

- **Expediente N.º: EXP202401558**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Vista la reclamación registrada en fecha 15 de enero de 2024 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 OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.A. (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que solicitó el acceso ante la parte reclamada, en fecha de solicitud 13 de diciembre de 2023, sin recibir respuesta. Junto a la reclamación se aporta copia de la solicitud de acceso remitida a la parte reclamada en fecha 13 de diciembre de 2023.

**SEGUNDO:** De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante 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.

**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 abril de 2024, a los efectos previstos en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada.

El mencionado acuerdo concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

*“En fecha 23 de abril de 2024, OCTOPUS remitió al interesado la contestación a su petición del ejercicio del derecho de acceso a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente, de conformidad con lo dispuesto en el art.15 RGPD, aprovechando dicho escrito para pedir disculpas al interesado por lo ocurrido. Se aporta como Documento n.º1 copia de la contestación al derecho de acceso remitida por correo electrónico al interesado.”*

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, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

*“Respecto al correo de requerimiento de acceso a los datos del interesado, se recibe contestación el pasado 23 de abril 2024, proporcionándose los datos de nombre, dirección postal, dni y CUPS. En ningún momento se han proporcionado los datos referidos a la operación de contratación fraudulenta (teléfono, dirección IP, grabación, ...) según se solicitaba, ni al medio por el que se comprobó la identidad del contratante.”*

QUINTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamante, se traslada a la parte reclamada, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

*“esta parte ya procedió a atender en fecha 23 de abril de forma efectiva y completa la petición de acceso solicitada por el interesado, facilitando de conformidad con el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante, “RGPD”) y el artículo 13 de la LOPDGDD la información y el detalle de los datos personales que a OCTOPUS le constan en sus sistemas respecto a dicho interesado.*

*En este sentido, se acompaña de nuevo al presente escrito como Documento nº1, el escrito de contestación a la petición de acceso como prueba del cumplimiento del deber de responder a dicha solicitud, de acuerdo con el art. 12.4 LOPDGDD.*

*Adicionalmente a lo anterior, cabe destacar que, respecto al asunto sobre el que versa la reclamación del interesado, OCTOPUS en ningún momento ha obstaculizado el ejercicio de los derechos por parte del interesado, ni tampoco ha procedido de forma reiterada a no contestar a la solicitud de ejercicio de derechos del afectado.”*

## 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.

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 15 de abril de 2024, 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

Comenzaremos diciendo que esta reclamación solo tendrá en cuenta si el derecho solicitado, derecho de acceso, ha sido atendido o no. El resto de las cuestiones planteadas por la parte reclamante sobre la contratación fraudulenta y la suplantación de su identidad, no serán tenidos en cuenta en esta resolución, pero esta Agencia se reserva el derecho de abrir una investigación si lo considera oportuno.

Decir que, la parte reclamante en correo electrónico de fecha 9 de diciembre de 2023 pide explícitamente *“quiero se desestime esa contratación, así como me remitan prueba grabada en la que se autoriza la misma”*, la parte reclamante ha contestado al acceso a sus datos personales, pero no al acceso a la grabación de la llamada donde se da de alta en el servicio.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha contestado a esta Agencia, y la parte reclamante pero no acredita haber atendido la totalidad del acceso solicitado (faltan los datos relativos a la operación de contratación fraudulenta como teléfono, dirección IP o la grabación de la llamada donde se da de alta en el servicio).

Hay que tener en cuenta lo dispuesto en las Directrices 01/2022 sobre los derechos de los interesados — Derecho de acceso Versión 2.1, adoptada el 28 de marzo de 2023, que en su apartado 107, determina lo siguiente:

107. Una vez más, existen situaciones en las que el vínculo entre los datos y varias personas puede parecer difuso para el responsable del tratamiento, como en el caso de la usurpación de identidad. En caso de usurpación de identidad, una persona actúa fraudulentamente en nombre de otra persona. En este contexto, es importante recordar que debe facilitarse a la víctima información sobre todos los datos personales que el responsable del tratamiento almacene en relación con su identidad, incluidos

los que se hayan recopilado sobre la base de las acciones del defraudador. En otras palabras, incluso después de que el responsable del tratamiento tuviera conocimiento de la usurpación de identidad, los datos personales asociados o relacionados con la identidad de la víctima constituyen datos personales del interesado.

En este caso la parte reclamada debe contestar a la parte reclamante, remitiéndole la preceptiva respuesta a su solicitud, indicando las causas por las que se deniega el acceso a los datos que no se le han facilitado y que fueron solicitados por el reclamante.

Así, no cabe aceptar que la respuesta que corresponda dar pueda manifestarse con ocasión de un mero trámite administrativo, como es la formulación de alegaciones con motivo del presente procedimiento, iniciado precisamente por no atender debidamente la solicitud en cuestión, sino que deberá darse respuesta al propio reclamado.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, aún en el supuesto de que no existan datos en los ficheros o incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de dicha solicitud viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o, en su caso, denegar la solicitud motivadamente indicando las causas por las que no procede considerar el derecho de que se trate.

Por tanto, la solicitud que se formule obliga al responsable a dar respuesta expresa en todo caso, empleando para ello cualquier medio que justifique la recepción de la contestación.

Dado que no se ha dado respuesta a la solicitud del reclamante relativa al acceso a los datos referidos a la operación de contratación fraudulenta (teléfono, dirección IP, grabación, ...), procede estimar la reclamación que originó el 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 OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.A. con NIF B40563082, 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 acceso a los datos referidos a la operación de contratación fraudulenta (teléfono, dirección IP, grabación, ...), 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 OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, 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.

1381-090823

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