

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 5/2023, relatiu a Barcelona de Serveis Municipals (B:SM).

## Antecedents

1. En data 18/01/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, per trasllat de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), un escrit del Sr. (...) (d'ara endavant, la persona reclamant), de data 22/12/2022, pel qual formulava una reclamació per la presumpta desatenció del dret de supressió, el qual havia exercit prèviament davant l'entitat Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM).

En concret, la persona reclamant manifestava que havia demanat a B:SM "la supresión" de les seves dades personals, concretament de la seva adreça electrònica (...), i es queixava que estava rebent "correos electrónicos no deseados", enviats des del remitent "noreplayarea@bsmsa.cat", sobre les aplicacions ONaparcar y smou, tot i no ser usuari d'aquestes aplicacions ("No soy usuario y nunca lo fui"). En relació amb això, indicava que l'empresa B:SM l'havia informat que a les seves bases de dades només tenien la dada personal del seu "correo electrónico (...)", i que "es el propio usuario el que debe darse de baja de la aplicación directamente a través del apartado 'configuración'."

La persona reclamant aportava diversa documentació relativa a l'exercici dels seus drets:

- Còpia d'un correu electrònic, de data 22/11/2022 a les 11:51 hores, enviat per la persona reclamant, (...), a B:SM, protecciondades@bsmsa.cat, amb l'assumpte "Mis datos" i la petició següent:

"Buenos días,  
Como recibo mensajes no deseados y no atienden para darlos de baja, solicito todos los datos que las aplicaciones ONaparcar y smou tienen Asociados a la dirección de correo (...)@gmail.com."

- Còpia d'un correu electrònic, de data 22/11/2022 a les 12:21 hores, mitjançant el qual B:SM, , demanava a la persona reclamant que aportés "lo antes posible, copia de su DNI para dar trámite a su petición", que la persona reclamant aportava hores més tard (el dia 22/11/2022, a les 14:10 hores).
- Còpia d'un correu electrònic, de data 23/11/2022 a les 13:46 hores, pel qual B:SM, responia a la persona reclamant el següent:

"Buenos días,

Tras revisar nuestras bases de datos hemos comprobado que la dirección de correo electrónico (...) des de la cual nos escribe la tenemos asociada a una identidad diferente a la que figura en el DNI que nos adjunta.

Por otro lado, en relación con los datos que figuran en su DNI, le confirmamos que no tenemos ningún dato que coincida con el mismo en nuestra base de datos."

- Còpia d'un correu electrònic, de data 24/11/2022 a les 17:29 hores, pel qual la persona reclamant, sol·licitava a B:SM, el següent:

“Buenas tardes,

No quiero que las aplicaciones ONaparcar y smou usen mis datos personales, incluida esta dirección de correo. Por ello solicito que se me informe si han sido cedidos a otros y que desaparezcan de sus bases de datos.”

- Còpia d'un correu electrònic, de data 04/12/2022 a les 11:35 hores, enviat per la persona reclamant, a B:SM, en què indicava “Estoy esperando la confirmación de mi solicitud.”

- Còpia d'un correu electrònic, de data 13/12/2022 a les 14:37 hores, enviat per B:SM, amb la resposta següent:

“Buenos días,

Le informamos de que no disponemos de ningún dato asociado al DNI que nos adjunta. Por ende, no se han podido ceder los mismos a ningún tercero.

Por otro lado, el correo electrónico des del cual nos escribe nos aparece registrado en la App “OnAparcar Residents”, la cual desaparecerá en los próximos días, tal y como se ha notificado en las comunicaciones enviadas al respecto.

No obstante, puede dar de baja de la misma este correo, si lo prefiere, antes de que esta desaparezca, a través del apartado “configuración”.

En cualquiera de los dos casos, le confirmamos que su correo electrónico quedará bloqueado en ese momento y procederemos a eliminarlos cuando haya transcurrido el plazo de prescripción establecido.”

- Còpia d'un correu electrònic, de data 13/12/2022 a les 15:58 hores, mitjançant el qual la persona reclamant, sol·licitava a B:SM, el bloqueig de les seves dades personals (“bloqueen mi dirección de correo porque no soy usuario de sus App, no me interesan y no sé cómo realizar lo que me proponen (...”).
- Còpia d'un correu electrònic, de data 19/12/2022 a les 13:56 hores, pel qual la persona reclamant, informava a B:SM, que seguia “recibiendo mensajes no deseados de ONaparcar y smou.”
- Còpia d'un correu electrònic, de data 22/12/2022 a les 9:49 hores, pel qual B:SM, responia a la persona reclamant, que “es el propio usuario el que debe darse de baja de la aplicación directamente a través del apartado ‘configuración’. No obstante, durante el próximo mes la aplicación desaparecerá y se bloqueará su correo de forma automática.”

2. En data 31/01/2023, la reclamació es va traslladar a l'entitat reclamada per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.

3. En data 22/02/2023, l'entitat reclamada va presentar un escrit d'al·legacions en el qual exposava, en síntesi, el següent:
- Que, en data 22/11/2022 a les 11:51 hores, “la persona reclamant va presentar una sol·licitud d'exercici de dret d'accés a les seves dades personals”, on concretament sol·licitava “todos los datos que las aplicaciones ONaparcar y smou tienen Asociados a la dirección de correo (...)”.
  - Que el mateix dia 22/11/2022, a les 12:21 hores, B:SM va sol·licitar a la persona reclamant una “copia de su DNI para dar trámite a su petición”, que la persona reclamant va aportar el mateix dia a les 14:10 hores.
  - Que, en data 23/11/2022, “B:SM va constatar la inexistència de dades coincidents” amb el DNI aportat per la persona reclamant. “Tanmateix B:SM va comprovar que la direcció de correu electrònic (...) està associada a una identitat diferent a la de la persona reclamant i que figura en el DNI adjuntat.”
  - Que “ambdues situacions (inexistència de dades coincidents amb el DNI i vinculació de la direcció de correu electrònic a una identitat diferent) foren posades de manifest a la persona reclamant, de manera que en tot moment ha estat assabentada d'aquestes circumstàncies, (...)”.
  - Que, en data 24/11/2022 a les 17:29 hores, “la persona reclamant va sol·licitar, d'una banda, l'exercici del dret de supressió de les seves dades personals i, de l'altra, per motius que aquesta part desconeix, que se li informés sobre si les seves dades personals havien sigut objecte de cessió.”
  - Que, en data 13/12/2022 a les 14:37 hores, “B:SM va donar resposta tant a la sol·licitud d'informació sobre la cessió de les dades personals de la persona reclamant, com a la de l'exercici del dret de supressió: (i) Sobre la sol·licitud d'informació sobre la cessió de dades personals, se'l va informar de la impossibilitat de poder cedir les seves dades associades al DNI, donat que no constaven dades associades al mateix. (ii) Respecte a la sol·licitud de supressió, se'l va informar de la necessitat de que es donés de baixa de l'App, per tal de poder procedir, primer al bloqueig del seu correu electrònic, i posteriorment, a la seva supressió.”
  - Que, en data 22/12/2022 a les 09:49 hores, “després de que la persona reclamant hagi reiterat, en dates 13 de desembre i 19 de desembre, la seva sol·licitud d'exercici de dret de supressió, malgrat que se li havia donat resposta a la seva primera sol·licitud, B:SM va respondre indicant el següent: (...) es el propio usuario el que debe darse de baja de la aplicación directamente a través del apartado 'configuración'. No obstante, durante el próximo mes la aplicación desaparecerá y se bloqueará su correo de forma automática. (...)”.
  - Que, en data 22/12/2022 a les 11:55 hores, “la persona reclamant va respondre el següent (constituint aquesta resposta l'última comunicació amb la persona reclamant): (...) No soy usuario de sus servicios y nunca lo fui. A partir de ahora, y para que quede más claro, disponer de alguno de mis datos, usarlos para lo que quieran o cederlos a otros tiene un precio de 10000 euros (sin IVA). (...)”.

- Que “la persona reclamant era usuària de l’App a través del correu electrònic (...)@gmail.com, tal com així pot observar-se (...), del registre de la seva direcció de correu electrònic a l’App.”
- Que “B:SM va procedir a desactivar qualsevol impacte derivat de comunicacions comercials, amb excepció, lògicament, de les pròpies del servei. (...)”
- Que, en data 13/12/2022, es va procedir a “la baixa efectiva de les comunicacions comercials al correu electrònic referit (...)”
- Que, pel que fa a l’exercici del dret d’accés, “B:SM ha donat resposta d’acord amb l’article 12.1” de l’RGPD i “ha donat compliment al que disposa l’article 12.3, en tant que **ha facilitat a l’interessat la informació escaient, no només dintre del termini d’un (1) mes a partir de la recepció de la sol·licitud** i a través del mateix mitjà de comunicació, aquest és, el correu electrònic, sinó que B:SM va actuar als pocs minuts de rebre la sol·licitud.” Respecte d’això, “B:SM dona una **resposta concreta i concisa** a la informació específicament sol·licitada per la persona reclamant. (...)”
- Que, pel que fa al dret de supressió, “(...) B:SM, en compliment del RGPD i la LOPDGDD, ha donat resposta en el temps legalment conferit a l’efecte i en els termes que es determines, això és, de manera precisa, transparent i concreta tot donant resposta a la informació específicament sol·licitada per la persona reclamant. (...)”
- Que la petició del dret de supressió “no té cabuda en aquest cas en tant que:
  - Primerament, la identificació del reclamant no correspon amb les dades associades a l’adreça de correu electrònic des de la qual el reclamant exerceix els drets (...)
  - En segon lloc, cal advertir que l’única dada que constava del reclamant en el moment de l’exercici del dret era la seva direcció de correu electrònic, la qual no podia suprimir-se en tant que era client en actiu a l’App ONaparc Residents. La base legitimadora d’aquest tractament de dades estava emprat en l’existència d’una relació contractual pel que B:SM va procedir a comunicar al reclamant que, en tot cas, i per al correcte dret de supressió i posterior bloqueig, el reclamant havia de procedir a donar-se de baixa de l’aplicatiu mòbil, extrem que fou degudament comunicat a la persona reclamant de manera clara, senzilla i en nombroses ocasions (...).”

L’entitat reclamada acompanyava l’escrit d’al·legacions de documentació diversa:

- Impressions de pantalla del programa de gestió de clients de B:SM, a partir de les quals s’observa que l’adreça electrònica de la persona reclamant, (...), està associada a una identitat que no es correspon amb la de la persona reclamant. A l’apartat “Vista associada desuscripciones” del programa de gestió de clients, consta que l’adreça electrònica de la persona reclamant, (...), es va donar de baixa en data 13/12/2022 a les 13:31 hores.

- Impressió de pantalla del llistat de les comunicacions comercials enviades des de B:SM, relatives al servei OnAparcarResidents. S'observa que, en data 15/02/2022 a les 11:41 hores, B:SM va enviar tres comunicacions comercials a l'adreça electrònica de la persona reclamant, (...), amb els temes següents: 1r correu electrònic "La teva tarifa de Resident 2023 / Tu tarifa de Residente 2023"; 2n correu electrònic "Residente, pásate a smou"; i 3r correu electrònic "Residents Barcelona ja és a l'smou / Residentes Barcelona ya està en smou."
4. En data 24/04/2023, aquesta Autoritat va considerar necessari requerir més informació a la persona reclamant. Per tant, se li va traslladar un ofici en què se sol·licitava que aportés una còpia dels correus electrònics "no deseados" que des de B:SM noreplayarea@bsmsa.cat li haurien enviat a la seva adreça electrònica (...). I que també informés si, després de presentar la reclamació de 22/12/2022, seguia rebent correus electrònics "no deseados" de B:SM, en relació amb aquestes aplicacions.
  5. En data 29/04/2023, la persona reclamant va respondre que, en data 19/12/2022, havia rebut la darrera comunicació comercial sobre les aplicacions "Onaparc y smou", i que, després de presentar la reclamació de data 22/12/2022, no havia rebut més missatges de B:SM. I es queixava que B:SM "en ningún momento" l'havia informat sobre "la baja (borrado) o cesión a otros de mi correo electrónico."

La persona reclamant aportava una còpia de la darrera "comunicación comercial no deseada" enviada per correu electrònic de data 19/12/2022 a les 13:26 hores, des de l'adreça electrònica de B:SM, noreplayarea@bsmsa.cat, a la persona reclamant, amb l'assumpte "La teva tarifa de Resident 2023 / Tu tarifa Residente 2023". Aquest correu electrònic conté una clàusula informativa de protecció de dades que, entre altres coses, informa sobre els mitjans que tenen a l'abast les persones interessades per exercir els seus drets davant el responsable del tractament. I els facilita un enllaç, denominat "baixa", per al cas que vulguin "dejar de rebre en endavant comunicacions que no siguin pròpies del servei o producte contractat."

## Fonaments de dret

1. És competent per resoldre aquest procediment la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, d'acord amb els articles 5 *b* i 8.2 *b* de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
2. L'article 17 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (RGPD), regula el dret de supressió en els termes següents:

"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 concorra 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.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.”

L'article 15 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), també en relació amb el dret de supressió, determina el següent:

- “1. El derecho de supresión se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679.
- 2. Cuando la supresión derive del ejercicio del derecho de oposición con arreglo al artículo 21.2 del Reglamento (UE) 2016/679, el responsable podrá conservar los datos identificativos del afectado necesarios con el fin de impedir tratamientos futuros para fines de mercadotecnia directa.”

L'article 32 de l'LOPDGDD regula el deure de bloqueig de les dades suprimides en els següents termes:

- “1. El responsable del tractament està obligat a bloquejar les dades quan en dugui a terme la rectificació o la supressió.
- 2. El bloqueig de les dades consisteix en la identificació i la reserva d'aquestes, amb l'adopció de mesures tècniques i organitzatives, per impedir-ne el tractament, inclosa la visualització, excepte per a la posada a disposició de les dades als jutges i tribunals, el Ministeri Fiscal o les administracions públiques competents, en particular de les autoritats de protecció de dades,

per a l'exigència de possibles responsabilitats derivades del tractament i només pel termini de prescripció d'aquestes.

Transcorregut aquest termini s'han de destruir les dades.

3. Les dades bloquejades no es poden tractar per a cap finalitat diferent de la que assenyala l'apartat anterior. (...)"

En relació amb els drets previstos als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 a 6 de l'article 12 de l'RGPD estableixen el següent:

"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 ejercitar acciones judiciales.

5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable podrá:

a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o

b) negarse a actuar respecto de la solicitud.

El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

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.

(...)"

En relació amb l'anterior, l'article 16.1 de la Llei 32/2010, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, disposa el següent sobre la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals:

"1. Les persones interessades a les quals es denegui, en part o totalment, l'exercici dels drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació o d'oposició, o que puguin entendre desestimada llur sol·licitud pel fet de no haver estat resolta

dins el termini establert, poden presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.”

3. Un cop exposat el marc normatiu aplicable, a continuació escau analitzar si B:SM va respondre les sol·licituds formulades per la persona sol·licitant, dins el termini previst per la normativa aplicable. Respecte d'això, el primer que cal indicar és que aquesta resolució se centrarà en l'anàlisi de l'objecte de la reclamació presentada davant aquesta Autoritat, referida a la desatenció del dret de supressió a les dades personals de la persona reclamant.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, l'empresa B:SM havia de donar una resposta a la petició d'exercici del dret sol·licitat en el termini màxim d'un mes, a comptar a partir de la data de recepció de la sol·licitud.

No obstant això, no es pot obviar que la sol·licitud de supressió va ser precedida per una sol·licitud de dret d'accés a les dades personals, la qual va tenir entrada en data 22/11/2022 a la bústia de correu habilitada per B:SM (protecciondades@bsmsa.cat). En aquesta mateixa data B:SM va respondre i va requerir a la persona reclamant que aportés una còpia del DNI, per poder verificar la seva identitat abans de fer efectiu el dret d'accés. El dia 23/11/2022, un cop rebut el DNI, l'entitat va enviar un correu electrònic a la persona reclamant amb la resposta expressa a la seva petició del dret d'accés.

Arran d'aquesta resposta, consta acreditat que en data 24/11/2022 va tenir entrada a la bústia de correu de B:SM un nou correu electrònic de la persona reclamant, on sol·licitava que les aplicacions de B:SM ONaparcar y smou no tractessin les seves dades personals. I, en relació amb això, sol·licitava saber si les seves dades personals havien estat cedides a "otros" i, també, que se suprimissin de la base de dades de B:SM, ("que desaparezcan de sus bases de datos"). B:SM va respondre aquest correu electrònic el dia 13/12/2022.

A l'últim, consta acreditat que en data 13/12/2022 va tenir entrada un correu electrònic de la persona reclamant, on sol·licitava "bloqueen mi dirección de correo". En relació amb això, el dia 19/12/2022 la persona reclamant informava B:SM que continuava "recibiendo mensajes no deseados de ONaparcar y smou." B:SM va respondre aquests correus electrònics el dia 22/12/2022.

En conseqüència, des del punt de vista formal, escau concloure que B:SM va respondre les sol·licituds formulades per la persona reclamant dins del termini legalment fixat (art. 12.3 RGPD), a través del mateix mitjà electrònic pel qual havia rebuts les sol·licituds. Això, sens perjudici del que es dirà a continuació quant al fons de la reclamació.

4. Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació, és a dir si la resposta donada per B:SM s'ajustava als preceptes transcrits al fonament de dret 2n.

Tal com s'ha indicat a l'apartat anterior, cal partir de la premissa que la reclamació presentada en data 22/12/2022 és contra la denegació de l'exercici del dret de "supresión" de les dades personals de la persona reclamant (concretament, de l'adreça electrònica de la persona reclamant), que consten a les bases de dades de B:SM, motiu pel qual la persona reclamant estaria rebent "correos electrónicos no deseados" de B:SM, tot i no ser usuari de les seves aplicacions.



En aquest cas, cal posar en relleu la circumstància que la persona reclamant, abans de la sol·licitud d'exercici del dret de supressió formulat en data 24/11/2022, va sol·licitar el dret d'accés a les seves dades personals en data 22/11/2022. Arran d'aquesta petició, l'entitat reclamada va sol·licitar a la persona interessada que enviés una còpia del seu DNI, amb la finalitat de confirmar la seva identitat. Aquesta actuació es preveu al considerant 64 de l'RGPD: "El responsable del tratamiento debe utilizar todas las medidas razonables para verificar la identidad de los interesados que soliciten acceso, en particular en el contexto de los servicios en línea y los identificadores en línea." Així mateix, l'article 12.6 de l'RGPD estableix el següent: "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."

Amb la còpia del DNI de la persona sol·licitant, l'entitat va constatar que la persona interessada no era titular de cap dada personal registrada a la seva base de dades. En concret, a la base de B:SM no hi constava que la persona reclamant (identificada ara a través del seu número DNI i el seu nom i cognoms) fos la titular del compte de correu electrònic (...), emprat per formular la petició de dret d'accés, ja que aquesta adreça electrònica constava vinculada a una tercera persona. Del literal dels correus electrònics intercanviats entre ambdues parts, s'observa que l'entitat va informar d'aquesta circumstància la persona sol·licitant en la resposta al seu dret d'accés.

No es pot obviar que aquesta circumstància marca la resposta que l'entitat dona a la persona reclamant quan, dies després (24/11/2022), sol·licita justament la supressió d'aquesta adreça electrònica, de la qual no constava acreditat que en fos la persona titular.

En la seva resposta, de data 13/12/2022, B:SM repetia a la persona sol·licitant que "no disponemos de ningún dato asociado al DNI que nos adjunta." A continuació, informava la persona reclamant que aquella adreça electrònica, la qual estava registrada a l'aplicació OnAparcar Residents i associada a una altra persona, quedaria bloquejada properament perquè aquesta aplicació estava destinada a desaparèixer. També la informava que els usuaris de l'aplicació podien donar de baixa aquesta adreça electrònica a través del "apartado configuración." I, a l'últim, B:SM confirmava a la persona reclamant que, en qualsevol cas, aquella adreça electrònica havia quedat "bloqueado en ese momento", i que la supressió es faria efectiva "cuando haya transcurrido el plazo de prescripción establecido."

En el marc d'un exercici de dret de supressió formulat per una persona titular de les dades personals que sol·licita suprimir, aquesta resposta no es podria considerar ajustada a dret. Això perquè l'article 17 de l'RGPD estableix que l'interessat té dret a obtenir "del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernen, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales." És a dir, en puritat, correspon al responsable del tractament suprimir dels seus arxius o fitxers les dades personals de la persona sol·licitant. Per tant, no seria vàlida la resposta en què es diu a la persona interessada que ha de ser ella qui dugui a terme les accions per suprimir una determinada dada personal. Tot això, amb independència que, per mitjà

de la mateixa aplicació, es pugui posar a l'abast dels usuaris que vulguin actuar de forma proactiva la possibilitat de donar-se de baixa.

Ara bé, en aquest cas, manca el requisit principal per poder exigir al responsable del tractament que suprimeixi les dades personals, ja que la persona que sol·licitava la supressió no constava com a titular de la dada personal a suprimir.

Respecte d'això, l'article 11.2 de l'RGPD estableix que quan el responsable sigui capaç de demostrar que no està en condicions de identificar l'interessat, l'ha d'informar d'aquest circumstància i: "En tales casos no se aplicarán los artículos 15 a 20, excepto cuando el interesado, a efectos del ejercicio de sus derechos en virtud de dichos artículos, facilite información adicional que permita su identificación." Així mateix, l'article 12.2 de l'RGPD estableix que: "En los casos a que se refiere el artículo 11, apartado 2, el responsable no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado."

De tot l'exposat, es considera acreditat que B:SM no podia donar de baixa l'adreça electrònica de la seva base de dades, tal com sol·licitava la persona reclamant, ja que tot i que de l'intercanvi de correus s'infereix que la persona reclamant era usuària d'aquesta adreça electrònica, a l'entitat li constava que n'era titular una tercera persona. A aquesta circumstància cal afegir que, segons informa l'entitat, no era possible suprimir aquesta dada perquè a la seva base de dades aquesta dada es corresponia amb l'adreça d'un "client en actiu" de l'aplicació ONaparc Residents. I que, des que va rebre la petició de supressió de la persona reclamant, B:SM va "cessar qualsevol tipus de comunicació comercial amb el reclamant."

En conseqüència, s'ha acreditat que l'actuació de B:SM ha estat en tot moment proactiva, atès que va requerir a la persona sol·licitant que acredités la seva identificació, i ha donat una resposta ajustada a les circumstàncies del cas. En aquest sentit, cal tenir en compte que es tracta de l'exercici d'un dret personalíssim i que no podia suprimir una dada sense tenir la constància que la persona que ho sol·licitava n'era la titular.

## **Resolució**

Per tot això, resolc:

1. Desestimar la reclamació de tutela formulada pel senyor (...)contra Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM).
2. Notificar aquesta resolució a Barcelona de Serveis Municipals, SA i a la persona reclamant.
3. Ordenar que la resolució es publiqui al web de l'Autoritat (apdcat.gencat.cat), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb els articles 26.2 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de

Protecció de Dades, amb caràcter potestatiu, les parts interessades poden interposar, recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveu l'article 123 i següents de l'LPAC o bé interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, les parts interessades poden interposar qualsevol altre recurs que considerin convenient per a la defensa dels seus interessos.

La directora