



Procedimiento Nº: E/00241/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **GENERALI ESPAÑA, SOCIEDAD ANONIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS**, en virtud de reclamación presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: el 28/08/2018 tiene entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la reclamante), en el que denuncia a **GENERALI ESPAÑA, SOCIEDAD ANONIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS** (en lo sucesivo GENERALI), por los siguientes hechos: la compañía, de la que es cliente, ha vinculado a sus datos de carácter personal dos pólizas de vehículos en vigor y a su nombre sin que hubiera otorgado su consentimiento a las citadas contrataciones; automóviles y conductores asociados que son completamente ajenos a la reclamante.

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a solicitar información acerca de lo siguiente:

El 04/10/2018, reiterada el 25/10/2018, le fue trasladada a GENERALI la reclamación presentada para su análisis y comunicación a la reclamante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

En la misma fecha se le comunicaba a la reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

TERCERO: Con fecha 26/11/2018, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto-ley 5/2018 de 27 de julio y a los efectos previstos en su artículo 11, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante GENERALI.

CUARTO: GENERALI en escrito de 30/11/2018 aporta escrito de alegaciones manifestando que todo fue debido a que el mediador que intervino en la contratación se sirvió de los datos de la reclamante para emitir dos pólizas a su nombre contraviniendo las instrucciones de la compañía en la emisión de contratos de seguro

y las obligaciones asumidas en el contrato de agencia, formalizando la contratación sin autorización ni consentimiento del que figuraba como tomador. Además, señala la implantación de nuevas medidas de carácter técnico para evitar situaciones como la acontecida y aporta la comunicación enviada a la reclamante informando de la incidencia causante de la reclamación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto 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), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

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 estas.

Asimismo, el artículo 9.3 del Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, establece que *“la Agencia Española de Protección de Datos podrá inadmitir la reclamación cuando el responsable o encargado del tratamiento, previa advertencia formulada por la Agencia, hubiera adoptado las medidas correctivas encaminadas a poner fin al posible incumplimiento de la legislación de protección de datos y concurra alguna de las siguientes circunstancias:*

a) Que no se haya causado perjuicio al afectado.

b) Que el derecho del afectado quede plenamente garantizado mediante la aplicación de las medidas.”

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

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.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra GENERALI por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 32 del RGPD en relación con la seguridad del tratamiento los datos personales y la capacidad del responsable de garantizar la confidencialidad de sus sistemas y servicios.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a GENERALI para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a GENERALI y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por GENERALI, que obran en el expediente, señalando que todo se debió a la actuación del mediador de seguros que intervino en la contratación al alterar las instrucciones asumidas en el contrato de agencia firmado con la compañía, por lo que fue rescindido dejando de prestar servicios en la misma; habiendo adoptado nuevas medidas de carácter técnico y organizativas adicionales a las ya implantadas y detalladas en el escrito de alegaciones aportado a fin de evitar situaciones como la denunciada y habiendo informado a la reclamante de las causas de la incidencia, se considera procedente acordar el archivo de las presentes actuaciones al considerarse resuelta la misma.

Todo ello sin perjuicio portado de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por **la Directora de la Agencia**

Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente resolución a **GENERALI ESPAÑA, SOCIEDAD ANONIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS** y a Dña. **A.A.A.**

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 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