

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

## Identificación del expediente

Resolución del procedimiento de tutela de derechos núm. PT 105/2021, instado contra Aguas de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo del Agua, SA

## Antecedentes

1. En fecha 17/09/2021 tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos, por remisión de la Agencia Española de Protección de Datos, un escrito de D<sup>a</sup>. (...) (en adelante, la persona reclamante), por el que formulaba una reclamación por la presunta desatención del derecho de rectificación de sus datos personales, que habría ejercido previamente ante Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo del Agua, SA (en adelante, Aigües de Barcelona).

La persona reclamante exponía que el día 08/03/2021 se dio de baja, por cambio de titularidad, del contrato de agua de la vivienda que tenía alquilada y en ese momento facilitó la lectura del contador relativa a los consumos realizados entre el día 09/02/2021 y el día 08/03/2021 para que Aigües de Barcelona emitiera la factura de este período que según decía tenía que ir a su nombre (no aporta ningún documento que lo justifique).

La persona reclamante se quejaba de que reclamó varias veces dicha factura, y de que Aigües de Barcelona le dijo que la factura correspondiente al período mencionado se había facturado a nombre del nuevo titular del contrato y que también la había pagado.

La persona reclamante solicitó a Aigües de Barcelona la rectificación de la factura en el sentido de que se facturara a su nombre, porque argumentaba que le correspondía a ella pagarla. Pero Aigües de Barcelona le dijo que no le correspondía y que no se volvería a facturar.

Por otra parte, también se quejaba de que algunos correos electrónicos de Aigües de Barcelona de respuesta a sus peticiones iban encabezados con el nombre de otra persona, (...), (la nueva titular del contrato de suministro) y en otras ocasiones iban al suyo nombre.

La persona reclamante aportaba varios correos electrónicos:

- Correo electrónico de fecha 28/03/2021 enviado por la persona reclamante a Aigües de Barcelona en el que exponía que desde el 10/03/2021 estaba pidiendo la factura correspondiente a los consumos realizados entre el día 09/02/2021 y el día 08/03/2021 y que volvía a reclamarla, así como el recibo pendiente y también refería que el día 08/3/2021 dio la lectura del contador cuando se hizo el cambio de titularidad.
- Correo electrónico de fecha 09/04/2021 de Aigües de Barcelona en la cuenta de correo electrónico de la persona reclamante. En ese correo que se dirigía al correo de la persona reclamante iba encabezado a nombre de la nueva titular del contrato de suministro.

- Correo electrónico de fecha 09/04/2021 enviado por la persona reclamante a Aigües de Barcelona con el siguiente texto: *"Insisto. No soy (...) (la nueva titular del contrato). Adjunto nueva reclamación a la del día 28/03/2021. Rectifiquen y emitan la factura a la persona correcta"*.
- Correo electrónico de fecha 20/04/2021 de Aigües de Barcelona en la cuenta de correo electrónico de la persona reclamante con el siguiente contenido: *"Gracias por contactar con nosotros y disculpe el correo anterior enviado por error a número de otra persona (. ..)"*.
- Correo electrónico de fecha 22/04/2021 de Aigües de Barcelona en la cuenta de correo electrónico de la persona reclamante con el siguiente contenido: *"Usted dejó de ser titular el 09/03/2021. La factura que indica 09/02/2021 al 08/03/2021, se realizó a número de la nueva titular. No se va a refacturar"*.
- Correo electrónico de fecha 23/04/2021, enviado por la persona reclamante a Aigües de Barcelona donde volvía a pedir que rectificaran la factura porque una parte del período facturado era ella la titular del contrato.

2. En fecha 08/10/2021, se dio traslado de la reclamación a Aigües de Barcelona para que en el plazo de 15 días formulara las alegaciones que estimara pertinentes.

3. Aigües de Barcelona formuló alegaciones mediante escrito de fecha 05/11/2021, en el que exponía, en síntesis, lo siguiente:

- ÿ Que en fecha 15/03/2021, la persona reclamante contactó con Aigües de Barcelona, solicitando el duplicado de la última factura emitida correspondiente a sus consumos realizados, indicando que, dado que ella ya no era la titular del contrato, ya no constaba como usuaria registrada en la oficina en red (en relación a un suministro que ya no va a su nombre) y, por tanto, tampoco podía visualizar la factura que le interesaba.
- ÿ Que, dado que en fecha 9/03/2021 se realizó el cambio de titularidad del suministro de referencia, se constató que en tres de las comunicaciones enviadas a la reclamante a través de correo electrónico sobre el mismo asunto, por error humano de la persona de atención al cliente antes de realizar los envíos, no comprobó adecuadamente el destinatario y no eliminó los nombres y apellidos de la persona que figura como actual titular del contrato de suministro -los que aparecen por defecto en el sistema de información y son editables, precisamente por situaciones como la actual y, por tanto, no los sustituyó por los nombres y apellidos de la persona a la que iban dirigidas estas comunicaciones.
- ÿ Que, atendiendo a las reiteradas peticiones de envío de la última factura emitida, se confirmó a la persona reclamante que no le correspondía a ella realizar el pago, y se le informó que ya había sido abonada por parte de la nueva titular, al hacer el cambio de nombre.
- ÿ Que en ningún momento constaron datos personales de la persona reclamante de forma errónea, incumplidos o inexactos en la base de datos de Aigües Barcelona. Que lo que la persona reclamaba estaba relacionado con la gestión del descuelgue de la persona reclamante de la póliza de suministro que pasó a ser titular otra persona, por cambio de nombre.

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

- ÿ Que realmente la persona reclamante no ejerció el derecho de rectificación en los términos establecidos en el artículo 16 del RGPD y 14 de la LOPDGDD.
- ÿ Que aunque pudiera considerarse como una petición del derecho de rectificación habría sido atendida y contestada en plazo, porque el plazo para contestar se interrumpió cuando se le requirió que acreditara su identidad, ya que no constaba como titular de la misma póliza (15/03/2021).
- ÿ Que la persona reclamante facilitó su DNI en fecha 26/03/2021 mediante correo electrónico (se aporta copia) y, por tanto, el plazo de un mes, finalizaba el 26/04/2021.
- ÿ Que Aigües de Barcelona contestó el ejercicio del derecho de rectificación en el plazo legalmente establecido mediante un correo electrónico de fecha 22/04/2021. (Aporta el correo anterior, cuyo contenido es el siguiente: *“La factura que indica se realizó a número del actual titular y ésta también procedió a su pago, por lo que no se debe realizar ninguna refacturación de la misma”*).

#### Fundamentos de Derecho

1. Es competente para resolver este procedimiento la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, de acuerdo con los artículos 5.b) y 8.2.b) de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.
2. El artículo 16 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (en adelante, el RGPD), regula el derecho de rectificación en los siguientes términos:

*“El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la rectificación de las datos personales inexactos que le conciernen. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se completen las datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional”.*

Por su parte, el artículo 14 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), determina lo siguiente, también en relación con el derecho de rectificación:

*“Al ejercer el derecho de rectificación reconocido en el artículo 16 del Reglamento (UE) 2016/679, el afectado debe indicar en su solicitud a qué datos se refiere y qué corrección debe realizarse. Debe adjuntar, cuando sea necesario, la documentación justificativa de la inexactitud o el carácter incompleto de los datos objeto de tratamiento”.*

En relación con los derechos contemplados en los artículos 15 a 22 del RGPD, los apartados 3 a 5 del artículo 12 del RGPD, establecen lo siguiente:

*“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones en base a una solicitud conforme a los*

*artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.*

*4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, ya más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y ejercitar acciones judiciales.*

*5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable podrá:*

*a) cobrar un cañón razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o comunicación o realizar la actuación solicitada, o*

*b) negarse a actuar respecto de la solicitud.*

*El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.*

*(...)"*

En relación con lo anterior, el artículo 16.1 de la Ley 32/2010, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, referente a la tutela de los derechos previstos por la normativa sobre protección de datos personales, dispone lo siguiente:

*"1. Las personas interesadas a las que se deniegue, en parte o totalmente, el ejercicio de los derechos de acceso, de rectificación, de cancelación o de oposición, o que puedan entender desestimada su solicitud por no haber sido resuelta dentro del plazo establecido, pueden presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos."*

3. Expuesto el marco normativo aplicable, a continuación procede analizar si, de acuerdo con los preceptos transcritos en el fundamento de derecho 2º, procede en este caso la rectificación de los datos en los términos que solicitó la persona reclamante.

Con carácter previo se debe analizar si la petición de la persona reclamante se refiere al derecho de rectificación que se recoge en los artículos 16 del RGPD y 14 de la LOPDGDD.

La empresa reclamada considera que en caso de que nos ocupa no se trata de una solicitud del derecho de rectificación de los datos personales de la persona reclamante, sino que ésta

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

discute que se hayan facturado al nuevo titular del contrato de suministro unos consumos que se habían realizado en el período en que todavía era la titular del citado contrato. Y solicita que se le facture a ella. Por su parte, la empresa reclamante considera que la factura emitida a nombre del nuevo titular se ha realizado de forma correcta. También dice que así se informó a la persona reclamante y que ya había sido abonada por la nueva titular.

Asimismo, la empresa reclamada manifiesta que en ningún momento han constado datos personales de la persona reclamante de forma errónea, incumplidos o inexactos en la base de datos de Aigües Barcelona.

La Autoridad ha analizado la información relativa a la solicitud de cambio de titularidad del contrato de suministro de agua que se facilita en la página web de Aigües de Barcelona (<https://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/la-tu-agua/tu-contrato/cambio-titular>). Entre los apartados que se relacionan se encuentra un enlace al documento en pdf “Cambio de titular del contrato de suministro de agua”. Se trata de un documento que se puede descargar y que debe cumplimentarse y firmarse para realizar el cambio de titularidad. El documento contiene las siguientes cláusulas:

*“Atendiendo a la petición del ocupante de la vivienda objeto de suministro mencionado más arriba (en adelante, el cliente) en su condición de propietario/ arrendatario, con fecha (...) se ha efectuado a su favor el cambio de titularidad por subrogación/ cesión del contrato de suministro número (...)”*

*4º. El cliente solicita expresamente que el cambio de titular se haga efectivo antes de los 14 días naturales siguientes a contar desde la celebración del presente contrato.*

*5º En el momento de realizar el cambio de titularidad, el cliente debe hacerse cargo de las facturas pendientes de liquidación o en proceso de facturación del suministro, en caso de que las haya”.*

De acuerdo con el documento de cambio de titularidad del contrato de suministro, en el momento de realizar el cambio de titularidad del contrato, el nuevo titular se subroga con la posición del antiguo titular del contrato y asume todos sus derechos y obligaciones, y entre las obligaciones se encuentra la de hacerse cargo de las facturas pendientes de liquidación o las que se encuentren en proceso de facturación. Pues bien, en el momento del cambio de titularidad del contrato (09/03/2021), los suministros comprendidos entre 09/02/2021 al 08/03/2021 todavía estaban pendientes de facturación. Y de acuerdo con el punto 5 del documento de cambio de titularidad, corresponde al nuevo titular hacerse cargo de la facturación del suministro en proceso de facturación. Desde el punto de vista de la protección de datos, no se puede considerar que la factura a nombre del nuevo titular contenga datos erróneos, ya que la factura controvertida se emitió con los datos del titular del contrato que en ese momento estaba obligado a su pago.

En definitiva, y desde la perspectiva de la protección de los datos personales, dado que el artículo 16 del RGPD regula el derecho de rectificación como el derecho del afectado al que se

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

modifiquen sus datos que sean inexactos o incompletos, y que en este caso no existe un tratamiento de datos personales inexactos de la persona reclamante, porque la factura y su pago le correspondía al nuevo titular del contrato, no se puede acoger la pretensión de la persona reclamante que se modifiquen los datos relativos a la factura.

Por otra parte, no se ha constatado que Aigües de Barcelona hubiera tratado datos inexactos de la persona reclamante.

Por todo esto, resuelvo:

1. Desestimar la reclamación de tutela formulada por D<sup>a</sup>. (...) contra Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo del Agua, SA
2. Notificar esta resolución a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo del Agua, SA ya la persona reclamante.
3. Ordenar la publicación de la resolución en la web de la Autoridad (apdcat.gencat.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 los artículos 26.2 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos y 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, las partes interesadas pueden 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 LPAC o bien interponer directamente recurso contencioso administrativo ante los juzgados de lo contencioso-administrativo de Barcelona, 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.

Igualmente, las partes interesadas pueden interponer cualquier otro recurso que consideren conveniente para la defensa de sus intereses.

La directora,