

- Expediente N.º: EXP202212704

RESOLUCIÓN N.º: R/00299/2023

Vista la reclamación formulada el 10 de octubre de 2022 ante esta Agencia por **A.A.A.**, (a partir de ahora la parte reclamante), contra ALOKABIDE, S.A., (a partir de ahora la parte reclamada), 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: La parte reclamante ejerció derecho de acceso frente a la reclamada con NIF A01300706 y su solicitud, según manifiesta la parte reclamante, no recibió la contestación legalmente establecida. Aporta diversa documentación relativa a la reclamación planteada ante esta Agencia y sobre el ejercicio del derecho ejercitado.

La parte reclamante además solicita los informes de inspección, resultado y fotos tomadas en su domicilio por el reclamado.

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.

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 10 de enero 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 formuló, en síntesis, las siguientes alegaciones:

La parte reclamada aporta tres documentos, en el primero habla de la finalidad que tiene la recogida de datos y, que estos podrían ser comunicados a terceros para desarrollar y apoyar la actividad que comparten.

“...Sus datos personales podrán ser comunicados a terceras personas u organizaciones en caso de ser necesario para el cumplimiento de obligaciones legalmente establecidas, (...) La información se gestiona a través de los servicios de almacenamiento de datos MICROSOFT AZZURE y SALESFORCE con servidores ubicados en la Unión Europea y personal técnico ubicado en EEUU y sometido a condiciones contractuales tipo aprobadas por las autoridades de protección de datos de la Unión Europea.

Continúan hablando del tiempo de vigencia de los datos y puntualizan:

“...Con respecto a lo que incluye en su solicitud de “Añadir los informes de inspección, resultado y fotos tomadas en mi domicilio por Alokabide”, hemos de indicar que este tipo de datos no son de carácter personal y, por lo tanto, no procede solicitarlo través del DPO puesto que esta vía no es la adecuada para la solicitud de esa información. Los informes, resultado, y fotos que comentan son informes técnicos puros sobre una incidencia técnica acaecida en la vivienda que tiene en alquiler con Alokabide, y que genero una serie de eventos remitidos al seguro de esa vivienda, quien se hizo cargo de la reparación de los mismo. En esa documentación no se puede intuir ninguna información de carácter personal, por lo tanto, no procede su envío...”

En el documento II, aportado en las alegaciones envían una copia del contrato de arrendamiento. Y en el documento III, con el que terminan las alegaciones, aportan unas copias de documentos fiscales de la parte reclamante.

CUARTO: Examinadas las alegaciones presentadas por la reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas.

La parte reclamante manifiesta haber dejado bastante claro con el formulario que rellenó que solicitaba el derecho de acceso y, añade los informes de inspección, resultado y fotos tomadas en su domicilio por el reclamado.

Considera que no se ha atendido el derecho de acceso y no encuentra justificación a la negativa respecto a las fotografías e informes solicitados.

“...lo que solicité es que se añadiesen las fotos y expedientes generados por Alokabide con motivo de las renovaciones de contrato, donde efectúan una inspección exhaustiva de toda la casa, tomando varias fotos de todos las estancias, con mis elementos personales dentro y que me dicen que es obligatorio que acepte para poder renovarme el alquiler, sin que yo sepa dónde van esas fotos, a quién se remiten, el tiempo que las conservan ni lo que hacen después con ellas, además de negarme la información sobre el resultado de dichas inspecciones...”

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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo 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 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 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.

En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejerció su derecho de acceso a través de un formulario, solicitando expresamente como parte del derecho de acceso unas fotografías, informes y resultado respecto de la vivienda de la que es inquilina.

La parte reclamada contesta a lo largo del procedimiento proporcionándole a la parte reclamante como derecho de acceso los recorridos que siguen en su política de privacidad de forma genérica, y de forma individual le envía el contrato de la vivienda y unos documentos de tipo fiscal con los datos de la reclamante. Asimismo, la parte reclamada, no obstante en su contestación a la parte reclamante alude a que: *“Con respecto a lo que incluye en su solicitud de “Añadir los informes de inspección, resultado y fotos tomadas en mi domicilio por Alokabide”, hemos de indicar que este tipo de datos no son de carácter personal, y por lo tanto, no procede solicitarlo través del DPO puesto que esta vía no es la adecuada para la solicitud de esa información”,* en la contestación a la AEPD identifica el informe solicitado por la parte reclamada como *“un informe técnico puro sobre unas filtraciones que genero una serie de eventos remitidos al seguro de esa vivienda, quien se hizo cargo de la reparación de los mismos”*.

Sin embargo la parte reclamada indica a la AEPD que no se refería al incidente ocurrido en la vivienda que tiene alquilada sino que lo que solicitó *“es que se añadiesen las fotos y expedientes generados por Alokabide con motivo de las renovaciones de contrato, donde efectúan una inspección exhaustiva de toda la casa, tomando varias fotos de todas las estancias, con mis elementos personales dentro y que me dicen que es obligatorio que acepte para poder renovarme el alquiler, sin que yo sepa dónde van esas fotos, a quién se remiten, el tiempo que las conservan ni lo que hacen después con ellas, además de negarme la información sobre el resultado de dichas inspecciones”*.

Por tanto, a la vista de lo solicitado y lo proporcionado tenemos que afirmar que el derecho de acceso no ha sido atendido de forma adecuada.

En primer lugar, no se ha atendido el derecho de acceso tal y como recoge la normativa antes transcrita, que requiere, no sólo confirmación de si se están tratando los datos personales que conciernen al interesado y la información descrita en el

artículo 15.1 del RGPD, sino que el interesado ha de acceder a los datos personales reales, pues es lo que constituye el núcleo de este derecho. El acceso a los datos personales se refiere, por tanto, no sólo una descripción general de los datos ni una mera referencia a las categorías de datos personales tratados por el responsable del tratamiento, sino a los concretos y específicos datos personales que conciernan al interesado y que estén siendo tratados por el responsable del tratamiento.

En el supuesto examinado y para este caso concreto, si bien el responsable del tratamiento ha suministrado determinados documentos, algunos de los cuales contenían datos de carácter personal intrínsecamente unidos al documento, como la firma de la parte reclamante en el contrato de alquiler suscrito, no le exime de suministrar la totalidad de datos personales a la parte reclamante en los términos anteriormente explicitados.

En segundo lugar, la parte reclamante ha solicitado los informes de inspección, resultado y fotografías tomadas en su domicilio por el responsable del tratamiento a los efectos de proceder a las renovaciones del contrato de alquiler.

El reclamado afirma que tanto las fotografías como los informes no estarían dentro del derecho de acceso, unas fotografías e informes que no contienen datos de la reclamante, que considera no son datos de carácter personal, denegando el acceso a tales datos personales.

Pues bien, el concepto de datos personales deviene del artículo 4.1) del RGPD que dispone que son 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”*.

El Dictamen 4/2007 del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el concepto de datos personales disponía ya que la definición de datos personales de la Directiva 95/46/CE *“refleja la intención del legislador europeo de una noción amplia de datos personales”*, resultando que el RGPD mantiene de la Directiva en su definición de datos personales *“cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable”*.

La definición refleja la intención del legislador de mantener un concepto amplio de “datos personales”, lo que exige una interpretación amplia que abarque toda información que pueda vincularse con una persona identificada, o referirse a una persona identificable, con el objetivo de proteger las libertades y derechos fundamentales de las personas físicas, entre otros, particularmente su derecho a la intimidad en lo que respecta al tratamiento de los datos personales.

La interpretación de lo que constituye un dato de carácter personal no puede ser, por tanto, interpretada restrictivamente, so pena de contravenir las disposiciones del RGPD.

Y ello atendiendo a la consideración de que *“el objetivo práctico del derecho de acceso es permitir que las personas físicas tengan el control de sus propios datos personales”*, tal y como dispone las Directrices 1/2022 sobre los derechos de los interesados – Derecho de acceso del Comité Europeo de Protección de Datos, adoptadas el 18 de enero de 2022.

La citada amplitud en la definición de dato personal, se define por:

-“toda información”, incluyendo todos aquellos datos que proporcionan información, cualquiera que sea la clase de esta que ha de tener una interpretación amplia, abarcando información subjetiva u objetiva, incluyendo evaluaciones, diagnósticos u opiniones.

-“sobre” una persona física, relacionando pues cualquier tipo de información sobre una persona física. Aquí es imprescindible conectar la finalidad de la información con el “sobre” quien se trata la misma y los efectos que puede tener para esa persona.

-“identificada” o “identificable”. Identificada es toda persona física a la que se distingue dentro de un grupo de personas de todos los miembros del grupo; identificable es la persona física que aunque no se la haya identificado todavía, sea posible hacerlo.

Nos fijaremos especialmente en el segundo componente de la definición “sobre” que es el que determina cuáles son las relaciones, los vínculos entre la información y la persona física.

El Dictamen 4/2007 del Grupo de Trabajo del Artículo 29 establece que “De modo general, se puede considerar que la información versa “sobre” una persona cuando se refiere a ella”.

Y continúa explicitando que *“...podría afirmarse que para considerar que los datos versan «sobre» una persona debe haber un elemento «contenido» o un elemento «finalidad» o un elemento «resultado».*

El elemento «contenido» está presente en aquellos casos en que - de acuerdo con lo que una sociedad suele general y vulgarmente entender por la palabra «sobre» - se proporciona información sobre una persona concreta, independientemente de cualquier propósito que puedan abrigar el responsable del tratamiento de los datos o un tercero, o de la repercusión de esa información en el interesado. La información versa «sobre» una persona cuando «se refiere» a esa persona, lo que debe ser evaluado teniendo en cuenta todas las circunstancias que rodean el caso. Por ejemplo, los resultados de un análisis médico se refieren claramente al paciente, o la información contenida en el expediente de una empresa bajo el nombre de determinado cliente se refiere claramente a él. (...)

También la presencia de un elemento «finalidad» puede ser lo que determine que la información verse «sobre» determinada persona. Se puede considerar que ese elemento «finalidad» existe cuando los datos se utilizan o es probable que se utilicen, teniendo en cuenta todas las circunstancias que rodean el caso concreto, con la

finalidad de evaluar, tratar de determinada manera o influir en la situación o el comportamiento de una persona.

Estamos ante una tercera categoría de «sobre» cuando existe un elemento de «resultado». A pesar de la ausencia de un elemento de «contenido» o de «finalidad» cabe considerar que los datos versan «sobre» una persona determinada porque, teniendo en cuenta todas las circunstancias que rodean el caso concreto, es probable que su uso repercuta en los derechos y los intereses de determinada persona. Basta con que la persona pueda ser tratada de forma diferente por otras personas como consecuencia del tratamiento de tales datos.

Estos tres elementos (contenido, finalidad y resultado) deben considerarse como condiciones alternativas y no acumulativas” (el subrayado es nuestro).

A lo anterior hemos de añadir que las precitadas Directrices 1/2022 disponen, entre los datos personales que deben ser facilitados mediante el derecho de acceso, aquellos facilitados consciente y activamente por el interesado (como las respuestas a un cuestionario), o aquellos datos derivados de otros datos (como el país de residencia derivado del código postal), o aquellos inferidos de otros datos, en lugar de ser proporcionados directamente por el interesado (para asignar una puntuación crediticia o resultados de una evaluación sanitaria o un proceso de personalización o recomendación), entre otros.

Estas Directrices disponen que son datos personales los elementos que se han utilizado para llegar a una decisión como, por ejemplo, la promoción de los empleados, el aumento salarial o la nueva asignación de empleo. Siguen indicando que “...el derecho de acceso incluye tanto los datos inferidos como los derivados ... el interesado debe facilitarse no sólo los datos personales facilitados al responsable del tratamiento con el fin de realizar un análisis o una evaluación posteriores sobre estos datos, sino también con el resultado de dicho análisis o evaluación posteriores” (el subrayado es nuestro).

En el supuesto examinado y conforme a los datos contenidos en el expediente administrativo, los datos personales recopilados por el responsable del tratamiento han servido para asignar nuevamente en alquiler la vivienda alquilada a la parte reclamante.

Conforme a lo antedicho, las fotografías (del interior de la vivienda y con los enseres de la parte reclamante), el informe y el resultado del mismo han sido utilizados para evaluar su condición para seguir siendo inquilina de la vivienda, hasta el punto de que su uso repercute en sus derechos e intereses, puesto que si el resultado de la evaluación es negativa podría imposibilitar la renovación del contrato. Y todo ello sin perjuicio de que el derecho de acceso no comprende copia de documentos sino acceso a datos personales, entendidos como toda información de una persona física identificada o identificable.

Por tanto, no son meras fotografías o informes al azar, si no que muestran particularidades vinculadas con la reclamante por tanto, ante este cometido específico estarían incluidas en el derecho de acceso.

En base a cuanto antecede, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento por considerar que el derecho de acceso no se llevó a cabo en la forma debida.

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.** e instar a ALOKABIDE, S.A. con NIF A01300706, 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 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 ALOKABIDE, S.A.

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.

1037-140323

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