



La consulta plantea diversas dudas respecto a la aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), al servicio de asistencia informática remota que presta a sus clientes. Indica que el servicio se ofrece a personas físicas cuando se producen incidencias en sus equipos informáticos de uso doméstico. Para la prestación del servicio, la compañía consultante solicita del cliente autorización para conectarse remotamente a dicho equipo. Durante la conexión tiene acceso a todo el equipo informático del cliente, sin realizar en ningún caso copias de los documentos, archivos o soportes a los que, para prestar el servicio, se haya podido acceder.

La primera cuestión que resulta de la consulta es determinar si la prestación de servicios a que hace referencia es constitutiva de un tratamiento de datos personales.

El artículo 3.c) de la LOPD define el tratamiento de datos como *“operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.”*

Este amplio concepto del tratamiento de datos tiene su origen en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, que configura el tratamiento de datos en su artículo 2.b) como *“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas o no mediante procedimientos automatizados, y aplicadas a datos personales, como la recogida, registro, organización, conservación, elaboración o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a los mismos, cotejo o interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción.”*

En este mismo sentido el artículo 5.1.t) del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, precisa que constituye un tratamiento de datos *“cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación,*



*cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.”*

A la vista de la extensión del concepto de tratamiento de datos debe considerarse que la mera visualización de datos personales contenidos en archivos o documentos de un cliente constituye un tratamiento de datos personales, aunque no se efectúe copia alguna de los archivos o documentos a los que se acceda que contengan este tipo de datos. Por consiguiente, la actividad a que se refiere la consulta queda sometida a la normativa de protección de datos, siendo preciso el consentimiento del interesado para llevarla a cabo.

La consulta plantea en segundo lugar si le resulta aplicable lo previsto en el artículo 83 del Reglamento de desarrollo de la ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que dispone lo siguiente:

*“El responsable del fichero o tratamiento adoptará las medidas adecuadas para limitar el acceso del personal a datos personales, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información, para la realización de trabajos que no impliquen el tratamiento de datos personales.*

*Cuando se trate de personal ajeno, el contrato de prestación de servicios recogerá expresamente la prohibición de acceder a los datos personales y la obligación de secreto respecto a los datos que el personal hubiera podido conocer con motivo de la prestación del servicio.”*

El artículo transcrito hace referencia a aquellos supuestos en que se presten servicios sin acceso a datos personales, partiendo, como indica la guía de seguridad de datos publicada por esta Agencia, de que la mayoría de las actividades que supongan un contacto directo o indirecto con el sistema de información y/o su entorno lógico pueden ser susceptibles de poner en riesgo la seguridad de los datos. Dicho artículo se refiere así, en el primer párrafo, a aquellos supuestos de servicios, que no precisen el acceso a datos personales, prestados por el propio personal del responsable del fichero o tratamiento, estableciendo que éste último deberá adoptar las medidas necesarias para limitar el acceso de dichos empleados a los datos personales.

En el segundo párrafo se refiere a aquellos supuestos en que personal no perteneciente a la empresa o entidad responsable del fichero presta a ésta servicios que no requieren acceso a datos personales (se suele señalar a modo de ejemplo el caso de los servicios de limpieza o de seguridad), de ahí la exigencia de que en el contrato de prestación de servicios se recoja la prohibición de acceder a los datos personales y la obligación de secreto



respecto a aquéllos que, de modo accidental, puedan llegar a su conocimiento con ocasión de dicha prestación de servicios.

Por consiguiente, no resulta de aplicación lo previsto en el artículo 83 a la prestación de servicios objeto de consulta, ya que como anteriormente se ha señalado, dicha actividad constituye un tratamiento de datos, mientras que el aludido artículo se refiere exclusivamente a servicios que se prestan sin acceso a datos personales.

En lo que respecta a la última cuestión planteada, debe tenerse en cuenta que la empresa consultante adquiere la condición de responsable del tratamiento de datos personales, por lo que la subcontratación del servicio, convertirá al subcontratista en un encargado del tratamiento, sujeto por tanto a lo previsto en el artículo 12 de la LOPD y a los preceptos concordantes del Reglamento de desarrollo de dicha Ley.