

Expediente N.º: EXP202308834

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Vista la reclamación presentada ante esta Agencia con fecha 19 de mayo de 2023, 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 **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada).

La parte reclamante manifiesta que, tras solicitar el acceso ante la parte reclamada, incluyendo las personas o tiendas que han accedido a sus datos, no se le da respuesta por parte de Orange, indicándole que debe dirigirse a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

**SEGUNDO:** Después de analizada la documentación presentada, de haber trasladado el objeto de la reclamación al reclamado y haber analizado la respuesta de este último, esta Agencia inadmitió a trámite la reclamación indicando lo siguiente:

*“... (Asimismo, esta mercantil quiere poner de manifiesto que la información personal del titular no ha sido comunicada a terceros, habiendo sido tratada en cualquier caso bien por Orange directamente o bien por el canal de distribución que son encargados del tratamiento de esta mercantil y en ningún caso han sido ese tratamiento supone una comunicación de datos a los efectos del RGPD)”. Una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada, que obran en el expediente, esta Agencia considera que ha quedado atendido el derecho solicitado. Por este motivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos ACUERDA inadmitir a trámite la reclamación...”*

**TERCERO:** La parte reclamante en total desacuerdo presenta recuso de reposición que es resuelto de forma estimatoria mediante una resolución con las siguientes conclusiones:

*“...En el presente caso, la parte reclamada ha manifestado haber dado respuesta a todas las solicitudes de la parte recurrente, denegando el acceso a los datos de los empleados por considerar que dicha información queda fuera del contenido del derecho de acceso. No obstante, la parte recurrente manifiesta haber solicitado el acceso, no a las identidades de los trabajadores, sino de las tiendas o número de operador que consultaron sus datos y el motivo por el que lo hicieron (...)*

*Consecuentemente, la parte reclamada no ha acreditado que haya facilitado los datos solicitados por la parte recurrente en relación con la consulta de sus datos y los fines de estas consultas, con motivo de las llamadas recibidas de empresas de recobro y de*

*publicidad. Por tanto, en el presente caso, junto al recurso de reposición se ha aportado nuevos hechos relevantes a los efectos de lo planteado, y procede la estimación del recurso interpuesto...”*

CUARTO: Con fecha 19 de diciembre de 2023, se da traslado a la parte reclamada de nuevo de la reclamación, del recurso de reposición presentado por el reclamante y de la resolución estimatoria de dicho recurso, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

La parte reclamada, en síntesis, manifiesta en las alegaciones haber resuelto las dudas planteadas por el reclamante en el recurso de reposición.

A saber:

*“...El Reclamante en el Recurso Potestativo de Reposición indicó que dado que tiene dos numeraciones móviles en Orange y que había recibido una llamada del mismo número, primero en una de las numeraciones y después en la otra, no habiendo nunca vinculado una numeración con la otra, y que por ello consideraba que era posible que Orange u otra empresa del sector haya facilitado sus datos a la empresa que le ha realizado las llamadas.*

*Pues bien, esta mercantil quiere poner de manifiesto que los datos del Reclamante están accesibles a todo el canal de distribución en el rol de encargados de tratamiento, no obstante, en este caso se ha podido comprobar que ninguna tienda ha accedido ni tratado los datos del Sr. A.A.A. para finalidades comerciales. Asimismo, se ha podido comprobar que las numeraciones del reclamante no han formado parte de ninguna campaña emitida a la cartera de clientes de Orange.*

*Pues bien, esta mercantil viene a reiterarse en las alegaciones expuestas en el requerimiento de información y en el escrito de contestación en fase de trámite de audiencia al interesado en Recurso Potestativo de Reposición emitido en el marco del expediente de referencia a través del cual quedó acreditado que Orange atendió en todo momento las solicitudes de derecho de acceso ejercitadas por el Sr. A.A.A....”*

QUINTO: 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. La parte reclamante no ha presentado alegaciones.

## 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

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha contestado a esta Agencia, pero no acredita haber atendido lo solicitado por la parte reclamante, remitiéndole la preceptiva respuesta a su solicitud.

Después del traslado hecho como resultado del recurso de reposición presentado por el reclamante, la parte reclamada ha contestado a esta Agencia pero no acredita haber enviado respuesta al reclamante.

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 acompaña copia de la necesaria comunicación que debe dirigir a la parte reclamante informándole sobre la decisión que haya adoptado a propósito de la solicitud de ejercicio de derechos, 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 ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF A82009812, 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 ORANGE ESPAGNE, 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 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

C/ Jorge Juan, 6  
28001 – Madrid

www.aepd.es  
sedeagpd.gob.es

