

- **Expediente N.º: EXP202209822**

### RESOLUCIÓN N.º: R/00266/2023

Vista la reclamación formulada el 4 de agosto de 2022 ante esta Agencia por D. **A.A.A.** contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

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:** D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la parte reclamante) remitió un correo electrónico a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (LOWI)** solicitando “(...) que se me dé traslado de una copia de la grabación (de alrededor del 20 de marzo de 2022) de la conversación mantenida con unos de sus agentes (...)” y su solicitud, según manifiesta la parte reclamante, no recibió la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante aporta documentación relativa al ejercicio del derecho.

**SEGUNDO:** De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, que ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la AEPD, consistente en trasladarlas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a éstos cuando no los hubieren designado, se dio traslado de la reclamación a la entidad reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta a la parte reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes, sin que haya tenido entrada ninguna respuesta.

**TERCERO:** El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 4 de noviembre de 2022, a los efectos previstos en su artículo 64.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada y se informó a las partes que el plazo máximo para resolver el presente procedimiento, que se entiende iniciado mediante dicho acuerdo de admisión a trámite, será de seis meses.

El mencionado acuerdo concedió a la entidad reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

Dicha entidad señaló, en síntesis, que “(...) mi mandante dio respuesta a todas y cada una de las quejas y peticiones trasladadas por el reclamante. En particular, en relación con la petición de acceso a la grabación de la contratación telefónica, el día 2 de julio

*de 2022 mi mandante trasladó al reclamante la imposibilidad de aportar la referida grabación de la contratación telefónica, al haberse suscrito dicho contrato de forma electrónica.*

*(...) No obstante, una vez recibida la presente notificación de interposición de reclamación remitida por esta Agencia, mi mandante procedió a remitir una nueva comunicación al reclamante, a fin de garantizar la debida respuesta a su solicitud de ejercicio del derecho de acceso.*

*De este modo, tras las gestiones realizadas a raíz de la notificación efectuada por esta Agencia a mi representada, Lowi ha puesto a disposición del reclamante el contrato formalizado electrónicamente con esta entidad y, asimismo, ha trasladado la grabación de la conversación telefónica mantenida con los servicios de Atención al Cliente en marzo de 2022, en los momentos previos a la contratación. Ello sin perjuicio de que, como se indicó anteriormente, la contratación de servicios fuese realizada íntegramente por medios electrónicos, mediante la remisión y aceptación del contrato.*

Adjunta copia de la respuesta remitida al reclamante.

CUARTO: Examinadas las alegaciones presentadas por la parte reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formulase las alegaciones que considerase oportunas, contestando que “(...), finalmente la empresa frente a la que ejercí mi derecho de acceso a los datos, me ha dado traslado de la grabación que reiteradamente le solicité, con fecha 22 de febrero de 2023. Se ha atendido por tanto mi solicitud (...)”

*En definitiva, he visto satisfecha mi solicitud (...)”*

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 en relación con el apartado 1 f) del artículo 57, ambos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD); y en el artículo 47 de la LOPDGDD.

SEGUNDO: 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 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.

De conformidad con esta normativa, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la entidad responsable para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida, en el supuesto de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD.

Dicho acuerdo de admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

*“1. Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.*

*En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.*

No se estima oportuna la depuración de responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador, cuyo carácter excepcional implica que se opte, siempre que sea posible, por la prevalencia de mecanismos alternativos que tengan amparo en la normativa vigente.

Es competencia exclusiva de esta Agencia valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por un tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, considerando que con el presente procedimiento quedan debidamente restauradas las garantías y derechos del reclamante.

TERCERO: 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.

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 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.

CUARTO: 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*”.

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 conciernen 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 se comunicaron o serán comunicados los datos personales, 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.

QUINTO: El artículo 4.1) del RGPD, Definiciones, dispone:

*“1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda*

*persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;”*

**SEXTO:** Antes de entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, hay que señalar que el presente procedimiento se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados por la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición) y tiene por objeto que se adopten las medidas correspondientes para que las garantías y derechos del afectado queden debidamente restauradas. Por ello, en el presente caso, sólo serán analizadas y valoradas aquellas cuestiones planteadas por la parte reclamante que queden incluidas dentro del objeto del citado procedimiento de reclamaciones en materia de protección de datos.

Con respecto a si procede o no el acceso solicitado, hay que señalar que, conforme a lo establecido en los apartados 1 y 2 del art. 4 del RGPD anteriormente transcrito, la voz se considera como dato personal. Por ello, en principio, la parte reclamante tendría derecho a que se le facilitasen esas grabaciones, al amparo de la normativa de protección de datos.

En este sentido, se ha de considerar que la voz es una característica peculiar e individual de cada persona que la hace identificable, por lo tanto, es un dato de carácter personal. En consecuencia, el derecho de acceso a la grabación de su voz solicitado por la parte reclamante sí está amparado por la normativa vigente en materia de protección de datos, facilitando la copia de la grabación solicitada a la parte reclamante o, en su defecto, transcripción de su contenido.

Dicho lo anterior, en el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso a la grabación de voz con motivo de la celebración de un contrato y que, transcurrido el plazo establecido conforme a las normas antes señaladas, su solicitud no obtuvo la respuesta legalmente exigible.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad ha manifestado que había trasladado a la parte reclamante la imposibilidad de aportar la referida grabación de la contratación telefónica, al haberse suscrito dicho contrato de forma electrónica. No obstante, al tener conocimiento de la notificación de interposición de reclamación remitida por esta Agencia, ha procedido a remitirle una nueva comunicación, a fin de garantizar la debida respuesta a su solicitud de ejercicio del derecho de acceso, poniendo a su disposición el contrato formalizado electrónicamente con esta entidad y, asimismo, ha trasladado la grabación de la conversación telefónica mantenida con los servicios de Atención al Cliente en marzo de 2022, en los momentos previos a la contratación. *“Ello sin perjuicio de que, como se indicó anteriormente, la contratación de servicios fuese realizada íntegramente por medios electrónicos, mediante la remisión y aceptación del contrato.”*, habiendo indicado la parte reclamante que ha visto satisfecha su solicitud.

Esta Agencia sólo tiene competencia sobre los datos personales, sin que se pueda valorar la información concerniente a posibles contratos suscritos o incidencias sobre

los mismos, ni dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales con independencia de que otra normativa ampare la obtención de dicha información.

La determinación de las condiciones de la prestación contractual o comercial, basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta aplicación, deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la Agencia.

Por consiguiente, procede estimar por motivos formales la presente reclamación al haberse atendido el derecho extemporáneamente sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del fichero.

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

**PRIMERO:** ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por D. **A.A.A.** contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de dicha entidad, al haberse atendido el derecho extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a **VODAFONE 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 artículo 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.

1037-140323

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