

- **Procedimiento N°: E/10874/2019**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: La Agencia Española de Protección de Datos procedió a la apertura de la tutela de derecho, **TD/00143/2017**, al tener conocimiento de los siguientes hechos:

Con fecha 25 de diciembre de 2016, **A.A.A.** (en lo sucesivo el reclamante) ejercitó el derecho de acceso a sus datos personales ante la entidad **MÁS MÓVIL TELECOM 3.0, S.A.U.** -actualmente **XFERA MÓVILES, S.A.**- (en lo sucesivo el reclamado).

El motivo de la reclamación es que solicitó su derecho de acceso ante el reclamado, y este el 26 de diciembre de 2016, le contestó manifestando que *“a través de correo, no es viable su petición, de enviarle las grabaciones de su contrato”*.

Este Organismo procede a trasladar dicha reclamación a la entidad, que pese a recibirla el 1 de febrero de 2017, no presentó alegaciones.

SEGUNDO: La Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, dictó el 2 de junio de 2017 resolución de tutela de derecho **TD/00143/2017**, procediéndose a ESTIMAR la reclamación formulada por el reclamante e instar a la entidad reclamada para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita al reclamante certificación en la que se facilite el acceso completo a sus datos, o deniegue motivada y fundadamente el acceso solicitado, pudiendo incurrir en su defecto en una de las infracciones previstas en el artículo 44 de la LOPD.

Dicho acuerdo fue notificado a la entidad denunciada el 13 de junio de 2017.

TERCERO: Posteriormente, con fechas 10 de agosto de 2017 y 24 de enero de 2018, se recibieron en esta Agencia sendos escritos del reclamante en los cuales manifestaba que transcurridos los plazos concedidos a la entidad denunciada ésta incumplió la citada resolución.

CUARTO: Así las cosas, con fecha 4 de febrero de 2019, se volvió a requerir por parte de esta Agencia a la reclamada el cumplimiento de la resolución arriba referenciada, pero transcurrido en exceso el plazo otorgado para el cumplimiento de la citada Resolución, no consta en esta Agencia su cumplimiento.

QUINTO: Con fecha 22 de marzo de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad reclamada por la infracción del artículo 37.1 f) de la LOPD, tipificada como grave en el en el

artículo 44.3.i de dicha norma, que considera como tal *“No atender los requerimientos o apercibimientos de la Agencia Española de Protección de Datos o no proporcionar a aquélla cuantos documentos e informaciones sean solicitados por la misma”*.

SEXTO: Notificado el acuerdo de inicio a la entidad reclamada mediante escrito de fecha 5 de abril de 2019, dicha entidad formuló alegaciones, manifestando que se ha procedido al cumplimiento del requerimiento derivado del expediente TD/00143/2017, pero que no ha sido posible cumplimentar el derecho del interesado mediante el correo electrónico por razón del peso del mensaje y que por ello se ha solicitado del interesado que habilite un medio adecuado para él para poderle facilitar la grabación solicitada.

SEPTIMO: El 5 de julio de 2019, se notifica al recurrente la resolución del PS/00004/2019 dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos el 26 de junio de 2019, en el que se acuerda el archivo de las actuaciones de dicho procedimiento sancionador, de conformidad con el artículo 89.1.a) de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ante la inexistencia de hechos que pudieran ser constitutivos de la infracción tipificada en el artículo 44.3.i) LOPD.

HECHOS

PRIMERO: El reclamante presenta nueva reclamación de fecha 20 de julio de 2019 contra la entidad reclamada manifestando que sigue sin cumplirse su derecho de acceso.

El reclamante manifiesta además que en ningún momento la entidad reclamada se ha dirigido a él de ninguna forma; ni verbal ni escrita ni telefónica ni por medios electrónicos y para ello formula declaración jurada que se incorpora a este escrito como anexo 1.

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), con número de referencia E/07789/2019, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, 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.

El 5 de diciembre de 2019, el reclamado responde así al requerimiento de este Organismo:

“Se informa de que ya se ha procedido a dar respuesta al reclamante y se atendió el derecho de acceso solicitado Informando al interesado por mail y carta el día 23 de octubre de 2019. Se acompaña copia de la comunicación realizada al interesado:

En respuesta a tu escrito de fecha 31/08/2017, en el que nos solicitabas el ejercicio de tu derecho de acceso, te informamos que en nuestros sistemas aparecen asociados a tu nombre y apellidos la siguiente información:

Nombre y apellidos: **A.A.A.**
NIF: *****DNI.1**
Número de cuenta: *****CUENTA.1**
Dirección: *****DIRECCION.1**
Correo electrónico: *****EMAIL.1**
Fecha de nacimiento: *****FECHA.1**

Los datos objeto de tratamiento provienen de la contratación de las líneas *****TELEFONO.1, ***TELEFONO.2 y ***TELEFONO.3.**

La finalidad del tratamiento de tus datos personales es la de realizar el mantenimiento y gestión de la relación contractual, realizar la facturación de los servicios prestados y efectuar los pagos correspondientes a las interconexiones con las redes de otros operadores.

Por último, te informamos que, en caso de que nuestra respuesta no se ajustase a tus expectativas, tienes derecho a presentar cualquier tipo de reclamación ante la Autoridad de control pertinente, siendo en España la Agencia Española de Protección de Datos: www.agpd.es".

La entidad reclamada aporta resguardo de correo certificado de dicha carta, con número de referencia CD 03246039172.

En lo que respecta a las grabaciones realizadas para la contratación de las líneas telefónicas, manifiestan que *"tras hacer las comprobaciones oportunas en nuestros sistemas, les informamos que no contamos con ninguna grabación asociada a este cliente, por lo que las mismas no han podido remitirse ni al cliente ni es posible aportarla a este requerimiento."*

TERCERO: Con fecha 13 de noviembre de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

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.

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 denuncia que pese a que el 25 de diciembre de 2016 el reclamante ejerció su derecho de acceso ante la entidad reclamada, no ha obtenido respuesta a su solicitud, lo cual supondría una presunta vulneración del artículo 15 del RGPD que regula el derecho de acceso a los datos personales facilitados por el interesado.

En respuesta al requerimiento efectuado por la Agencia Española de Protección de Datos, se tiene conocimiento de que en fecha 26 de diciembre de 2016, la reclamada contestó a la solicitud del reclamante, manifestando que *“a través de correo, no es viable su petición, de enviarle las grabaciones de su contrato”*.

El 22 de marzo de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador -PS/00004/2019- a la entidad reclamada, ante una nueva reclamación presentada por el reclamante alegando incumplimiento de resolución dictada en el procedimiento de tutela de derecho TD/00143/2017.

No obstante, en fase de alegaciones de dicho procedimiento sancionador, el reclamado, manifiesta que ha cumplido con el requerimiento derivado del expediente TD/00143/2017, pero que no ha sido posible cumplimentar el derecho del interesado mediante el correo electrónico por razón del peso del mensaje y por ello se ha solicitado del interesado que habilite un medio adecuado para él para poderle facilitarle la grabación solicitada.

A raíz de la presente reclamación, se da traslado de esta a la entidad reclamada quien acredita el envío de una carta certificada de fecha 23 de octubre de

2019, mediante resguardo de correo certificado de dicha carta, con número de referencia CD 03246039172.

En dicha carta se manifiesta lo siguiente:

“En respuesta a tu escrito de fecha 31/08/2017, en el que nos solicitabas el ejercicio de tu derecho de acceso, te informamos que en nuestros sistemas aparecen asociados a tu nombre y apellidos la siguiente información:

Nombre y apellidos: A.A.A.

*NIF: ***DNI.1*

*Número de cuenta: ***CUENTA.1*

*Dirección: ***DIRECCION.1*

*Correo electrónico: ***EMAIL.1*

*Fecha de nacimiento: ***FECHA.1*

En dicha carta se indica además lo siguiente:

*“Los datos objeto de tratamiento provienen de la contratación de las líneas ***TELEFONO.1, ***TELEFONO.2 y ***TELEFONO.3.*

La finalidad del tratamiento de tus datos personales es la de realizar el mantenimiento y gestión de la relación contractual, realizar la facturación de los servicios prestados y efectuar los pagos correspondientes a las interconexiones con las redes de otros operadores.

Por último, te informamos que, en caso de que nuestra respuesta no se ajustase a tus expectativas, tienes derecho a presentar cualquier tipo de reclamación ante la Autoridad de control pertinente, siendo en España la Agencia Española de Protección de Datos: www.agpd.es”.

Concluir señalando que en relación con las grabaciones realizadas para la contratación de las líneas telefónicas *****TELEFONO.1, ***TELEFONO.2 y ***TELEFONO.3**, la entidad reclamada ha manifestado que “tras hacer las comprobaciones oportunas en nuestros sistemas, les informamos que no contamos con ninguna grabación asociada a este cliente, por lo que las mismas no han podido remitirse ni al cliente ni es posible aportarla a este requerimiento”.

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 al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

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