

- **Expediente N.º: EXP202404448**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de marzo de 2024 se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por una posible infracción imputable a **UNITED PARCEL SERVICE ESPAÑA LTD Y COMPAÑIA SRC** con NIF **C28328508** (en adelante, UPS).

Los hechos que se pone en conocimiento de esta autoridad son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que era destinataria de un paquete cuya gestión de entrega correspondía a UPS. Según la información de seguimiento facilitada por la parte reclamada, el envío figura como entregado en fecha 30 de enero de 2024. No obstante, la parte reclamante afirma no haber recibido el paquete en su domicilio ni tener constancia de su entrega efectiva.

Ante dicha circunstancia, la parte reclamante se puso en contacto con UPS, quien le informó que el repartidor responsable habría entregado el envío a una persona con la que contactó a través de un número de teléfono que figuraba en el panel de una calle que no era la dirección de la parte reclamante y le dio su pedido a una persona que le contestó, en el portal. La parte reclamante sostiene que el repartidor se habría desplazado a una dirección distinta, haciendo entrega del paquete, con sus datos personales, a un tercero desconocido, sin su autorización ni consentimiento.

Junto al escrito, se aporta:

- Un correo electrónico remitido por UPS, en el que consta el siguiente literal:

“Buenos días, compañeros de Atención al Cliente.

Hemos intentado contacto con la persona que recogió el envío, pero no atiende a nuestras llamadas.

*Nuestro conductor vio en el telefonillo el teléfono de la persona y contactó con el ***TELÉFONO.1, el cual salió al momento.*

*Les adjunto fotos del telefonillo y de la pantalla de la llamada realizada por el conductor. Por favor, abrid DFU para la reclamación de nuestro cliente ***EMAIL.1 y que ellos puedan cursar la siguiente denuncia ante las autoridades competentes.” (...)*

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 UPS, 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.

La notificación del traslado de la reclamación, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) mediante notificación electrónica, la cual fue recogida por UPS, en fecha 20 de marzo de 2024, dentro del plazo de puesta a disposición, como consta en el certificado que obra en el expediente.

UPS contestó al traslado de la reclamación el 19 de abril de 2024 alegando lo siguiente:

1. *Aportación de los informes técnicos o recomendaciones elaboradas por el Delegado de Protección de Datos o por el responsable de seguridad cualquiera que fuera su formato, respecto de los tratamientos sobre los que se solicita información, así como sobre las acciones posteriores adoptadas o su ausencia, derivadas de los citados informes técnicos o recomendaciones.*

(...) “En este caso se ha producido un error de buena fe del conductor al hacer la entrega causado por circunstancias ajenas. UPS informa al cliente, cuando éste ve en la página web que el paquete de Amazon (remitente del envío) se entregó el 30 de enero de 2024, de que el conductor llamó a un teléfono móvil, indicado en el telefonillo del portal de entrada a las oficinas, para hacer la entrega, procediendo a entregar la mercancía en el portal a quien cogió la llamada que el conductor pensaba, por error, fuese el destinatario correcto. Llamó al telefonillo y al no contestar nadie, vio el número de teléfono móvil en el telefonillo y llamó, acordando la entrega en el portal con quien cogió la llamada y no en la puerta del destinatario.

*El cliente dice que se entregó el paquete en otra dirección sin su consentimiento. El paquete se llevó a la dirección correcta, en *****DIRECCIÓN.1**. Sin embargo, el conductor llamó al teléfono móvil *****TELÉFONO.1** que aparece en el telefonillo de la reclamante, tanto en la parte delantera como en la parte trasera del edificio, donde le indicaron que podía entregar el paquete. Estamos ante un error de buena fe del conductor causado por circunstancias (i.e. la presencia de un número de móvil en el telefonillo correspondiente) ajenas a UPS, a la subcontrata y al conductor. De toda manera, UPS ha requerido a la subcontrata que realizó el envío las acciones correctoras correspondientes así que el error no vuelva a ocurrir”. (...)*

2. *La decisión adoptada a propósito de esta reclamación.*

“Al reconocer el error el conductor, se ha procedido a pedir las explicaciones correspondientes a la empresa subcontratada que hizo la entrega para que no vuelva a ocurrir por estar prohibido e incumplir los procedimientos de UPS y que lleva a cabo las acciones correctoras correspondientes.”

3. *Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.*

(...) “El Reclamante hace un pedido que envía por UPS el remitente AMAZON tal y

como se puede comprobar en los documentos de seguimiento del paquete (...)
 El remitente AMAZON tiene por tanto contratada la entrega del pedido con UPS.
 El remitente AMAZON no exige en sus entregas enseñar el DNI al recepcionar el envío, con lo que el conductor entregó el paquete de buena fe por error a quien le indicó
 que se lo podía entregar tras realizar la llamada (...)
 Finalmente se procede a la entrega del paquete en la dirección indicada por el remitente el día 30 de enero de 2024 a las 14:09 h" (...)

4. Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia.

"UPS ha investigado lo ocurrido y el conductor ha reconocido su error al no asegurarse que se trataba del verdadero destinatario, fiándose del teléfono móvil que aparecía en el telefonillo. En cualquier caso, y pese a que, como se ha indicado, UPS realizó la entrega en la dirección que era viable el día del reparto, actuando de buena fe, esta compañía entiende la imposibilidad de entregar los envíos a destinatarios diferentes del indicado o de quien esté en su domicilio, sin contar con su previa y expresa autorización, y ya en octubre de 2023 UPS dio orden a todas las empresas de transporte externas que ofrecen servicios a UPS de respetar esta instrucción.

En caso de que dicha autorización no pueda obtenerse, incluso en los casos en que el envío no pueda entregarse en el plazo previsto debido a dificultades de acceso a la dirección específica identificada por el cliente, la empresa ha hecho hincapié en que la entrega debe posponerse, sin opción de entrega en una dirección alternativa." (...)

5. Cualquier otra medida que considere relevante.

"UPS ha tomado nota de lo ocurrido para hacer hincapié a los conductores de que se aseguren del destinatario correcto antes de hacer la entrega del paquete y ha enviado una comunicación a la empresa del conductor, quien ha reconocido su error, exigiendo las medidas correctoras pertinentes. Además, ha aprovechado la ocasión para enviar un recordatorio a todas sus empresas sobre las directrices sobre la entrega cuando el destinatario no está disponible." (...)

Junto al escrito, se aporta:

- Documento 1. Captura de pantalla correspondiente a la puerta de la dirección *****DIRECCIÓN.1** parte delantera-, en la que se observa el telefonillo situado en la fachada principal.
- Documento 2. Captura de pantalla correspondiente a la puerta de la dirección *****DIRECCIÓN.2** parte posterior-, donde se aprecia el mismo telefonillo ubicado en la zona trasera de las oficinas.
- Documento 3. Fotografía ampliada del telefonillo en la que se observa, junto al (...), el número de teléfono móvil, *****TELÉFONO.1**, anotado a mano, al que el conductor realizó la llamada para hacer la entrega.

- Documentos 4 y 5. Capturas de pantalla en las que consta la información del remitente y del destinatario (parte reclamante), así como el recorrido del envío. En el mismo consta (en inglés en el original, traducción no oficial):

“Información del cliente.

Remitente:(...) y Amazon EU SARL, Sucursal en España. Calle Ramírez de Prado 5. Madrid 28045. Madrid

Destinatario:

A.A.A.

“(...)”

- Documentos 5 y 6. Reporte de entrega del paquete, donde consta que la entrega se realizó finalmente en la dirección *****DIRECCIÓN.1** el día 30 de enero de 2024 a las 14:09 h.
- Documento 7. Carta formal remitida por UPS a la empresa de transporte responsable de la zona, *****EMPRESA.1**, en la que refuerza el procedimiento de entrega a los destinatarios y se exigen medidas correctoras. Documento recibido y firmado por **B.B.B.** en fecha 12 de abril de 2024.

*(...) “Me pongo en contacto con usted en nombre de UPS para poner en su conocimiento lo siguiente. El pasado día 30 de enero de 2024, un conductor de su organización llevó a cabo la entrega de un paquete en la dirección *****DIRECCIÓN.1**. La entrega del paquete tuvo lugar en el vestíbulo del edificio y se realizó a una persona que no era el destinatario. Como se le ha informado en diversas ocasiones, los paquetes únicamente pueden ser entregados al propio destinatario o, en su defecto, a personas que se encuentren en el domicilio del destinatario. La entrega fuera del domicilio, como ha sido este caso, es una práctica prohibida y que, además, ha dado lugar a un expediente de solicitud de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (...)*

Por ello le requerimos formalmente para que hechos similares no se repitan, así como para que nos indique las medidas correctoras que van a adoptar para que no vuelva a tener lugar un incidente como este.” (...)

- Documento 7 bis. Comunicado emitido por UPS a *****EMPRESA.1**, de fecha 2 de octubre de 2023, en el que se establece la obligatoriedad de realizar la entrega directamente al cliente destinatario. Documento igualmente recibido y firmado por **B.B.B.** en fecha 5 de octubre de 2023.

(...) “A modo de garantizar la protección de datos personales de nuestros clientes, este comunicado pretende promover la obligatoriedad y cumplimiento de la entrega de mercancías únicamente al destinatario de la misma, ya que estos son los únicos receptores intencionados y autorizados para recibir la mercancía transportada por UPS.

La única excepción a esta norma sería la previa y explícita autorización del destinatario a recepcionar la mercancía siguiendo sus instrucciones expresas y en un lugar alternativo de entrega (...)

Adicionalmente y completando el anterior supuesto, cabe mencionar que la entrega alternativa en los UPS Access Point (...) constituiría otra excepción válida (...). Siguen admitiéndose entregas a familiares, convivientes del destinatario u otras personas que se encuentren en el domicilio del destinatario y entregas a porteros, encargados (...). Por favor comunique este proceso a todo el personal que lo requiere y absténgase de entregar ningún envío, en ninguna dirección alternativa que difiera de la indicada por los clientes sin su previa y expresa autorización. Les rogamos que además se verifiquen los datos del destinatario a modo de evitar una entrega errónea" (...)

- Documento 8. Correo electrónico recordatorio enviado por UPS a todos los proveedores de servicios de reparto y recogida, con fecha 18 de abril de 2024, cuyo contenido versa sobre las instrucciones de entrega tras el incidente. Se adjunta asimismo copia del mismo comunicado referido en el documento 7 bis, al resto de proveedores, de fecha 2 de octubre de 2023, en el que se reitera la obligatoriedad de entrega al cliente destinatario.

(...) "Volvemos a incidir en la obligatoriedad de cumplir escrupulosamente con el procedimiento de entrega de la mercancía transportada, cuando el destinatario original a la que va destinada no está disponible. Por favor asegurarnos que todos vuestros conductores/colaboradores entienden, conocen el proceso y lo cumplen sin excepción" (...)

- Documento 9. Copia del contrato de transporte suscrito entre UPS y *****EMPRESA.1**, empresa encargada de la entrega del paquete, de fecha 1 de abril de 2020.

CUARTO: El 3 de mayo de 2024 la AEPD acordó la inadmisión a trámite de la reclamación, al entenderse que esta había sido atendida.

QUINTO: En fecha 3 de junio de 2024, se recibió recurso de reposición contra la resolución de inadmisión a trámite de la reclamación de fecha 3 de mayo de 2024, al entender que no se había reestablecido la integridad de sus datos personales, los cuales permanecen en posesión de un tercero, y que no se ha establecido un mecanismo efectivo que garantice que la situación no pueda volver a repetirse. Asimismo, la parte reclamante alega que la entrega se realizó en una dirección incorrecta: (...) *"La entrega no se produjo en la dirección por mi indicada, sito en la *****DIRECCIÓN.3**, sino que la misma se intentó entregar en la *****DIRECCIÓN.1**."* (...) y que dicha entrega se efectuó sin su autorización y sin confirmar previamente con ella llamar a dicho número de teléfono móvil, *****TELÉFONO.1** para la gestión de entrega.

Junto al escrito, se aporta:

- Fotografías 1 y 2 del portal de acceso que permiten apreciar la diferencia entre la calle principal- *****DIRECCIÓN.1**- donde no figura el número de teléfono móvil *****TELÉFONO.1** y fotografía 3 de la parte trasera- *****DIRECCIÓN.2** en la que sí consta el número de teléfono móvil *****TELÉFONO.1**. Adicionalmente, se aportan fotografías 4 y 5 reflejan los telefonillos correctos, desde los cuales es posible comunicarse directamente con el timbre de la (...).

- Captura de pantalla del correo electrónico previamente aportado en la reclamación inicial, y que se acompaña nuevamente a efectos de constancia documental.

QUINTO: En fecha 11 de septiembre de 2024, en relación con el recurso potestativo de reposición interpuesto en fecha 3 de junio de 2024 ante la Agencia Española de Protección de Datos, en nombre y representación de **A.A.A.**, se requirió a la parte reclamante para que acreditara representación a su favor, conforme dispone el artículo 5 de la LPACAP.

En fecha 11 de septiembre de 2024, la parte reclamante respondió al requerimiento, aportando la siguiente documentación:

- Justificante de presentación.
- Mandato representativo conferido a D. **C.C.C.**, acreditando su facultad para actuar en nombre de la parte reclamante.

SEXTO: En fecha 4 de octubre de 2024 se envía comunicación a UPS, dándole audiencia en recurso de reposición. La notificación, que se practicó conforme a las normas establecidas en la LPACAP, mediante notificación electrónica, la cual fue recogida por UPS, en fecha 7 de octubre de 2024, dentro del plazo de puesta a disposición, como consta en el certificado que obra en el expediente.

SÉPTIMO: El 18 de octubre de 2024 se recibe en esta Agencia escrito de contestación de UPS, en el que pone de manifiesto, entre otras cuestiones:

(...) “Reiteramos que en este caso se ha producido un error de buena fe del conductor al hacer la entrega causado por circunstancias ajenas.” (...)

(...) “Es importante indicar, cuestión que obvia la reclamante, que ahora en la documentación y foto del recurso no aparece el teléfono móvil que había escrito en el telefonillo, habiéndose borrado, aunque no olvidemos que fue importante para la entrega de buena fe y estaba en el telefonillo del destinatario.” (...)

*“El cliente dice que se entregó el paquete en otra dirección sin su consentimiento. El paquete se llevó a la dirección correcta, en *****DIRECCIÓN.1**. (...) “De todas maneras, UPS ha requerido ya como dijimos y documentamos a la subcontrata que realizó el envío, las acciones correctoras correspondientes con el fin de que el error no vuelva a ocurrir.*

Sobre la ausencia de verificación del consentimiento que indica la reclamante en su recurso, el remitente AMAZON no exige en sus entregas enseñar el DNI al recepcionar el envío, con lo que el conductor entregó el paquete de buena fe por error a quien le indicó que se le podía entregar tras realizar la llamada, no estando obligado por contrato a verificar la identidad del destinatario ni a recabar su consentimiento.

A mayor abundamiento, UPS no dispone de un número de teléfono alternativo que permitiera el contacto con el destinatario teórico, de ahí que se procediera a entregar

el pedido a quien respondió la llamada del número telefónico que estaba indicado en el telefonillo de la (...)." (...)

(...) mi representada UPS, ha hecho hincapié en que la entrega debe postponerse, sin opción de entrega en una dirección alternativa, y se ha puesto en contacto formalmente con la empresa de transporte de la zona enviándole una carta, en la que reforzaba el procedimiento para entregas a los verdaderos destinatarios, exigiendo medidas correctoras. Para subrayar la importancia de que la empresa de transporte externo cumpla las instrucciones de UPS, ésta negocia penalizaciones contractuales en caso de incumplimiento." (...)

(...) "Como ya se indicó, UPS ha tomado nota de lo ocurrido (...). Además, ha aprovechado la ocasión para enviar un recordatorio a todas sus empresas sobre las directrices sobre la entrega cuando el destinatario no está disponible." (...)

OCTAVO: En fecha 16 de diciembre de 2024, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, se procede a estimar el recurso potestativo de reposición presentado por la parte reclamante al considerar que *"existen indicios de un posible incumplimiento de la normativa de protección de datos que deben ser analizados por la Subdirección General de Inspección de Datos, y procede la estimación del recurso interpuesto."*

NOVENO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VIII, de la LOPDGDD.

En el marco de las actuaciones realizadas, en fecha 23 de enero de 2025 se solicitó por la Subdirección General de Inspección de Datos a UPS la descripción de las medidas técnicas y organizativas implantadas para evitar este tipo de incidentes, fecha de implantación y la documentación que pudiera acreditarlo. Con fecha 6 de febrero de 2025 tuvo entrada escrito de respuesta en el que UPS se remitía a la documentación aportada en respuesta al traslado de la reclamación. Aporta copia de la carta de instrucción enviada a la sociedad de reparto tras lo ocurrido, sobre cómo llevar a cabo la forma de entregar correcta y que lo acontecido no volviera a suceder.

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, 64.2 y 68.1 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 Presidencia 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 registrarán 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

Principio de integridad y proporcionalidad

La letra f) del artículo 5.1 del RGPD propugna:

“1. Los datos personales serán:

(...)

f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).”

III

Presunción de inocencia

El artículo 28.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público señala que *“sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas, así como, cuando una Ley les reconozca capacidad de obrar, los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos, que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa”.*

En relación con lo anterior, conviene señalar que, al Derecho Administrativo Sancionador, por su especialidad, le son de aplicación, con alguna matización, pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal.

Así, en relación con el elemento subjetivo de la responsabilidad se ha manifestado en la STS de 9 de julio de 1994 que señala, entre otros aspectos, que:

“la potestad sancionadora de la Administración goza de la misma naturaleza que la potestad penal, por lo que, en consecuencia, las directrices estructurales del ilícito administrativo tienden también, como en el ilícito penal, a conseguir la individualización de la responsabilidad, vedando cualquier intento de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación con una cosa; por consiguiente, en el ámbito de la responsabilidad administrativa no basta con que la conducta sea antijurídica y típica, sino que también es necesario que sea culpable, esto es, consecuencia de una acción y omisión imputables a su autor por malicia o imprudencia, negligencia o ignorancia inexcusable.”

En línea con lo anterior, también resulta de aplicación en el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de presunción de inocencia.

El Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26 de abril, en relación con el derecho a la presunción de inocencia y del principio de culpabilidad establece: *No puede suscitar ninguna duda que la presunción de inocencia rige sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, sean penales, sean administrativas en general o tributarias en particular, pues el ejercicio del ius puniendi en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el derecho a la presunción de inocencia comporta: que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.*"

La Sentencia del Tribunal Constitucional de 20/02/1989 indica que *"Nuestra doctrina y jurisprudencia penal han venido sosteniendo que, aunque ambos puedan considerarse como manifestaciones de un genérico favor rei, existe una diferencia sustancial entre el derecho a la presunción de inocencia, que desenvuelve su eficacia cuando existe una falta absoluta de pruebas o cuando las practicadas no reúnen las garantías procesales y el principio jurisprudencial in dubio pro reo que pertenece al momento de la valoración o apreciación probatoria, y que ha de juzgar cuando, concurre aquella actividad probatoria indispensable, exista una duda racional sobre la real concurrencia de los elementos objetivos y subjetivos que integran el tipo penal de que se trate."*

En conclusión, estos principios impiden imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y acreditado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan esta imputación o existan dudas racionales sobre la concurrencia de todos los elementos objetivos y subjetivos que integran la infracción, aplicando el principio "in dubio pro reo" en caso de duda.

IV Conclusión

En el presente caso, consta la entrega de un envío a un tercero distinto del destinatario, sin que dicha entrega haya sido previamente acordada con este último ni mediara autorización expresa por su parte para ello.

Al respecto, señala la parte reclamante que la entrega se realizó no solo sin su consentimiento sino, en una dirección incorrecta, puesto que *"la entrega no se produjo en la dirección por mi indicada, sito en la ***DIRECCIÓN.3, sino que la misma se intentó entregar en la ***DIRECCIÓN.1"*.

Por su parte, UPS asegura que el paquete se llevó a dirección correcta y, si bien reconoce su error en que la entrega no se realizó al destinatario del envío, señala

que fue entregado a la persona que respondió a la llamada de teléfono realizada, quien “*salió al momento*” tras confirmarle que podía entregarle el paquete. El número de teléfono figuraba en el portal de *****DIRECCIÓN.1**, en el apartado correspondiente a la oficina número 18.

Dicho lo anterior, tras las actuaciones previas de investigación y verificada la documentación que integra el expediente, se comprueba que la dirección de entrega que constaba en el sistema de UPS y que, presumiblemente fue facilitada por el remitente del paquete a esta incluía: “*****DIRECCIÓN.3 (...)**”.

Se desconoce, sin embargo, la dirección postal que fue facilitada por la parte reclamante al remitente del paquete, a quien había adquirido la mercancía objeto de envío.

Por tanto, el repartidor del paquete al llegar al portal del edificio en el que -de acuerdo con la información que constaba en el sistema de UPS- debía realizar la entrega, (...), llamó al número de teléfono que figuraba adscrito a la (...), -que también se incluía en la dirección que constaba a efectos de la entrega-. La entrega finalmente se llevó a cabo en el vestíbulo del edificio a la persona que le atendió al teléfono.

Por otra parte, si bien es cierto que el repartidor no cotejó el teléfono que figuraba en el portal del edificio adscrito a la (...) con el teléfono de la parte reclamante -destinataria del envío- no puede obviarse que en el sistema de UPS no constaba el teléfono de esta y que, en su caso, tendría que haber sido proporcionado por el emisor del paquete, al que la parte reclamante adquirió la mercancía objeto de reparto.

Se desconoce, sin embargo, si la parte reclamante facilitó su teléfono al remitente del paquete a efectos de la entrega, o las razones por las que, en su caso, no fue facilitado por parte del remitente a la empresa de transporte.

De lo anterior, cabe concluir que se plantean dudas razonables acerca de los elementos subjetivos con los que ha de contar toda infracción en relación con los hechos anteriormente descritos y que, en consecuencia, pueda atribuírsele la responsabilidad de estos a UPS. En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones, en aplicación del principio *in dubio pro reo*. Este principio, como se ha señalado es aplicable al procedimiento administrativo sancionador, en el que la carga de la prueba recae en la administración, señalándose que en caso de duda sobre la responsabilidad del investigado debe realizarse la interpretación más favorable al presunto infractor.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **UNITED PARCEL SERVICE ESPAÑA LTD Y COMPAÑIA SRC** con NIF **C28328508** y a la parte reclamante.

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 según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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.

1479-021025

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos