

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Identificación del expediente

Información previa nº. IP 146/2018, en lo referente a Aqualogy Solutions, SAU

Antecedentes

1. En fecha 27/06/2018, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos (APDCAT) un escrito de una persona que formulaba una denuncia de D^a. Maria del Mar (...) (...) contra Aqualogy Solutions, SAU (en adelante, MUSA), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

En concreto, la persona denunciante exponía que con fecha 01/06/2018 suscribió con el propietario de un determinado inmueble situado en Barcelona, un contrato de arrendamiento.

Añadía que convino con el propietario y el administrador de fincas no modificar la titularidad del contrato del agua (el titular sería el administrador de fincas, según la persona denunciante), pero sí autorizó al administrador para que procediera a efectuar el cambio de domiciliación bancaria con la empresa suministradora del servicio de abastecimiento de agua. Seguidamente, la persona denunciante indicaba que en fecha 27/06/2018 recibió, en su domicilio, un contrato de MUSA, donde ya constaban sus datos personales (como el nombre y apellidos, DNI, dirección o número IBAN de la cuenta corriente).

La persona denunciante aportaba diversa documentación relativa a los hechos denunciados.

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (IP 146/2018), de acuerdo con lo que prevén el artículo 7 del Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, y el artículo 55.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (en adelante, LPAC), a fin de determinar si los hechos eran susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento sancionador, la identificación de la persona o personas que pudieran ser responsables y las circunstancias relevantes que concurrían.
3. En fecha 29/06/2018, en el seno de esta fase de información previa, el Área de Inspección de la Autoridad realizó una serie de comprobaciones a través de Internet sobre los hechos objeto de denuncia. En concreto, se accedió al apartado "Plantillas" de la web de Aqualogy Solutions, SAU (<http://www.musa.cat/cat/plantillas>). Dentro de este apartado se consultaron los siguientes documentos:
 - Plantilla de "SUBROGACIÓN CONTRATO", utilizada en caso de cambio de titular.
 - "POLÍTICA DE PRIVACIDAD".

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

4. En la misma fecha, el Área de Inspección de la Autoridad también accedió al apartado “Contratar el Servicio” de la web Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA (<http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/contratar-el-servicio-suministro>). Dentro de este apartado se consultaron los siguientes documentos, que se adjuntan a la presente diligencia:
 - ÿ Contrato de “Suministro de agua”.
 - ÿ “Carta de autorización para contratar”, versión “Particulares”.
5. En esta fase de información, en fecha 03/07/2018 se requirió a MUSA para que informara, entre otros, sobre la fuente de donde se han obtenido los datos de la persona denunciante (nombre y apellidos, DNI, dirección e IBAN); cuál era la base jurídica concreta que fundamentaba el tratamiento de datos objeto de denuncia; así como los motivos por los que en la política de privacidad se informa a los interesados de la posibilidad de presentar una denuncia, únicamente ante la Agencia Española de Protección de Datos.
6. También en el marco de la fase de información, en fecha 03/07/2018 se requirió a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA (en adelante, Aigües de Barcelona) para que informara, entre otros, sobre si había comunicado los datos de la persona denunciante a MUSA.
7. En fecha 17/07/2018, MUSA respondió el requerimiento mencionado a través de un escrito en el que exponía, entre otros, lo siguiente:
 - ÿ Que en fecha 05/06/2018, a través del número de atención al cliente de Aigües de Barcelona se recibe una llamada de una persona que se identifica como la señora María del Mar (...), licitante realizar un cambio de titularidad y de cuenta corriente del contrato de suministro de agua.
 - ÿ Que en el transcurso de la llamada, esta persona consiente subrogarse en el contrato de mantenimiento del equipo de medida de agua con MUSA; así como la comunicación de sus datos a MUSA.
 - ÿ Que la actividad comercial de MUSA no reviste la naturaleza de servicio público; así como ésta se desarrolla en todo el territorio español.

La entidad denunciada adjuntaba en el escrito documentación diversa; así como el audio de la llamada controvertida.
8. En fecha 17/07/2018, Aigües de Barcelona respondió el requerimiento mencionado a través de un escrito en el que exponía, entre otros, lo siguiente:

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

- ÿ Que en fecha 05/06/2018, a las 13:31 horas, se recibió en el servicio telefónico de atención al cliente de Aigües de Barcelona, la petición de cambio de titularidad y de cuenta bancaria del suministro objeto de denuncia.
- ÿ Que la persona solicitante facilitó los datos necesarios para efectuar dichas gestiones.
- ÿ Que se preguntó explícitamente si la persona solicitante sería la nueva titular del contrato, respondiendo ésta que sí e identificándose a cómo la señora María del Mar (...).
- ÿ Que esta persona consintió subrogarse en el contrato de mantenimiento del contador con MUSA. Por este motivo, Aigües de Barcelona comunicó a MUSA los datos de la persona denunciante.

La entidad denunciada adjuntaba en el escrito documentación diversa y el audio de la llamada.

9. En fecha 19/07/2018 y aún en el marco de esta fase de información previa, el Área de Inspección de la Autoridad efectuó las siguientes comprobaciones:

9.1. Respecto a la grabación de la llamada aportada por Aigües de Barcelona, se constata lo siguiente:

- ÿ Que una persona llama al servicio de atención de Aigües de Barcelona, solicitando el cambio de titularidad y de cuenta corriente del contrato de suministro en el inmueble arrendado por la persona denunciante. Esta persona facilita el número del contrato de suministro de agua a la empleada de Aigües de Barcelona en dos ocasiones ((...)).
- ÿ Que la empleada de Aigües de Barcelona solicita a la interlocutora quién es el titular actual de contrato de suministro, respondiendo ésta que "Fuster Administradores SL".
- ÿ Que después de que la empleada solicite la dirección del contrato de suministro, se mantiene la siguiente conversación:

Empleada de Aigües de Barcelona (AB): "Será usted la nueva titular del agua"

Interlocutora (I): "Sí"

AB: "Dígame su DNI para registrarla como nueva titular del agua"

I: "(...)15Y"

AB: "¿Sus números y cogidos, por favor?"

I: "María del Mar (...)"

- ÿ Seguidamente, la empleada de Aigües de Barcelona solicita a la interlocutora si quiere subrogarse en el contrato de mantenimiento del contador del agua con MUSA. La interlocutora responde afirmativamente, así como que consiente la comunicación de sus datos a MUSA.

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

ÿ La empleada de Aigües de Barcelona también solicita un número de teléfono, proporcionándose el 932185637, así como el número de cuenta bancaria (...1324).

9.2. Se busca a través de Google el teléfono que facilita la interlocutora a la trabajadora de Aigües de Barcelona (932185637), constatando que el primer resultado se vincula a "Fuster Administradores SL".

9.3. También a través de Google, se busca "carpintero administradoras". La información que muestra el buscador, vinculada al servicio Google Maps, vincula a esta empresa al número de teléfono que la interlocutora proporcionó durante la llamada controvertida.

9.4. El personal inspector llama a la persona denunciante, constatándose que su voz difiere de la persona que llamó al servicio de atención al cliente de Aigües de Barcelona.

Fundamentos de derecho

1. De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, y el artículo 15 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos es el órgano competente para ejercer la potestad de inspección y la potestad sancionadora en relación con los tratamientos de datos personales llevados a cabo por las entidades comprendidas en el artículo 156 del Estatuto de Autonomía de Cataluña y en el artículo 3 de la Ley 32/2010.

En este caso, sin embargo, la entidad que podría ser responsable del tratamiento de los datos personales objeto de denuncia no está comprendida dentro de los supuestos que son competencia de esta Autoridad, según lo previsto en los citados preceptos. En la denuncia se identificaba como entidad denunciada MUSA, entidad comprendida en el ámbito competencial de esta Autoridad. Ahora bien, como se ha avanzado en los antecedentes, esta Autoridad ha verificado que el tratamiento de datos personales a los que se refiere la denuncia no sería atribuible a la entidad denunciada, sino a la entidad Fuster Administradores SL que, según se infiere de las actuaciones de investigación efectuadas, habría llamado al servicio de atención al cliente de Aigües de Barcelona suplantando la identidad de la persona aquí denunciante. En el transcurso de esta llamada, la interlocutora aseveraba ser la persona denunciante, consintiendo la subrogación en el contrato de mantenimiento del equipo de medida.

Así pues, la determinación de las eventuales responsabilidades en las que hubiera podido incurrir Fuster Administradores SL, por los tratamientos de datos personales objeto de denuncia, quedarían fuera del ámbito competencial de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

2. De acuerdo con lo expuesto en el fundamento de derecho 1, y dado que de conformidad con el artículo 141 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, las administraciones públicas están obligadas a respetar el ejercicio legítimo de las competencias de las demás administraciones, se considera procedente trasladar estas actuaciones previas a la Agencia Española de Protección de Datos, a efectos de dilucidar las eventuales responsabilidades en las que se haya podido incurrir.
3. Seguidamente, procede abordar la actuación de Aigües de Barcelona y MUSA, dado que el tratamiento de datos personales efectuado por estas entidades sí que estaría comprendido en el ámbito competencial de esta Autoridad. En este sentido, la Audiencia Nacional, en su sentencia de 13/10/2017 (recurso 1846/2015), en un supuesto en el que se había suplantado la identidad de la persona denunciante, expone que:

“Considera sin embargo esta Sala, según se desprende de la documental incorporada a autos, que las datos personales de la denunciante fueron tratados sin su consentimiento por Gas Natural Sur al tramitar un cambio de titular del contrato de electricidad de una vivienda a su número, que no ha quedado acreditado ni mediante contratación escrita ni tampoco a través de grabación de la conversación telefónica que se invoca por la entidad actora.

Con posterioridad, además, se emitieron hasta cinco facturas por el contrato del suministro eléctrico a número de dicha denunciante, correspondiente al vivienda de la que era arrendataria, por el período comprendido entre el 21/03/13 y el 17/11/13 .

GNS trató las datos personales de la persona denunciante incorporándolos a su base de datos y emitiendo facturas a su número. Es necesario que la persona titular de las datos permita su tratamiento de forma inequívoca y en este caso no se ha acreditado el consentimiento del denunciante a ese tipo de tratamientos.”

En el presente supuesto, cabe destacar que fue la persona interlocutora de la entidad Fuster Administradores SL, quien haciéndose pasar por la persona aquí denunciante, facilitó sus datos personales a Aigües de Barcelona para la subrogación en el contrato de mantenimiento del equipo de medida (en este último supuesto, Aigües de Barcelona actuaba como encargada de MUSA), lo que queda acreditado a través de la grabación de la llamada que ha sido aportada. En esta conversación, la persona que suplantaba la personalidad del aquí denunciante facilitó su nombre y apellidos y DNI (“María del Mar (...)” con DNI “(...)15Y”), el número de contrato de suministro del agua ((...)), el hasta entonces titular del contrato (Fuster Administradores SL) y la dirección del suministro, por lo que no se puede exigir a Aigües de Barcelona una falta de diligencia en la verificación de la identidad de la persona de la que recogía sus datos.

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

A su vez, MUSA actuó con la diligencia debida en el tratamiento objeto de denuncia, dado que remitió el contrato de cambio de titular del contrato de mantenimiento del equipo de medida de agua a la dirección de la persona aquí denunciante a la que se refería el contrato, a fin de rubricarlo con su firma y tener así acreditado el consentimiento inequívoco de la persona interesada. Cabe decir que en la grabación aportada también consta que Aigües de Barcelona enviaría el contrato de cambio del titular del suministro del agua a la dirección del suministro.

De conformidad con todo lo expuesto, y dado que durante la información previa no se ha acreditado que existan indicios racionales que permitan imputar ningún hecho que pueda ser constitutivo de alguna de las infracciones previstas en la legislación aplicable, procede acordar el archivo de estas actuaciones, sin perjuicio de las medidas que se requieren en el fundamento de derecho 4º. El artículo 89 de la LPAC, en consonancia con los artículos 10.2 y 20.1 del Decreto 278/1993, prevé que procede archivar las actuaciones cuando en la instrucción del procedimiento se pone de manifiesto lo siguiente: "d) Cuando no exista o no se haya podido identificar a la persona o personas responsables o bien aparezcan exentas de responsabilidad".

4. El artículo 58.2.d) del RGPD faculta a las autoridades de control, en ejercicio de sus poderes correctivos, para ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones de esta norma. A su vez, el artículo 8.2.c) de la Ley 32/2010 faculta a la directora de la Autoridad para requerir a los responsables ya los encargados del tratamiento la adopción de las medidas necesarias para la adecuación del tratamiento de datos personales objeto de investigación en la legislación vigente.

Es en virtud de esta facultad que, a pesar de la decisión de archivo basada en los argumentos expresados anteriormente, se considera procedente requerir a MUSA para que en el plazo máximo de 10 días a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, lleve a cabo las siguientes actuaciones:

4.1. Sobre el derecho de información

En el marco de las actuaciones previas se ha constatado que MUSA informa a las personas interesadas de la posibilidad de presentar una denuncia únicamente ante la Agencia Española de Protección de Datos. Al respecto, MUSA considera que realiza una actividad comercial que no reviste la naturaleza de servicio público, puesto que ninguna normativa tipifica la venta y mantenimiento de contadores como una actividad de servicio público de titularidad de una administración catalana. Además, MUSA expone que desarrolla su actividad en todo el territorio español.

Pues bien, tal y como se recoge en el contrato suscrito entre Aigües de Barcelona y MUSA de 01/01/2016 (aportado por MUSA, en respuesta al requerimiento de la Autoridad), uno de los

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

elementos materiales del servicio público de suministro de agua son los equipos de medida (art. 26 del Reglamento del Servicio Metropolitano del Ciclo Integral del Agua). De hecho, la medida de los consumos a través de los equipos de medida de agua, es lo que sirve de base para la facturación del suministro de agua por parte de la entidad suministradora (art. 45 del citado Reglamento). Asimismo, cabe decir que Aigües de Barcelona en su escrito de 17/07/2018, también confirma que “la correcta prestación del servicio de suministro implica, necesariamente, el adecuado mantenimiento del contador o equipo de medida.”

Así pues, cabe concluir que la actividad que ejerce MUSA debe considerarse inherente al servicio público de abastecimiento de agua, y por tanto el tratamiento de datos efectuado en el marco de la prestación de este servicio está comprendido en los supuestos sobre los que tiene competencia esta Autoridad (art. 3 de la Ley 32/2010).

Por otra parte, la circunstancia invocada por MUSA relativa a que preste servicios en todo el estado español, no le exime de facilitar la información correcta a las personas afectadas, a resultas de la distribución competencial existente. Y en cualquier caso, en los documentos que el personal inspector accedió en fecha 29/06/2018 (indicados en el antecedente 3º), son constantes las referencias al Reglamento del Servicio Metropolitano del Ciclo Integral del Agua, por la que lo cual es obvio que el ámbito territorial de estos documentos se restringe al Área Metropolitana de Barcelona.

Así pues, procede requerir a MUSA para que en el plazo antes mencionado, modifique la información que proporciona a las personas usuarias en relación con los tratamientos vinculados a la prestación del servicio de suministro de agua en Cataluña, en lo referente al derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

4.2. Sobre el tratamiento de los datos

Dado que en las presentes actuaciones se ha constatado que no fue la persona afectada quien efectivamente consintió subrogarse en el contrato de mantenimiento del equipo de medida, procede requerir a MUSA para que en el plazo antes mencionado, suprima (sin perjuicio de su bloqueo) los datos de la persona denunciante vinculados al contrato de mantenimiento del equipo de medida, salvo que se hubiera obtenido su consentimiento (en caso de que hubiera firmado el contrato enviado a su domicilio para su firma).

Una vez adoptadas las medidas correctoras descritas en el plazo señalado, en el plazo de los 10 días siguientes MUSA debe informar a la Autoridad, sin perjuicio de la facultad de inspección de esta Autoridad para efectuar las verificaciones correspondientes .

5. Tal y como se ha expuesto en el anterior fundamento de derecho, la normativa de protección de datos de carácter personal faculta a la directora de la Autoridad para ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a la legislación

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

vigente. Es en virtud de esta facultad que, a pesar de la decisión de archivo basada en los argumentos expresados anteriormente, se considera procedente requerir Aigües de Barcelona para que en el plazo máximo de 10 días a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, revierta el cambio de titularidad del contrato de suministro del agua, salvo que se hubiera obtenido el consentimiento de la persona denunciante (en caso de que hubiera firmado el contrato enviado a su domicilio).

En este sentido, en las presentes actuaciones se ha constatado que no fue la persona afectada quien efectivamente consintió el cambio de titularidad del contrato de suministro del agua. Sin embargo, la persona denunciante admitía en su escrito de denuncia que sí había autorizado al administrador de fincas a gestionar el cambio de domiciliación bancaria. Es por este motivo que, si bien estos datos los facilitó una persona que suplantaba la personalidad del aquí denunciante que estaría vinculada a la administración de fincas, Aigües de Barcelona podría seguir tratando los datos personales de la persona denunciante necesarios para efectuar el cobro del suministro del agua en su cuenta bancaria.

Una vez se hayan adoptado las medidas correctoras descritas en el plazo señalado, en el plazo de los 10 días siguientes Aigües de Barcelona debe informar a la Autoridad, sin perjuicio de la facultad de inspección de esta Autoridad para efectuar las verificaciones correspondientes.

Por todo ello,

Resuelvo:

1. Trasladar las actuaciones referenciadas a la Agencia Española de Protección de Datos, con testimonio de esta resolución traducida al castellano, en lo referente al tratamiento de datos personales del aquí denunciante, efectuado por la entidad Fuster Administradores SL.
2. Archivar las actuaciones de información previa número IP 146/2018, en lo referente a Aqualogy Solutions, SA y Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA.
3. Requerir a MUSA para que adopte las medidas correctoras señaladas en el fundamento de derecho 4º y acredite ante esta Autoridad las actuaciones llevadas a cabo para cumplirlas.
4. Requerir Aigües de Barcelona para que adopte las medidas correctoras señaladas en el fundamento de derecho 5º y acredite ante esta Autoridad las actuaciones llevadas a cabo para cumplirlas.

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

5. Notificar esta resolución a MUSA y Aigües de Barcelona; y comunicarla a la persona denunciante.
6. Ordenar la publicación de la resolución en la web de la Autoridad (www.apd.cat), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa de acuerdo con el artículo 14.3 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, entidad denunciada puede interponer, con carácter potestativo, recurso de reposición ante la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que prevé el artículo 123 y siguientes de la Ley 39/2015. También puede interponer directamente recurso contencioso administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Asimismo, la entidad denunciada puede interponer cualquier otro recurso que considere conveniente para defender sus intereses.

La directora

M. Àngels Barbarà y Fondevila

Barcelona, (a la fecha de la firma electrónica)