

- **Expediente N.º: EXP202305368**

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: D^a **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante), disconforme con el servicio contratado con **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada), solicitó a la entidad el acceso a la grabación de la llamada del contrato verbal que realizó al contratar los servicios con el operador, recibiendo contestación en la que le indican que *"verificando en el sistema comprobamos que no contamos con grabación registrada, por lo que no podemos realizar ninguna comprobación"*.

Aporta copia de la solicitud de la grabación, de fecha 20 de enero de 2023, así como contestación a la misma.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos, sin que conste que se haya presentado ningún escrito.

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, transcurrido el plazo establecido de tres meses, y teniendo en cuenta que la reclamación se presentó en esta Agencia en fecha 10 de marzo de 2023, el procedimiento de atención de solicitud de ejercicio de derechos se considera iniciado en fecha 10 de junio de 2023.

Se concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, señalando, en síntesis, que *"(...) ha podido comprobar que, efectivamente, la reclamante ha remitido a Vodafone, en el contexto de su disconformidad con los términos de la contratación de servicios formalizada con Vodafone, diversas solicitudes en las que incluye la petición de acceso a la grabación de las gestiones telefónicas realizadas con los servicios de Atención al Cliente de Vodafone. Dichas peticiones fueron recibidas y atendidas por mi mandante dando contestación a cada una de sus peticiones, tal y como se puede acreditar mediante la evidencia de las interacciones mantenidas con los servicios de Atención al Cliente de Vodafone, que se adjuntan como Documento número 1."*

Una vez recibido el presente requerimiento de información por parte de esta Agencia y pese a haber atendido en tiempo y forma las diversas cuestiones y peticiones trasladadas por la reclamante en relación con los servicios contratados con esta entidad, mi representada ha procedido a remitir nueva comunicación, en la que se da contestación a su petición de ejercicio del derecho de acceso, informándole de la imposibilidad de remitirle la grabación de las gestiones efectuadas telefónicamente con los servicios de Atención al Cliente de Vodafone, al no ser posible obtener de los sistemas internos de Vodafone la grabación de dichas gestiones telefónicas debido a un error en el registro y almacenamiento de esta grabación. En todo caso, se aporta a la reclamante las evidencias de la contratación efectuada.

*Se adjunta, como Documento número 2, copia de la nueva comunicación que se ha remitido a la Sra. **A.A.A.**, informándole de las gestiones realizadas por mi representada y aportando las evidencias de la contratación. Asimismo, se adjunta, como Documento número 3, evidencia de las condiciones de los servicios contratados remitidas por correo electrónico a la reclamante."*

CUARTO: 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, no formulando alegaciones en el plazo establecido.

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 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 regirán 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.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada 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.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 10 de junio de 2023, a los efectos previstos en su artículo 64.1 y 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada. Dicha 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:

“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 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.

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”.

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.

V Conclusión

En el presente caso, del examen de la documentación aportada por las partes, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó la grabación de la llamada telefónica en la que contrató los servicios con la entidad reclamada, recibiendo como respuesta que *“(...) no contamos con grabación registrada por lo que no podemos realizar ninguna comprobación”*.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la parte reclamada ha manifestado que contestó a la parte reclamante.

No obstante, le ha remitido una nueva comunicación por correo electrónico en la que se le informa de la imposibilidad de remitirle la grabación al no ser posible obtenerla de sus sistemas internos, y le ha adjuntado evidencias de la contratación efectuada y copia de las condiciones de los servicios contratados, aportando copia del correo electrónico enviado.

Si bien es cierto que la parte reclamante solicitó la grabación telefónica, y que la parte reclamada le contestó indicando que no era posible localizarla, de la petición de la parte reclamante se deduce que esa petición era para comprobar las condiciones contractuales, y que éstas le han sido facilitadas durante la tramitación del presente procedimiento.

Por ello, considerando que el procedimiento de derechos tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, procede estimar por motivos formales la presente reclamación al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del fichero en orden a emitir una nueva certificación sobre la atención del derecho.

Hay que poner de manifiesto que esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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.A.** contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de la parte reclamada, al haberse emitido la respuesta

extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D^a **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.

1381-090823

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