

Expediente N.º: EXP202300409

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció el derecho de Acceso frente a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que han hecho uso de sus datos personales para llevar a cabo la contratación de servicios y terminales móviles de alta gama sin su consentimiento. Aporta correos electrónicos recibidos sobre el alta en dichos servicios, denuncia policial y reclamación efectuada ante el operador de telecomunicaciones reclamado.

SEGUNDO: La Agencia, en principio, decide un archivo de actuaciones por considerar que se había contestado adecuadamente la reclamación presentada.

A saber:

“...Una vez analizadas las razones expuestas y la grabación aportada por la parte reclamada, esta Agencia considera, de acuerdo con la doctrina de la Audiencia Nacional, recogida -entre otras- en su Sentencia de 29 de abril de 2010, que argumenta que: “la cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato”, que la parte reclamada ha actuado con una diligencia normalmente exigible en una operación de servicios como los contratados, sin que se aprecie una infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos, no procediendo, en consecuencia, la apertura de un procedimiento sancionador. Todo ello, sin perjuicio de que la Agencia aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta, pueda llevar a cabo posteriores actuaciones relativas al tratamiento de datos referido en la reclamación.

Por todo lo expuesto, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA: PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de la reclamación...”

TERCERO: La parte reclamante, en desacuerdo con el archivo de actuaciones presenta un recurso de reposición que se resuelve de forma estimatoria y da lugar a la actual reclamación y cuya conclusión es la siguiente:

“...En el recurso de reposición la parte recurrente alega que su derecho de acceso todavía no ha sido atendido, ya que se le ha denegado de forma que considera injustificada mediante correo de 24 de noviembre de 2022. Destaca que la resolución sólo se refiere a la apariencia de legitimidad y buen derecho de la contratación, sin

mencionar el acceso, y considera que no es cierto que la parte reclamada actuase con diligencia razonable (...) En consecuencia, una vez ejercitado el derecho de acceso, la entidad responsable debe responder, y, en caso de estimar dicho acceso, elegir la forma en que ofrecerá la información, garantizando la obtención por la persona interesada de una copia de sus datos y de la información asociada a ellos (...)

En el presente caso, existe evidencia de que la parte reclamada trató datos de la parte recurrente, tanto al gestionar la contratación objeto de la reclamación como al recibir la solicitud de acceso a los datos personales y, posteriormente, la reclamación presentada ante esta Agencia. Frente a esto, se produce una denegación del derecho de acceso en base a la situación de bloqueo en la que se encuentran los datos. Esta modalidad se recoge en el artículo 32.1 de la LOPDGDD, el cual dispone que:

1. El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su rectificación o supresión. A este respecto cabe señalar que los datos personales sometidos a la modalidad del bloqueo no pueden ser objeto de tratamiento, pero, tal y como ya ha sido examinado en ocasiones anteriores por esta Agencia, ello no implica que no se puedan poner a disposición del afectado los datos que el responsable dispuso y trató mientras perduró la relación contractual. De este modo, en reiteradas ocasiones se ha determinado por esta Agencia que se debe atender la solicitud de acceso conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD, aunque esta solicitud se refiera a datos que han sido objeto de bloqueo. Adicionalmente, la parte reclamada tampoco ha justificado que la totalidad de datos de la parte recurrente de los que dispone hayan sido suprimidos y sometidos a la modalidad de bloqueo. Por tanto, en el presente caso, procede la estimación del recurso interpuesto..."

CUARTO: La Agencia con fecha 1 de septiembre de 2023, traslada a la entidad reclamada la reclamación original, el recurso de reposición presentado por el reclamado y la resolución estimatoria de dicho recurso y, concedió a la parte reclamada trámite de audiencia para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

La parte reclamada, en síntesis, dice ha atendido el derecho pero no acredita haber enviado la respuesta a la parte reclamante.

QUINTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas. La parte reclamante no ha presentado alegaciones.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Cuestiones previas

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye "ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

III

Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha

solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

IV

Derecho de acceso

Conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, *"el interesado tiene derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales"*.

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los *"datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud"*. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo si se ejerce en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que podrán comunicarse los datos, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros, es decir, el derecho de acceso se otorgará de modo que no afecte a datos de terceros.

V

Conclusión

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha contestado a esta Agencia para atender el derecho de acceso solicitado, (motivo de la estimación del recurso de reposición presentado por el reclamante) pero, no acredita haber atendido lo solicitado, remitiéndole la preceptiva respuesta a su solicitud.

Dado que no se acompaña copia de la necesaria comunicación que debe dirigir a la parte reclamante informándole sobre la decisión que haya adoptado a propósito de la solicitud de ejercicio de derechos, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el Artículo 15 del RGPD, Artículo 32 del RGPD y Artículo 6.1 del RGPD e instar a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. con NIF A78923125, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del art. 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el art. 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora 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 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 de la referida Ley.

1381-090823

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos