

- **Expediente N.º: EXP202213299**

RESOLUCIÓN N.º: R/00531/2023

Vista la reclamación formulada el 15 de noviembre de 2022 ante esta Agencia por D. **A.A.A.** contra **INSENE SOLAR S.L.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 adelante, la parte reclamante), tras recibir una llamada telefónica desde el número 955 944 169 que se identificaron como **INSENE SOLAR S.L.U.** con NIF **B90065483** (en adelante, el reclamado), ejercitó el derecho de acceso ante dicha entidad, recibiendo respuesta en la que le indicaban que *“(...) hemos procedido a la eliminación y destrucción de sus datos personales de nuestra BBDD.”*

La parte reclamante remitió un nuevo correo electrónico a la parte reclamada reiterando su derecho de acceso.

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.

El representante de la entidad manifiesta, en síntesis, que contactaron con la parte reclamada para explicarle que la llamada no la habían realizado ellos, sino otra empresa que tienen el mismo administrador, y que ese había sido el motivo del error, pero que no aceptó las disculpas.

Señalan que cuando la parte reclamante solicitó el acceso a sus datos, se le envió respuesta automática desde Insene que se procedería a dar de baja su número de teléfono para no molestarle.

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 15 de febrero de 2023, 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 *“(...) Se trata pues de un error, el reclamante entiende que es INSENE SL la empresa que le llama, pero se le explica que es ILIO. Contestando de muy mala forma, donde el reclamante envía correo a INSENE SL, al cual se le contesta diciendo que se dan de baja los datos por parte del responsable del tratamiento creyendo este que se había efectuado una reclamación que verdaderamente no conoce.”*

“(...) que se le ha remitido en el mes de febrero un correo explicándole de nuevo la situación y en donde se le da el conocimiento adecuado para su constancia y conocimiento no obteniéndose ninguna respuesta. Se acompaña como DOC Nº 1, correo remitido el 13 de febrero de 2.023 explicándole que no se hace emisión de llamadas.”

En dicho correo se lee lo siguiente:

“Buenos días Juan Vicente, nuestra empresa no hace emisión de llamadas solo tenemos subcontrato un Call center que las hace por nosotros. Sería tan amable de pasarnos su número de Telf para así nosotros hacerles llegar a la empresa subcontrata dicho Telf y que lo bloquee para que no le hagan las llamadas?”

Y a continuación aparece una solicitud de cancelación de datos de una tercera persona, **B.B.B..**

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 formule alegaciones que considere oportunas, señalando que las alegaciones presentadas por la parte reclamada no dan respuesta a su petición, sino a una tercera persona.

*“(...) Que en la respuesta proporcionada a **C.C.C.** le indican que el número de teléfono *****TELEFONO.1** no pertenece a Insene Solar S.L.U. Si revisan mi reclamación original, podrán ver que es el mismo número de teléfono que yo les había reportado y les confirmo que el llamante se identifica como Insene Solar.*

*(...) Que sigo recibiendo a día de hoy llamadas de teléfono que se identifican como Insene Solar, por ejemplo, del *****TELEFONO.2** o el *****TELEFONO.3.**”*

QUINTO: Otorgada audiencia al responsable, éste, en síntesis, reitera lo ya manifestado, que se trató de un error por parte de la persona que realiza la llamada al confundir la empresa de las que es administrador la misma persona.

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”.

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 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.

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.

QUINTO: En el supuesto aquí analizado:

- 1º La parte reclamante, tras recibir una llamada en las que se identificaban como Insene S.L. solicitó el derecho de acceso a la entidad.

- 2º La entidad le contestó que “(...) *hemos procedido a la eliminación y destrucción de sus datos personales de nuestra BBDD.*”
- 3º La parte reclamante reiteró su solicitud de acceso, y ante la falta de respuesta, presentó reclamación ante esta Agencia.
- 4º Una vez recibida la reclamación y trasladada a la parte reclamada ésta señaló, respecto a la llamada telefónica, que se trató de un error a la hora de identificarse la empresa, puesto que el administrador lo es tanto de la entidad reclamada como de Ilio, la empresa desde cuyo número de teléfono se efectuaron las llamadas a la parte reclamante.

Aportó copia de un correo electrónico remitido a la parte reclamante explicándole dicha circunstancia.

Analizado el citado correo, se observa que tanto su texto como la solicitud de cancelación de datos anexada se refieren a una tercera persona. Asimismo, se observa que el correo electrónico ha sido enviado desde una dirección diferente a la que inicialmente se dirigió el reclamante.

5º Al recibir dicha respuesta la parte reclamante confunde al remitente del correo electrónico (que es el administrador de la parte reclamada) con la tercera persona a la que se refiere el correo electrónico que se le ha enviado.

6º La parte reclamada, en sus últimas alegaciones, sin darse cuenta del error, vuelve a aportar el mismo correo electrónico.

Del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó el acceso a sus datos a Insene, y que dicho derecho no ha sido atendido.

El hecho de que la parte reclamada considere que se ha producido un error al identificar el administrador la empresa en nombre de la cual llama no es óbice para que no atienda el derecho de acceso ejercitado por la parte reclamante.

En el supuesto aquí analizado, con la documentación obrante en el procedimiento, tal y como se desprende de las alegaciones formuladas y de la documentación aportada por las partes, se comprueba que no se ha atendido el derecho de acceso, y, en consecuencia, procede estimar la reclamación presentada.

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 D. **A.A.A.** e instar a **INSENE SOLAR S.L.U.** con NIF **B90065483**, 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 de acceso 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 artículo 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 artículo 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a **INSENE SOLAR S.L.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.

1037-160523

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