

**Expediente N.º: EXP202309143**

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Vista la reclamación registrada en fecha 29 de mayo de 2023, ante esta Agencia y 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 GEO ALTERNATIVA, S.L. (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que, tras mantener una controversia sobre una deuda reclamada con la parte reclamada, en fecha 21 de abril de 2023 recibe una llamada de una empresa de recobros, informándole que la llamada sería grabada. Señala haber solicitado acceso a copia de la grabación, sin haber recibido respuesta. Junto a su reclamación aporta solicitud de acceso de 21 de abril de 2023 y acuse de recibo de ésta de la misma fecha.

**SEGUNDO:** Con fecha 24 de noviembre de 2023, esta Agencia resuelve respecto a la reclamación presentada por el reclamante y su solicitud de acceso no atendida. Y, concluye archivando la reclamación de la siguiente manera:

*“... En este caso, teniendo en cuenta que la reclamación se presentó en esta Agencia en fecha 29 de mayo de 2023, a tenor de lo dispuesto en el artículo 65.5 de la LOPDGDD, procede su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la citada norma, sin perjuicio de la facultad de la Agencia de archivar posteriormente y de forma expresa la reclamación. En este caso, de las actuaciones realizadas y de la documentación obrante en el expediente, no se infiere la existencia de una actuación infractora de la parte reclamada en el ámbito competencial de la AEPD, por lo que procede el archivo de la reclamación. 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 total desacuerdo con la resolución, presenta recurso de reposición que es resuelto con fecha 22 de marzo de 2024, de forma estimatoria, y que da lugar a la actual reclamación con los siguientes argumentos:

*“...En este caso, la parte recurrente ejercitó el derecho de acceso a la grabación de sus llamadas utilizando un medio diferente al establecido por la parte reclamada, sin que haya recibido la respuesta legalmente establecida. Como se ha indicado, la utilización de otro medio para el ejercicio de los derechos no es motivo para que se deniegue un derecho. En este sentido, las Directrices 01/2022 sobre los derechos de los interesados - Derecho de acceso, versión 2.0, adoptadas el 28 de marzo de 2023, indican en el apartado 53 lo siguiente (la traducción es nuestra): “(...)No obstante, si un interesado realiza una solicitud utilizando un canal de comunicación proporcionado por el responsable del tratamiento, que es diferente del indicado como preferible, dicha solicitud se considerará, en general, efectiva y el responsable del tratamiento deberá tramitar dicha solicitud en consecuencia (...). Los responsables del tratamiento deben realizar todos los esfuerzos razonables para garantizar que se facilite el ejercicio de los derechos del interesado (...)”. Por consiguiente, de conformidad con lo señalado por el artículo 12.4 LOPDGDD, la parte reclamada como responsable del tratamiento debe acreditar la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de derecho formulado estimando o desestimando de forma motivada. Dado que la parte reclamada no ha acreditado la respuesta expresa al ejercicio del derecho de acceso, procede la estimación del recurso interpuesto...”*

**CUARTO:** A la vista de lo acontecido con fecha 22 de marzo de 2024, se da traslado a la parte reclamada de la reclamación original, de nuevo, del recurso de reposición presentado por la parte reclamante y de la resolución de dicho recurso para que en el plazo de quince días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes. La parte reclamada presenta las siguientes alegaciones:

*“Y es que se parte de la base de que el derecho de acceso se realizó por un canal distinto al que PODO normalmente remite. Es decir, que se hizo por el canal de **\*\*\*EMAIL.1** en vez de por el canal de **\*\*\*EMAIL.2**. Indicar que esta parte alegó esto en sus escritos anteriores como mero complemento a la negación de la mayor. Es decir, desde PODO se entendió que esta persona no quería ejercitar un derecho de acceso por ningún canal, toda vez que lo que se estaba discutiendo era una deuda. Véase como la discusión por el canal de clientes es precisamente por eso, por una deuda (solucionada ya en su día), y que el departamento que le llamaba era el de atención al cliente. No se llamó desde un departamento de recobros ni se cedieron los datos a ningún tercero para tal cometido, con independencia que podría haber un interés legítimo o que existiese un contrato firmado de encargado de tratamiento, pero la realidad es que el hilo de llamadas y reclamaciones fueron por discusión con el importe de facturas. Recordemos que dentro de esa disputa económica que el Sr. **A.A.A.** indica: “copia de todas las conversaciones telefónicas”. Es decir que dentro del correo de **\*\*\*EMAIL.1**, sin indicar nada en el asunto de derecho de acceso y sin referenciar ningún tipo de grabación a la que acudir, lo único, insistimos, que solicitó, fue copia de las “conversaciones” telefónicas”.*

**QUINTO:** Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas.

*“Las alegaciones presentadas por PODO se refieren a que yo no ejercí un derecho de acceso a datos personales cuando solicité las grabaciones que tuvieran de las llamadas telefónicas que mantuve con la comercial. Para ello establecen que “desde PODO se entendió que esta persona no quería ejercitar un derecho de acceso por ningún canal toda vez que lo que se estaba discutiendo era una deuda”. Esto lo justifican porque “sin indicar nada en el asunto de derecho de acceso y sin referenciar ningún tipo de grabación a la que acudir, lo único, insistimos, que solicitó fue copia de las “conversaciones telefónicas.” Basa su pretensión en la no utilización por mi parte del formulario proporcionado por esa AEPD en su página WEB, entendiendo por ello que no se ejerció el derecho por no cumplir mi solicitud con unos supuestos requisitos para ejercer el derecho de acceso.*

*De forma accesorio, argumenta PODO que ha acreditado que “expresamente se dicen (sic) en las grabaciones que “pueden ser grabadas” y ello es así porque técnicamente sería imposible grabar todas las incidencias de llamadas de todos los clientes”. También refiere que en mi solicitud no hay ninguna palabra que filtre o redireccione este correo al departamento correspondiente, porque no aparece la palabra “acceso” y por tanto no se podía interpretar que esta era una solicitud de acceso.*

*Resumen su solicitud de archivo porque (i) no usa el canal habilitado, (ii) no indica ninguna palabra clave para la identificación del derecho, (iii) que lo hace a través del canal genérico de clientes, (iv) que el correo empieza con un asunto relacionado con una deuda (v) que previo a este correo hay mas “hilo” de mails por unas presuntas facturas mal cobradas y (v)(sic) que tampoco se determina a qué concreta llamada se quiere acceder cuando se ha acreditado que las llamadas “pueden ser grabadas”*

## 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 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.

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 supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de Acceso y transcurrido el plazo establecido en las normas antes señaladas, su solicitud obtuvo una respuesta que esta Agencia consideró adecuada y se procedió al archivo de la reclamación.

Mas tarde, la parte reclamante presenta recurso de reposición que una vez analizado se estima y da lugar a la actual reclamación. Ahora, analizada toda la documentación aportada por ambas partes comprobamos que, el motivo de discrepancia es que la

parte reclamada ha considerado en todo momento que no se trataba de un ejercicio de derecho de acceso al no haber utilizado el canal habilitado para ello, sino más explicaciones a las continuas reclamaciones que aún están en curso. Hay que decir que la parte reclamante ha pedido explícitamente en los correos remitidos el acceso a las llamadas telefónicas mantenidas con el reclamado, aunque no sea por el canal habilitado para ello.

Cabe recordar que el artículo 12 de la LOPDGDD, en su apartado segundo dispone: El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.

Decir que, la parte reclamada en todo momento desde el inicio de la tramitación de esta reclamación ha sido conocedora de lo que la parte reclamante solicitaba, el acceso a las llamadas telefónicas mantenidas con ellos y que durante la tramitación de este procedimiento la parte reclamada no ha acreditado la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio formulado estimando o desestimando de forma motivada el acceso a las llamadas telefónicas.

En consecuencia, procede estimar la reclamación que dio lugar al 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 e instar a GEO ALTERNATIVA, S.L. con NIF B87382644, 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 GEO ALTERNATIVA, S.L.

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