

- **Expediente N.º: EXP202209390**

RESOLUCIÓN N.º: R/00139/2023

Vista la reclamación formulada el 27 de julio de 2022 ante esta Agencia por D^a **A.A.A.**, contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., 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 LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 3 de julio de 2022, D^a **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció derecho de acceso frente a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF **A80907397** (en adelante, la reclamada) y su solicitud, según manifiesta la parte reclamante, no recibió la contestación legalmente establecida.

El reclamante pone de manifiesto que, ha solicitado la grabación de voz que contiene la formalización del contrato sin haberse atendido su petición.

Junto a la reclamación se aporta copia de la solicitud cursada remitida a la parte reclamada a través del canal previsto para el ejercicio de derechos y se aporta, asimismo, captura de pantalla de la respuesta recibida con fecha 25/07/22, indicando que no se facilitará la grabación solicitada.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, que ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la AEPD, consistente en trasladarlas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a éstos cuando no los hubieren designado, se dio traslado de la reclamación a la entidad reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta a la parte reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes.

Se recibe respuesta fuera del plazo establecido y la reclamada pone de manifiesto que, la solicitud fue recibida correctamente y como el motivo de la reclamación es causa en la disconformidad de los términos de contratación, se consideró una reclamación más amplia sobre la adecuación de los servicios contratados, por lo que, no se dio la contestación en tiempo y forma a la concreta solicitud.

Se acompaña documentación dando respuesta a la solicitud de acceso y por la que se informa de los datos personales que figuran en los sistemas y se comunica la imposibilidad de remitir la grabación al no encontrarse la misma en los sistemas, y ello

es debido a que las llamadas recibidas son grabadas de forma aleatoria y con fines de calidad, se aporta copia del contrato como evidencia de lo contratado.

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 27 de octubre de 2022, a los efectos previstos en su artículo 64.2 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada y se informó a las partes que el plazo máximo para resolver el presente procedimiento, que se entiende iniciado mediante dicho acuerdo de admisión a trámite, será de seis meses.

El mencionado acuerdo concedió a la entidad reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

Dicha entidad formuló, en síntesis, que la respuesta al requerimiento de esta Agencia se dio traslado de la reclamación mediante notificación electrónica en fecha 3 de noviembre de 2022.

Consecuentemente, no se considera necesaria la aportación de alegaciones ni documentos adicionales en el plazo otorgado por la Agencia.

CUARTO: Examinadas las alegaciones presentadas por la reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas:

Con fecha 06/11/2022, ésta Agencia a través del Soporte del Servicio de Notificaciones Electrónicas (SNE) y Dirección Electrónica Habilitada (DEH), puso a disposición de la parte reclamante las alegaciones presentadas por la reclamada, para que en el plazo de quince días se remita a esta Agencia las alegaciones que consideren convenientes. Y con fecha 17/11/2022, el sistema procede al rechazo automático de la notificación por haber transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

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: 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 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.

De conformidad con esta normativa, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la entidad responsable para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida, en el supuesto de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD.

Dicho acuerdo de admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

“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”.

No se estima oportuna la depuración de responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador, cuyo carácter excepcional implica que se opte, siempre que sea posible, por la prevalencia de mecanismos alternativos que tengan amparo en la normativa vigente.

Es competencia exclusiva de esta Agencia valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por un tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, considerando que con el presente procedimiento quedan debidamente restauradas las garantías y derechos del reclamante.

TERCERO: 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.

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 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.

CUARTO: 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*”.

Antes de entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, hay que señalar que el presente procedimiento se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados por la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición) y tiene por objeto que se adopten las medidas correspondientes para que las garantías y derechos del afectado queden debidamente restauradas. Por ello, en el presente caso, sólo serán analizadas y valoradas aquellas cuestiones planteadas por la parte reclamante que queden incluidas dentro del objeto del citado procedimiento de reclamaciones en materia de protección de datos.

Dicho lo anterior, en el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso a las grabaciones de voz que originó el contrato, y que, trascurrido el plazo establecido conforme a las normas antes señaladas, su solicitud no obtuvo la respuesta, no obstante, durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad ha contestado al derecho de acceso solicitado, facilitando los datos que son objeto del tratamiento, copia del contrato y comunicando que no disponen de grabaciones.

Por consiguiente, la reclamada, durante la tramitación del presente procedimiento, ha atendido el derecho de acceso solicitado, al indicar que no dispone de la grabación solicitada, no obstante, cabe indicar por parte de esta Agencia que, conforme a lo establecido en el art. 98 del Real Decreto Legislativo 1/2007, recoge que, los contratos celebrados por teléfono son legales, pero exige su ratificación por escrito o por otro soporte duradero y solo quedara vinculado una vez que se haya aceptado la oferta mediante firma o mediante el envío de aceptación por escrito.

Por ello, esta Agencia sólo tiene competencia sobre los datos personales, sin que se pueda valorar la información concerniente a posibles contratos suscritos o incidencias sobre los mismos, ni dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales con independencia de que otra normativa ampare la obtención de dicha información, como son, entre otros, el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1993, sobre condiciones generales de contratación.

La determinación de las condiciones de la prestación contractual o comercial, basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta aplicación, deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la Agencia.

Entre los órganos que dictan resoluciones vinculantes a esos efectos figuran las Juntas Arbitrales de Consumo (siempre que el acreedor voluntariamente se someta a ellas), la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (www.usuariostelesco.gob.es) o los órganos judiciales. No resultan vinculantes, entre otras, las decisiones de las organizaciones de consumidores ni de las oficinas municipales de consumo.

Por consiguiente, procede estimar por motivos formales la presente reclamación al haberse emitido la respuesta extemporáneamente sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del fichero.

PRIMERO: ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por D^a **A.A.A.**, contra la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de dicha entidad, al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D^a **A.A.A.** y a VODAFONE ESPAÑA, 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.

1037-281122

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