

Expediente Nº: TD/00163/2019
1037-100919

RESOLUCIÓN Nº: R/00463/2019

Vista la reclamación formulada el 10 de diciembre de 2018 ante esta Agencia por **A.A.A.**, contra IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA UNIPERSONAL, 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 LOPDGGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció derecho de acceso a una grabación telefónica frente a IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA UNIPERSONAL con NIF **A85850394** (en adelante, el reclamado), sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

Con motivo de una controversia por disconformidad en el cargo, se solicita el acceso a la grabación telefónica.

Se aporta un correo de septiembre 2018 solicitándolo y respuesta de Iberia de octubre diciendo que han comprobado que se le informó del cargo en la llamada.

SEGUNDO: De conformidad con las funciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), particularmente las que responden a los principios de transparencia y responsabilidad proactiva por parte del responsable del tratamiento, se le ha requerido que informe a esta Agencia de las acciones que se han llevado a cabo para atender la reclamación planteada.

- ✓ Con fecha 23 de enero de 2019, ésta Agencia a través del Soporte del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Habilitada (plataforma Notific@), puso a disposición del responsable del tratamiento la reclamación presentada por la parte reclamante y con esa misma fecha el responsable del tratamiento acepta la Notificación Electrónica, para que en el plazo máximo de un mes se remita a esta Agencia las alegaciones que consideren convenientes, así como, la documentación relevante relativa a los trámites llevados a cabo para facilitar el derecho ejercitado o la denegación motivada, sin haber recibido en esta Agencia escrito de alegaciones.

TERCERO: Con fecha 3 de mayo de 2019, 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 y a los efectos previstos en su artículo 64.2, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante contra reclamado y se acuerda dar traslado de la reclamación, para que en el plazo de quince días hábiles presente las alegaciones que considere convenientes y se informa a las partes que el máximo para resolver el procedimiento será de seis meses.

- ✓ Con fecha 3 de mayo de 2019, ésta Agencia a través del Soporte del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Habilitada (plataforma Notific@), puso a disposición del responsable del tratamiento nuevamente la reclamación presentada por la parte reclamante y con esa misma fecha acepta la Notificación Electrónica, para que en el plazo máximo de quince días se remita a esta Agencia las alegaciones que consideren convenientes, así como, la documentación relevante relativa a los trámites llevados a cabo para facilitar el derecho ejercitado o la denegación motivada, sin haber recibido en esta Agencia escrito de alegaciones.

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: El artículo 64.1 de la LOPDGDD, dispone lo siguiente:

“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: El artículo 12 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), dispone que:

“1. El responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas para facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a un niño. La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. Cuando lo solicite el interesado, la información podrá facilitarse verbalmente siempre que se demuestre la identidad del interesado por otros medios.

2. El responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22. En los casos a que se refiere el artículo 11, apartado 2, el responsable no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado.

3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.

5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable del tratamiento podrá:

- a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o*
- b) negarse a actuar respecto de la solicitud.*

El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.

7. La información que deberá facilitarse a los interesados en virtud de los artículos 13 y 14 podrá transmitirse en combinación con iconos normalizados que permitan proporcionar de forma fácilmente visible, inteligible y claramente legible una adecuada visión de conjunto del tratamiento previsto. Los iconos que se presenten en formato electrónico serán legibles mecánicamente.

8. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 92 a fin de especificar la información que se ha de presentar a través de iconos y los procedimientos para proporcionar iconos normalizados.”

CUARTO: El artículo 15 del RGPD dispone que:

“1. El interesado tendrá 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 y a la siguiente información:

- a) los fines del tratamiento;
- b) las categorías de datos personales de que se trate;
- c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;
- d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;
- f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;
- h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.

3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”

SEXTO: El artículo 13 de la LOPDGDD determina lo siguiente:

“1. El derecho de acceso del afectado se ejercitará de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679.

Cuando el responsable trate una gran cantidad de datos relativos al afectado y este ejercite su derecho de acceso sin especificar si se refiere a todos o a una parte de los datos, el responsable podrá solicitarle, antes de facilitar la información, que el

afectado especifique los datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud.

2. El derecho de acceso se entenderá otorgado si el responsable del tratamiento facilitara al afectado un sistema de acceso remoto, directo y seguro a los datos personales que garantice, de modo permanente, el acceso a su totalidad. A tales efectos, la comunicación por el responsable al afectado del modo en que este podrá acceder a dicho sistema bastará para tener por atendida la solicitud de ejercicio del derecho.

No obstante, el interesado podrá solicitar del responsable la información referida a los extremos previstos en el artículo 15.1 del Reglamento (UE) 2016/679 que no se incluyese en el sistema de acceso remoto.

3. A los efectos establecidos en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se podrá considerar repetitivo el ejercicio del derecho de acceso en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

4. Cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, la solicitud será considerada excesiva, por lo que dicho afectado asumirá el exceso de costes que su elección comporte. En este caso, solo será exigible al responsable del tratamiento la satisfacción del derecho de acceso sin dilaciones indebidas.”

SÉPTIMO: Los apartados 1) y 2) del artículo 4 del RGPD, que trata sobre las definiciones, señalan:

“1) «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;

2) «tratamiento»: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción;”

OCTAVO: En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso a unas grabaciones de voz, y que, transcurrido el plazo establecido conforme a las normas antes señaladas, su solicitud no obtuvo la respuesta legalmente exigible.

Dicho lo anterior, esto es, si procede o no el acceso solicitado, hay que señalar que, conforme a lo establecido en los apartados 1 y 2 del art. 4 del RGPD anteriormente transcrito, la voz se considera como dato personal. Por ello, en principio, la parte reclamante tendría derecho a que se le facilitasen esas grabaciones, al amparo de la normativa de protección de datos. Sin embargo, dichas grabaciones pueden contener, además de sus datos, información relativa a terceras personas que

no le podría ser comunicada, ya que, en caso contrario, podría constituir una cesión de datos sin consentimiento.

En este sentido, se ha de considerar que la voz es una característica peculiar e individual de cada persona que la hace identificable, por lo tanto, es un dato de carácter personal. En consecuencia, el derecho de acceso a la grabación de su voz solicitado por la parte reclamante sí está amparado por la normativa vigente en materia de protección de datos, facilitando la copia de la grabación solicitada a la parte reclamante o, en su defecto, transcripción de su contenido.

Una vez examinada la documentación obrante en el procedimiento, se observa que la parte reclamante, al parecer, mediante una reclamación telefónica, plantea una controversia por no estar de acuerdo con las condiciones contractuales, lo que motivo que la parte reclamante ejercitase el derecho de acceso a las grabaciones de voz. (Se aporta un correo electrónico dirigido al responsable del tratamiento por el cual se ejercita dicho acceso).

Esta circunstancia no ha sido rebatida por el responsable del fichero y si bien esta Agencia le dio traslado de la reclamación interpuesta en la forma prevista en el apartado 1 del artículo 39 del RGPD, mediante escritos de fecha 23 de enero y 3 de mayo de 2019 a través del Soporte del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada, rebasó, en exceso el plazo señalado sin recibir contestación; por tanto, debe tenerse por incumplido el requerimiento, estimándose, en consecuencia que la entidad opta por no formular objeciones a la reclamación planteada por la parte reclamante, por lo que esta Agencia procede a emitir opinión sobre la base de la reclamación y documentación adjuntada por el mismo.

En cuanto al fondo, la solicitud de acceso que se formule obliga al responsable del tratamiento a dar una respuesta expresa, en todo caso, empleando para ello cualquier medio que acredite el deber de respuesta, incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de esta viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o en caso contrario, motivar la negativa a atender la misma.

Por otro lado, esta Agencia, de conformidad con las funciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), particularmente las que responden al respeto, por parte del responsable del tratamiento, de los principios de transparencia y responsabilidad proactiva, se ha requerido al reclamado, informe de las acciones que se han llevado a cabo para atender la reclamación planteada por la parte reclamante, sin que se haya recibido respuesta de esa institución.

Por consiguiente, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, procede estimar la tutela solicitada, al no constar que se haya atendido el derecho de acceso ejercitado.

Por todo ello, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

El resto de las cuestiones planteadas por las partes, no resultan de la competencia de esta Agencia, debiéndose dirimir y resolver por las instancias correspondientes.

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 IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA UNIPERSONAL con NIF **A85850394**, 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 haga constar que ha atendido el derecho de acceso ejercido por éste o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender su petición. 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 la infracción considerada 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 IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA UNIPERSONAL.

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.

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