seva resolució.

Consegüentment, GIACSA hauria d'haver remès la sol·licitud de rectificació a l'Ajuntament de Collbató tant bon punt com va tenir coneixement, i en tot cas en un termini de temps que permetés a l'Ajuntament complir amb el deure legal de donar resposta dins el termini de deu dies. Això, sens perjudici que GIACSA pogués

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

informar, a efectes merament il·lustratius, a la persona sol·licitant dels requisits que considerava necessaris per procedir a tal rectificació.

D'altra banda, en el marc d'aquest procediment de tutela s'ha donat trasllat a l'Ajuntament de Collbató de la reclamació i de l'escrit d'al·legacions de GIACSA, en concret, mitjançant oficis de data 15/03/2018 i 04/05/2018, ambdós notificats a l'Ajuntament en la data de cadascun dels oficis, sense que l'Ajuntament hagi donat cap resposta.

Així les coses, ni GIACSA va complir degudament amb l'obligació que com a encarregada del tractament tenia de remetre al més aviat possible la sol·licitud de rectificació a l'Ajuntament de Collbató, ni l'Ajuntament va complir amb l'obligació que com a responsable del fitxer tenia de donar resposta a la sol·licitud de rectificació formulada per l'ara reclamant, i de fer-ho dins el termini de deu dies legalment previst. La constatació d'això comporta sense més l'estimació de la reclamació per motius formals. Això sens perjudici del que s'assenyala a continuació sobre el fons de la qüestió.

**4.-** A continuació procedeix analitzar el fons de la qüestió, és a dir, si procedeix o no la rectificació sol·licitada per la persona aquí reclamant.

La sol·licitud té per objecte la modificació del número de compte corrent de la persona reclamant que figura en el fitxer corresponent, vinculat al pagament del servei de subministrament d'aigua potable que gestiona GIACSA -com a entitat concessionària- per compte de l'Ajuntament de Collbató. La sol·licitud i posterior reclamació presentada davant l'Autoritat posen de manifest que el número de compte corrent que hi figura en l'actualitat -o si més no en el moment de sol·licitar la seva modificació- no correspondria amb aquell número de compte corrent amb què la persona titular -aquí reclamant- pretén vincular el cobrament del servei de subministrament d'aigua potable al seu domicili particular. Del contingut de la sol·licitud i posterior escrit de reclamació formulades per l'aquí reclamant es desprèn que el motiu de la seva petició de modificació no obeeix tant al fet que el número de compte corrent que hi figura en l'actualitat sigui erroni, sinó a la seva voluntat que aquest número no continuï vinculat al dit servei, i que en el seu lloc hi figuri un altre.

La sol·licitud formulada en aquests termes no encaixa en puritat en el dret de rectificació previst a l'art. 16.2 de la LOPD, que parteix de l'existència de dades inexactes o no-actualitzades, cosa que no es donaria aquí, al presumir-se que el número de compte corrent anterior era correcte. Això amb independència de l'obligació del responsable del tractament -l'Ajuntament de Collbató- de donar resposta a la sol·licitud que va presentar l'ara reclamant, tal com s'ha assenyalat en el fonament de dret anterior, així com de l'obligació de modificar el compte corrent vinculat al servei de subministrament d'aigua potable al domicili particular de la persona reclamant, amb els condicionants que es deriven de la normativa sectorial aplicable.

En tot cas, la pretensió aquí formulada té cabuda en l'àmbit del dret a la protecció de dades, doncs aquest confereix un poder al seu titular per disposar lliurement de les



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

seves dades, amb els límits legalment previstos. Cal tenir en compte que el tractament per part de GIACSA i l'Ajuntament del número de compte corrent de l'ara reclamant amb la finalitat d'abonar el servei mitjançant domiciliació bancària, requereix el consentiment inequívoc d'aquesta persona (art. 6.1 LOPD), i per tant la persona interessada pot revocar el consentiment inicialment prestat en qualsevol moment.

De la documentació aportada per GIACSA i la persona reclamant davant l'Autoritat s'infereix que GIACSA ha supeditat la modificació sol·licitada a l'aportació, pel que ara interessa, de l'ordre de pagament SEPA degudament signat per la persona ara reclamant. Com també que dita entitat hauria denegat, si més no *de facto*, la sol·licitud de modificació del c/c de la persona aquí reclamant per manca d'aportació de l'esmentada ordre, doncs així es desprèn del cos de la reclamació, on la persona reclamant posava de manifest la seva disconformitat amb la interpretació efectuada per GIACSA de la normativa aplicable, en els termes següents:

"(...) Actualmente los recibos se pagan desde hace varios años por otra cuenta de la misma entidad y el mandato SEPA se firmó y entregó a la anterior entidad.

La que escribe, entiende que no es obligado cumplimentar el mandato SEPA para pagar los recibos de suministro de agua porque actualmente se están pagando y la obligación del mandato SEPA es una imposición de la nueva compañía de gestión del agua sin dar posibilidad a su negociación. Cuando la anterior compañía cedió los contratos a la nueva compañía de gestión de agua, se supone que se traspasaron todas las condiciones de dichos contratos (...)."

Doncs bé, amb independència de si la resposta a tal petició corresponia donar-la a l'Ajuntament com a responsable del tractament, o si podia fer-ho GIACSA, com a entitat encarregada del tractament, pel que fa a la resolució de la reclamació, davant el silenci persistent del responsable del fitxer, és a dir, l'Ajuntament de Collbató, procedeix reconèixer el dret de la persona afectada a que es modifiqui el número de compte corrent en els termes indicats -condicionat al compliment dels requisits exigits per la normativa SEPA o qualsevol altra legislació sectorial aplicable-, atès que és una potestat de la persona obligada decidir el número de compte corrent en el qual es carrega el rebut corresponent al servei contractat. En conseqüència, procedeix l'estimació de la present reclamació.

**4.-** De conformitat amb allò establert als articles 16.3 de la Llei 32/2010 i 119 del RLOPD, en cas d'estimar la reclamació de tutela de drets s'ha de requerir al responsable del tractament per tal que faci efectiu el dret. En conseqüència, procedeix requerir l'Ajuntament de Collbató per tal que en el termini de 10 dies comptadors a partir de l'endemà de la notificació de la present resolució faci efectiu el dret exercit per l'ara reclamant. Un cop s'hagi donat resposta a la sol·licitud i s'hagi fet efectiu el dret, en el mateix termini de 10 dies l'Ajuntament haurà de donar-ne compte a l'Autoritat.

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

Per tot el que s'ha exposat,

## RESOLC

**Primer.-** Estimar la reclamació de tutela formulada per la Sra. (...) contra l'Ajuntament de Collbató.

**Segon.-** Requerir l'Ajuntament de Collbató per tal que en el termini de 10 dies comptadors a partir de l'endemà de la notificació d'aquesta resolució doni resposta a la sol·licitud formulada per l'ara reclamant, i en el seu cas faci efectiva la modificació del número de compte corrent sol·licitada. Un cop se n'hagi donat resposta a la sol·licitud -i en el seu cas s'hagi fet efectiu el dret -, en el mateix termini de 10 dies l'Ajuntament de Collbató haurà de donar-ne compte a l'Autoritat.

**Tercer.-** Notificar aquesta resolució a l'Ajuntament de Collbató i a la persona reclamant, i comunicar-la a Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA).

**Quart.-** Ordenar la publicació de la Resolució al web de l'Autoritat ([www.apd.cat](http://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 els articles 26.2 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, les parts interessades poden 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 contenciosos administratius de Barcelona, 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, les parts interessades poden interposar qualsevol altre recurs que considerin convenient per a la defensa dels seus interessos.

La directora,

M. Àngels Barbarà i Fondevila

Barcelona, (a la data de la signatura electrònica)