



Resolución RED 5/2021

[Expediente RCE-2020/017]

RESOLUCIÓN RED 5/2021 RELATIVA A RECLAMACIÓN POR INADECUADA ATENCIÓN AL EJERCICIO DE DERECHOS SOBRE DATOS PERSONALES

Asunto: Reclamación de [XXXXX] contra la Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Agua de Sevilla, S.A. (EMASESA), por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso y supresión de datos personales (Expediente RCE-2020/17).

ANTECEDENTES

Primero. Con fecha 8 de junio de 2020 tuvo entrada en el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (en adelante, el Consejo) una reclamación suscrita por [XXXXX] contra la Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Agua de Sevilla, S.A. (en adelante EMASESA) por una inadecuada atención al ejercicio del derecho de acceso y supresión de datos personales, al no darse respuesta a la solicitud realizada por la reclamante.

Dichos derechos están establecidos, respectivamente, en los artículos 15 y 17 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, Reglamento General de Protección de Datos o RGPD).

La reclamación fue presentada originalmente en la Agencia Española de Protección de Datos, en fecha 13 de marzo de 2020, dando esta traslado de la misma a este Consejo, por ser la autoridad de control competente en su tramitación.

En la citada reclamación se exponía, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Primero.- Como anterior propietaria de la mencionada finca he sido titular del contrato de suministro hasta el momento de la venta de la misma, venta que se produce en fecha de 10 de diciembre de 2018.

“Segundo.- De dicha compraventa se informó mediante FAX dirigido a EMASESA de 8 de febrero cuando en mi domicilio se recibe factura correspondiente, en principio, a la nueva propiedad, a quien se dio traslado de la información necesaria.

[...]

“En la comunicación se indican los datos necesarios para que se pueda verificar la realidad de los hechos y se hace constar, como se puede observar, el derecho de esta parte a ejercer el derecho de cancelación de datos y se hace constar la imposibilidad de acceder a la página web.

“Tercero.- A dicha comunicación la respuesta de EMASESA fue la de "facilitar" a esta parte el pago de la factura, sin atender en nada a las peticiones realizadas en relación a los datos personales [...]



“Cuarto.- A estas comunicaciones se vuelve a remitir FAX al mismo número e informando nuevamente de las circunstancias [...]. Adjuntamos copia y justificante de envío de fecha de 11 de marzo de 2019.

“Puede observarse que se vuelve a reclamar la cancelación de los datos personales y, además, información sobre los propios datos relacionados con el suministro de una finca que ya no es propia pero a los que sigo vinculada, pese a las comunicaciones realizadas.

[...]

“Séptimo.- [...] Lo mas grave es que aun no han dado satisfacción a las distintas reclamaciones realizadas por esta parte en cuanto a la gestión de los datos, en ninguna de sus formas, y objeto de la presente queja.

[...]

“Por lo expuesto SOLICITO

"Que se tenga por presentado este escrito, se sirva admitirlo junto a la documentación que le acompaña, y por FORMULADA QUEJA CONTRA LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE SEVILLA (EMASESA) con sede en C/ Escuelas Pías n.º 1, 41003 de SEVILLA toda vez que ha sido requerido formalmente información relativa a los datos personales y derecho de cancelación sin que hasta la fecha haya dado cuenta de dichas peticiones realizadas formalmente” .

A la reclamación se adjuntaba diferente documentación relacionadas con los datos objeto del ejercicio de derechos, entre las que se incluía copia de reiteradas peticiones de dicho ejercicio.

Segundo. La reclamación objeto de la presente Resolución trae causa inicial del ejercicio de derecho de acceso y de supresión efectuado por fax, por la ahora reclamante, el 11 de marzo de 2019 ante EMASESA, en el que indicaba:

“Igualmente, aprovecho la ocasión para solicitar, en atención a la Ley de Protección de Datos me informen de mis datos personales que obran en sus bases de datos y, en concreto, los relacionados con la titularidad de la finca objeto de suministro, si se ha procedido a la baja de los mismos y desde que fecha obra la baja de titularidad”.

Tercero. En virtud de los artículos 37 y 65 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), desde este Consejo, a los efectos de evaluar la admisibilidad a trámite de la reclamación, se dio traslado de la misma el 21 de julio de 2020, con fecha de recepción el 7 de agosto de 2020, al Delegado de Protección de Datos de EMASESA (en adelante, DPD) para que, en el plazo máximo de un mes, comunicara la respuesta dada a la reclamación y, en su caso, las actuaciones realizadas en relación con la misma.

En respuesta al requerimiento anterior, el 1 de septiembre de 2020 tiene entrada en el Consejo informe del DPD en el que indicaba lo siguiente:

“[...] En atención a la reclamación efectuada por [XXXXX] [...] y resuelto el problema que ocasionó la ausencia de respuesta por parte de EMASESA (no remisión de la solicitud por las vías disponibles al efecto y por tanto, desconocimiento de la misma por parte del Delegado de Protección de Datos), esta Entidad ha optado por dar respuesta al reclamante con fecha 26 de agosto de 2020. La respuesta facilitada, trata de dar por contestadas a ambas solicitudes de ejercicio de derechos (acceso y





supresión/cancelación), entregando copia de los datos personales que figuran en los ficheros de EMASESA, y denegando el derecho de supresión, puesto que no procede el mismo al ser los datos personales todavía útiles para el fin para el que fueron recabados: el cumplimiento de obligaciones derivadas de la ejecución de un contrato, al no haberse realizado cambio alguno de titularidad del mismo.

[...]

En cuanto a la reclamación concreta objeto del escrito del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, he de comentarles que dicha solicitud no llegó por ninguno de los canales establecidos a tal fin y convenientemente anunciados en la página web de EMASESA.

Por otra parte, la reclamante expone en su escrito una situación particular de falta de acuerdo entre comprador y vendedor de un inmueble propiedad de dicha reclamante.

Dicha situación provoca que el nuevo adquirente no tramite el cambio de titularidad del suministro y el antiguo propietario por su parte ante la inacción del nuevo propietario no solicite la baja de dicho suministro.

Dentro de esa reclamación remitida por fax, alude a su derecho a ejercer la solicitud de cancelación de datos personales, supeditada a la solución de lo anteriormente mencionado, situación en la que EMASESA no puede ni debe intervenir al ser una actuación que compete al acuerdo entre las partes vendedora y compradora del inmueble en cuestión, a la hora de ponerse de acuerdo en el cambio de titularidad o baja del suministro de agua afecto.

Según nuestros registros, a día de hoy, en ninguno de nuestros canales existen gestiones solicitando, ni el cambio de titularidad del suministro por parte de la nueva propietaria ni la solicitud de baja por parte de la todavía titular. Los faxes recibidos no son documentación suficiente ni acreditativa para ello, como así se le ha hecho saber a la parte interesada, por lo que, a todos los efectos, la persona reclamante sigue siendo titular del suministro y por tanto la petición de cancelación de sus datos personales no es posible ser atendida.

[...]

A fecha de este escrito, en ninguno de nuestros canales existen o han existido gestiones solicitando, ni el cambio de titularidad del suministro por parte de la nueva propietaria, ni la solicitud de baja por parte de la todavía titular, por lo que en el escrito de respuesta a la usuaria se le ha denegado la solicitud de cancelación de dichos datos”.

Acompañaba al informe del DPD copia de la respuesta facilitada a la persona reclamante y el justificante de su envío.

Cuarto. Según lo dictado por el artículo 65.5 de la LOPDGDD, al haber transcurrido el plazo de tres meses desde que la reclamación tuviera entrada en el Consejo sin que se hubiera dictado acuerdo expreso en relación a la admisión o inadmisión a trámite de la misma, prosiguió su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la LOPDGDD, lo que se comunicó a la reclamante el 2 de octubre de 2020.

Quinto. A los efectos de continuar valorando las circunstancias relacionadas con la reclamación, con fecha 10 de diciembre de 2020, el Consejo requirió al DPD para que en el plazo máximo de quince días hábiles remitiera documentación adicional sobre las actuaciones



llevadas a cabo en relación con la reclamación, fundamentalmente la relativa a la acreditación de la recepción por la reclamante de la respuesta efectuada desde EMASESA a su solicitud de ejercicio de derechos.

En contestación al requerimiento anterior, con fecha 22 de diciembre de 2020, el DPD remitió al Consejo copia del acuse de recibo de la carta certificada remitida a la reclamante respondiendo a la solicitud de ejercicio de derechos.

En la respuesta al Consejo se informa también sobre las medidas adoptadas por EMASESA para evitar que en el futuro puedan producirse las circunstancias que motivaron el retraso en la respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos a la persona reclamante; entre dichas medidas se encuentran:

- El medio o herramienta que se va a utilizar en sustitución del fax como canal de comunicación para el ejercicio de derechos.
- El texto del correo recordatorio enviado a todos los Jefes de División advirtiéndoles sobre la importancia de atender cualquier petición referida a datos personales que reciban.
- Datos sobre la formación obligatoria que se lanzó a los empleados de EMASESA sobre protección de datos personales.

Posteriormente se recibe igualmente en el Consejo documentación adicional en relación con la puesta en marcha de dichas medidas.

Sexto. Es importante destacar que los plazos aplicables a las distintas fases del procedimiento de resolución de la reclamación han podido verse afectados por lo establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 o, en su caso, en las prórrogas del mismo.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. De conformidad con lo establecido en los artículos 43.1 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante, LTPA) y en el artículo 57 LOPDGDD corresponde al Consejo, como autoridad autonómica de protección de datos personales, y dentro de su ámbito competencial, el ejercicio de las funciones y potestades establecidas en los artículos 57 y 58 del RGPD.

Entre las mencionadas funciones, según establece el artículo 57.1 f) RGPD, se encuentra *"tratar las reclamaciones presentadas por un interesado [...] e investigar, en la medida oportuna, el motivo de la reclamación e informar al reclamante sobre el curso y el resultado de la investigación en un plazo razonable, en particular si fueran necesarias nuevas investigaciones..."*.

La competencia para la resolución de la reclamación corresponde al Director del Consejo en virtud del artículo 48.1 i) LTPA y del artículo 10.3 b) de los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (aprobado por Decreto 434/2015, de 29 de septiembre).

Corresponde, asimismo, al Consejo ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 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 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 estos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a este la función de cooperar con dicha autoridad.

Debe reseñarse igualmente que, en virtud del artículo 16.5 del Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, “[e]l personal funcionario del Consejo, cuando realice funciones de investigación en materias propias de la competencia del Consejo, tendrá el carácter de agente de la autoridad”, con las consecuencias que de aquí se derivan para los sujetos obligados en relación con la puesta a disposición de la información que les sea requerida en el curso de tales funciones investigadoras.

Segundo. En relación con la tramitación de reclamaciones -como la presente- que afectan a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de derechos, el artículo 64.1 LOPDGDD dispone lo siguiente:

“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”.

Por otra parte, el artículo 37.2 LOPDGDD permite la participación del Delegado de Protección de Datos en el trámite previo a la determinación de la admisión o no de una reclamación, a través de la emisión del informe que le solicite la autoridad de control:

“Cuando el afectado presente una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, ante las autoridades autonómicas de protección de datos, aquellas podrán remitir la reclamación al delegado de protección de datos a fin de que este responda en el plazo de un mes.

Si transcurrido dicho plazo el delegado de protección de datos no hubiera comunicado a la autoridad de protección de datos competente la respuesta dada a la reclamación, dicha autoridad continuará el procedimiento con arreglo a lo establecido en el Título VIII de esta ley orgánica y en sus normas de desarrollo”.

Tercero. Antes de entrar a resolver el fondo del asunto, hay que señalar que el procedimiento para la resolución de la reclamación presentada se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los “derechos del interesado” regulados en el Capítulo III del Reglamento General de Protección de Datos, y tiene por objeto que se adopten, en su caso, las medidas correspondientes para que las garantías y derechos del interesado queden debidamente restauradas. Por ello, en el presente caso, sólo serán analizadas y valoradas aquellas cuestiones planteadas por el reclamante que queden incluidas dentro del objeto del citado procedimiento de reclamaciones en materia de protección de datos.

Cuarto. A modo de resumen de las circunstancias relacionadas con la reclamación, y como se indica en los Antecedentes, en el supuesto aquí analizado la parte reclamante ejercitó su





derecho de acceso y supresión ex art. 15 y 17 RGPD, respectivamente, con fecha 11 de marzo de 2019, sin haber recibido respuesta al mismo por parte de EMASESA, responsable del tratamiento.

Ante dicha falta de respuesta, se presentó la correspondiente reclamación, que tuvo entrada en el Consejo el 8 de junio de 2020.

Tras el traslado de la misma por parte del Consejo al DPD de EMASESA, en virtud del artículo 37.2 LOPDGDD, se da respuesta desde dicha entidad a la solicitud original de ejercicio de derechos de la ahora reclamante, dentro del plazo que establece el mencionado artículo.

Quinto. El derecho de acceso, consagrado por el artículo 15 RGPD, establece, en su apartado 1, que *"el interesado tendrá 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 y a la siguiente información ..."*, y detalla acto seguido la información que ha de ser suministrada como consecuencia del ejercicio del mencionado derecho. Además, en el artículo 15.3 RGPD, se indica que *"[el] responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto del tratamiento"*.

A su vez, el artículo 17 RGPD establece el derecho de supresión:

"1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1."*

Por otra parte, el artículo 12 RGPD, en relación con la solicitud y respuesta de ejercicio de derechos, establece que:

"[...]

2. El responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22 [...].

3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable



informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.

[...]

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado".

Séxto. En la documentación que obra en el expediente, como se ha expresado en el Fundamento Jurídico Cuarto, se constata que el responsable del fichero no dio respuesta en el plazo que establece inicialmente la normativa de protección de datos personales al ejercicio de derechos solicitado el 11 de marzo de 2019, por lo que el interesado interpuso la correspondiente reclamación ante la autoridad de control.

Como se ha mencionado, la normativa de protección de datos otorga, tras la presentación de la reclamación, un periodo en virtud del artículo 37.2 LOPDGDD, para que por parte del DPD del órgano reclamado (o directamente por parte del responsable del tratamiento), en el plazo de un mes desde que por la autoridad de control le sea trasladada la reclamación, pueda atenderse a la misma dando respuesta al ejercicio de derechos solicitado.

Tras su remisión, el 7 de agosto de 2020 fue recepcionada por EMASESA el traslado de la reclamación por parte del Consejo y con fecha 1 de septiembre del 2021 el DPD informaba a este Consejo de que se había dado respuesta a la reclamante sobre su petición de ejercicio de derechos.

Tras una petición de documentación complementaria por parte del Consejo, se constata que con fecha 2 de septiembre de 2020, la reclamante recibió por correo certificado un escrito del DPD respondiendo a sus solicitudes de ejercicio de derechos, donde se indicaba que:

" [...] Debido a que no se efectuó ante EMASESA el cambio de titularidad del contrato de suministro por ninguna de las partes/ ni se solicitó la baja del mismo por parte del titular, esta entidad continuó remitiendo a la persona que figura como titular del contrato las correspondientes facturas/ como fue la remitida a su persona el día 19 de febrero de 2019 y el aviso urgente de corte de suministro el 25 de febrero de 2019 (recibido por usted el 8 de marzo de 2019).

[...]

Por lo tanto, no podemos considerar que se haya realizado cambio de titularidad alguna por el hecho de indicar por fax que las facturas deben remitirse a otra persona o por el hecho de indicar que se ha solicitado de esta forma anteriormente un cambio de titularidad.

[...]





Una vez esto, procedemos a atender su solicitud de ejercicio de derechos mediante la presente, por la cual le adjuntamos copia de los datos personales que nuestra entidad posee de usted en relación con la finca abastecida (ANEXO 11). Sin embargo, no podemos hacer efectivo su derecho de supresión de sus datos personales (cancelación) puesto que como hemos indicado anteriormente, a día de hoy al no haberse realizado el cambio de titularidad, usted figura como titular del contrato de suministro”.

Se aportaba además copia del acuse de recibo en relación con la respuesta dada a la reclamante.

Este Consejo considera, por tanto, acreditado que se ha dado respuesta al ejercicio de derechos de acceso y supresión ejercitados por la reclamante por parte de EMASESA, dentro del plazo de un mes que establece el artículo 37.2 LOPDGDD desde el traslado de la reclamación al DPD, en virtud de dicho artículo, por parte del Consejo.

Además, como consecuencia de las actuaciones realizadas por el responsable del tratamiento para la atención a la reclamación, y de acuerdo con la documentación remitida por el mismo a este Consejo, se han mejorado los procedimientos para atención al ejercicio de derechos de los interesados.

Por consiguiente, habida cuenta de que la reclamante ha obtenido una respuesta a su ejercicio de derechos, tras la reclamación que presentó ante la autoridad de control y a partir de la intervención del DPD, procede declarar la pérdida sobrevenida del objeto de la presente reclamación.

En virtud de todo lo expuesto, el Director del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía

RESUELVE

Primero. Declarar la pérdida sobrevenida del objeto de la reclamación y, consiguientemente, la terminación del procedimiento, en la medida en que EMASESA ha dado respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos formulada por [XXXXX].

Segundo. Notificar la presente resolución tanto a la persona reclamante como al órgano reclamado.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa cabe interponer recurso potestativo de reposición ante este Consejo, en el plazo de un mes, o interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Sevilla que por turno corresponda, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 30.4, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en los artículos 8.3 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.



EL DIRECTOR DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA
Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA

Manuel Medina Guerrero

