



**Expediente N°: TD/01935/2014**

**RESOLUCIÓN N°: R/00784/2015**

Vista la reclamación formulada el 30 de octubre de 2014 ante esta Agencia por D. **A.A.A.**, contra **CITIBANK ESPAÑA, S.A.**, por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el artículo 117 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se han constatado los siguientes.

**HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 20 de septiembre de 2014, D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) ejerció derecho de acceso frente a **CITIBANK ESPAÑA, S.A.** (en adelante, CITIBANK), sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

El reclamante dentro de la solicitud de acceso a sus datos personales, también solicita copia de cierta documentación derivada de la relación contractual, así como copia de las grabaciones de voz llevadas a cabo por ESCO que actúa por encargo de CITIBANK y copia del contrato de cesión para el tratamiento de sus datos personales, entre estas entidades.

**SEGUNDO:** Trasladadas sucesivamente la reclamación y los escritos de descargos que se produjeron en la tramitación del presente expediente, y por lo que a efectos de la resolución de la presente reclamación interesa, se realizaron, en síntesis, las siguientes alegaciones:

- ✓ Examinada la reclamación presentada por el reclamante, se dio traslado de la misma a CITIBANK mediante escrito de fecha 16/12/2014 y entregado por Correos el 18/12/2014, al objeto de que formulase escrito de alegaciones, concediéndosele un plazo de quince días hábiles que establece la normativa reguladora del presente procedimiento, cuyo plazo de alegaciones finalizó sin recibir respuesta.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**PRIMERO:** Es competente para resolver el Director 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).

**SEGUNDO:** El artículo 18.1 de la LOPD señala que:

*“Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la presente Ley pueden ser objeto de reclamación por los afectados ante la Agencia Española de Protección de Datos, en la forma que reglamentariamente se determine”.*

**TERCERO:** El artículo 15 de la LOPD dispone que

*“1.- El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.*

*2.- La información podrá obtenerse mediante la mera consulta de los datos por medio de su visualización, o la indicación de los datos que son objeto de tratamiento mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, certificada o no, en forma legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos.*

*3.- El derecho de acceso a que se refiere este artículo sólo podrá ser ejercitado a intervalos no inferiores a doce meses, salvo que el interesado acredite un interés legítimo al efecto, en cuyo caso podrán ejercitarlo antes. ”*

**CUARTO:** El artículo 27 del Reglamento de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (en lo sucesivo Reglamento de la LOPD), regula el derecho de acceso en los siguientes términos:

*“1. El derecho de acceso es el derecho del afectado a obtener información sobre si sus propios datos de carácter personal están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento que, en su caso, se está realizando, así como la información disponible sobre el origen de dichos datos y las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.*

*2. En virtud del derecho de acceso el afectado podrá obtener del responsable del tratamiento información relativa a datos concretos, a datos incluidos en un determinado fichero, o a la totalidad de sus datos sometidos a tratamiento.*

*No obstante, cuando razones de especial complejidad lo justifiquen, el responsable del fichero podrá solicitar del afectado la especificación de los*

*ficheros respecto de los cuales quiera ejercitar el derecho de acceso, a cuyo efecto deberá facilitarle una realización una relación de todos ellos.*

*3. El derecho de acceso es independiente del que otorgan a los afectados las leyes especiales y en particular la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común."*

**QUINTO:** El artículo 25 del Reglamento de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (en lo sucesivo Reglamento LOPD), determina:

*"1. Salvo en el supuesto referido en el párrafo 4 del artículo anterior, el ejercicio de los derechos deberá llevarse a cabo mediante comunicación dirigida al responsable del fichero, que contendrá:*

*a) Nombre y apellidos del interesado; fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. La utilización de firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la presentación de las fotocopias del DNI o documento equivalente.*

*El párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la normativa específica aplicable a la comprobación de datos de identidad por las Administraciones Públicas en los procedimientos administrativos.*

*b) Petición en que se concreta la solicitud.*

*c) Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.*

*d) Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.*

*2. El responsable del tratamiento deberá contestar la solicitud que se le dirija en todo caso, con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros.*

*3. En el caso de que la solicitud no reúna los requisitos especificados en el apartado primero, el responsable del fichero deberá solicitar la subsanación de los mismos.*

*4. La respuesta deberá ser conforme con los requisitos previstos para cada caso en el presente título.*

*5. Corresponderá al responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta al que se refiere el apartado 2, debiendo conservar la acreditación del cumplimiento del mencionado deber..."*

**SEXTO:** El artículo 29 del Reglamento de la LOPD, dispone lo siguiente:

*"1. El responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de acceso en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de la solicitud. Transcurrido el plazo sin que de forma expresa se responda a la petición de acceso, el interesado podrá interponer la reclamación prevista en el artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.*

*En el caso de que no disponga de datos de carácter personal de los afectados deberá igualmente comunicárselo en el mismo plazo.*

*2. Si la solicitud fuera estimada y el responsable no acompañase a su comunicación la información a la que se refiere el artículo 27.1, el acceso se hará efectivo durante los diez días siguientes a dicha comunicación.*

*3. La información que se proporcione, cualquiera que sea el soporte en que fuere facilitada, se dará en forma legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos.*

*Dicha información comprenderá todos los datos de base del afectado, los resultantes de cualquier elaboración o proceso informático, así como la información disponible sobre el origen de los datos, los cesionarios de los mismos y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron los datos".*

**SÉPTIMO:** En el supuesto aquí analizado, queda acreditado que el reclamante ejercitó su derecho de acceso a sus datos personales ante la entidad demandada, asimismo el reclamante solicita copia de cierta documentación derivada de la relación contractual y el contrato por el cual se justifique que ESCO actúa por encargo de CITIBANK y copia del contrato de cesión para el tratamiento de sus datos personales.

Esta circunstancia no ha sido rebatida por el responsable del fichero y si bien esta Agencia le dio traslado de la reclamación interpuesta en la forma prevista en el artículo 117.2 del Reglamento de la LOPD, mediante escrito de fecha 16/12/2014, rebasó, en exceso el plazo señalado sin recibir contestación; por tanto, debe tenerse por incumplido el requerimiento, estimándose, en consecuencia que la entidad opta por no formular objeciones a la reclamación de la parte reclamante, por lo que esta Agencia procede a emitir opinión sobre la base de la reclamación y documentación adjuntada por el reclamante.

En cuanto al fondo, la solicitud de acceso que se formule obliga al responsable de los ficheros que se trate a dar respuesta expresa, en todo caso, empleando para ello cualquier medio que acredite el deber de respuesta, incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de la misma viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o en caso contrario, motivar la negativa a atender la misma.

Dicho lo anterior, cabe señalar que la documentación solicitada por el reclamante no puede considerándose un derecho de acceso establecido en el artículo 15 de la LOPD; por ello, y en base a lo dispuesto en los fundamentos de derecho expuestos anteriormente, no puede considerarse objeto de esta Ley Orgánica la solicitud de la

mencionada documentación.

Así, en cuanto al derecho de acceso, regulado por los artículos 15.1 de la LOPD, y 27.1 del RLOPD, hay que señalar que es el derecho del interesado a obtener información de sus datos personales de base registrados (art. 29.3), pero no ampara el acceso a documentos concretos. El acceso a documentos o información concreta no forma parte del contenido del derecho de acceso regulado en la normativa vigente en materia de protección de datos. Por tanto, no entra dentro del ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos dirimir el conflicto que subyace entre las partes.

Referente a la comunicación o cesión de los datos a terceros, en concreto a las empresas de gestión y tratamiento de datos, indicar que tales cesiones de los datos personales perteneciente al reclamante, no se han producido por parte de CITIBANK, ya que como bien indica el artículo 20.1 del Reglamento de desarrollo de la LOPD establece que: *“El acceso a los datos por parte de un encargado del tratamiento que resulte necesario para la prestación de un servicio al responsable no se considerará comunicación de datos, siempre y cuando se cumpla lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y en el presente capítulo.”* Incardinado con esto, el artículo 12 de la LOPD determina que: *“no se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento”*. En el caso que nos ocupa, ESCO (encargado del tratamiento), presta un servicio a la entidad CITIBANK (responsable del fichero). Por lo tanto, al no ser una comunicación no es preciso el consentimiento del afectado para el tratamiento de sus datos por parte del encargado del tratamiento.

No obstante lo anterior, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, al no constar que se haya atendido el derecho de acceso en los términos especificados en la normativa de protección de datos, procede estimar la tutela solicitada.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

El Director de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

**PRIMERO: ESTIMAR** la reclamación formulada por D. **A.A.A.** e instar a **CITIBANK ESPAÑA, S.A.** para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita al reclamante certificación en la que se facilite el acceso completo a sus datos, o deniegue motivada y fundamentadamente el acceso solicitado, pudiendo incurrir en su defecto en una de las infracciones previstas en el artículo 44 de la LOPD. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente resolución a **A.A.A.** y a **CITIBANK ESPAÑA, S.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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 18.4 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 el Director 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 lo sucesivo LJCA), 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.

José Luis Rodríguez Álvarez  
Director de la Agencia Española de Protección de Datos