

## Identificación del expediente

Resolución del procedimiento de tutela de derechos núm. PT 5/2023, relativo a Barcelona de Servicios Municipales (B:SM).

## Antecedentes

1. En fecha 18/01/2023, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos, por traslado de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), escrito del sr. (...) (en adelante, la persona reclamante), de fecha 22/12/2022, por el que formulaba una reclamación por la presunta desatención del derecho de supresión, que había ejercido previamente ante la entidad Barcelona de Serveis Municipales, SA (B:SM).

En concreto, la persona reclamante manifestaba que había pedido a B:SM "la supresión " de sus datos personales, concretamente de su dirección electrónica (...), y se quejaba de que estaba recibiendo "correos electrónicos no deseados ", enviados desde el remitente "noreplayarea@bsmsa.cat", sobre las aplicaciones ONaparcar y smou , aunque no sea usuario de estas aplicaciones ("No soy usuario y nunca lo fui") . A este respecto, indicaba que la empresa B:SM le había informado que en sus bases de datos sólo tenían el dato personal de su correo electrónico (...), y que "es el propio usuario el que debe darse de baja de la aplicación directamente a través del apartado 'configuración'."

La persona reclamante aportaba diversa documentación relativa al ejercicio de sus derechos:

- Copia de un correo electrónico, de fecha 22/11/2022 a las 11:51 horas, enviado por la persona reclamante, (...), a B:SM, protecciodades@bsmsa.cat , con el asunto "Mis datos " y la siguiente petición:

"Buenos días,  
Como recibo mensajes no deseados y no atienden para darlos de baja, solicito todas las datos que las aplicaciones ONaparcar y smou tienen Asociados a la dirección de correo (...)@gmail.com."
- Copia de un correo electrónico, de fecha 22/11/2022 a las 12:21 horas, mediante el cual B:SM, , pedía a la persona reclamante que aportara "lo antes posible, copia de su DNI para dar trámite a su petición", que la persona reclamante aportaba horas más tarde (el día 22/11/2022, a las 14:10 horas).
- Copia de un correo electrónico, de fecha 23/11/2022 a las 13:46 horas, por el que B:SM, respondía a la persona reclamante lo siguiente:

"Buenos días,

Tras revisar nuestras bases de datos hemos comprobado que la dirección de correo electrónico (...) desde la que 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 las datos que figuran en su DNI, le confirmamos que no tenemos ninguna fecha que coincida con la misma en nuestra base de datos.”

- Copia de un correo electrónico, de fecha 24/11/2022 a las 17:29 horas, por el que la persona reclamante, solicitaba a B:SM, lo siguiente:

“Buenas tardes,

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

- Copia de un correo electrónico, de fecha 04/12/2022 a las 11:35 horas, enviado por la persona reclamante, a B:SM, en el que indicaba “Estoy esperando la confirmación de mi solicitud.”
- Copia de un correo electrónico, de fecha 13/12/2022 a las 14:37 horas, enviado por B:SM, con la siguiente respuesta:

“Buenos días,

Le informamos de que no disponemos de ninguna fecha asociada al DNI que nos adjunta. Por lo tanto, no se han podido ceder los mismos a ningún tercero.

Por otro lado, el correo electrónico desde el que nos escribe nos aparece registrado en la App “ OnAparcar Residentes ”, 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 ésta 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.”

- Copia de un correo electrónico, de fecha 13/12/2022 a las 15:58 horas, mediante el cual la persona reclamante, solicitaba a B:SM, el bloqueo de sus datos personales ( “bloquean mi dirección de correo porque no soy usuario de sus Apps, no me interesan y no sé cómo realizar lo que me proponen (...)”).
- Copia de un correo electrónico, de fecha 19/12/2022 a las 13:56 horas, por el que la persona reclamante, informaba a B:SM, que seguía “recibiendo mensajes no deseados de ONaparcar y smou ”.
- Copia de un correo electrónico, de fecha 22/12/2022 a las 9:49 horas, por el que B:SM, respondía a la persona reclamante, 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 fecha 31/01/2023, la reclamación se trasladó a la entidad reclamada a fin de que en el plazo de 15 días formulara las alegaciones que estimara pertinentes.
3. En fecha 22/02/2023, la entidad reclamada presentó un escrito de alegaciones en el que exponía, en síntesis, lo siguiente:
  - Que, en fecha 22/11/2022 a las 11:51 horas, "la persona reclamante presentó una solicitud de ejercicio de derecho de acceso a sus datos personales", donde concretamente solicitaba " todos los datos que las aplicaciones ONaparcar y smou tienen Asociados en la dirección de correo (...). "
  - Que el mismo día 22/11/2022, a las 12:21 horas, B:SM solicitó a la persona reclamante una copia de su DNI para dar trámite a su petición, que la persona reclamante aportó el mismo día a las 14:10 horas.
  - Que, en fecha 23/11/2022, "B:SM constató la inexistencia de datos coincidentes" con el DNI aportado por la persona reclamante. "Sin embargo, B:SM comprobó que la dirección de correo electrónico (...) está asociada a una identidad diferente a la de la persona reclamante y que figura en el DNI adjuntado."
  - Que "ambas situaciones (inexistencia de datos coincidentes con el DNI y vinculación de la dirección de correo electrónico a una identidad distinta) fueran puestas de manifiesto a la persona reclamante, por lo que en todo momento ha sido enterada de estas circunstancias, (. ..)."
  - Que, en fecha 24/11/2022 a las 17:29 horas, "la persona reclamante solicitó, por un lado, el ejercicio del derecho de supresión de sus datos personales y, por otro, por motivos que esta parte desconoce, que se le informara sobre si sus datos personales habían sido objeto de cesión."
  - Que, en fecha 13/12/2022 a las 14:37 horas, "B:SM dio respuesta tanto a la solicitud de información sobre la cesión de los datos personales de la persona reclamante, como a la del ejercicio del derecho de supresión: (i) Sobre la solicitud de información sobre la cesión de datos personales, se le informó de la imposibilidad de poder ceder sus datos asociados al DNI, dado que no constaban datos asociados al mismo . (ii) Respecto a la solicitud de supresión, se le informó de la necesidad de que se diera de baja de la App , para poder proceder, primero al bloqueo de su correo electrónico, y posteriormente, a la su supresión."
  - Que, en fecha 22/12/2022 a las 09:49 horas, "después de que la persona reclamante haya reiterado, en fechas 13 de diciembre y 19 de diciembre, su solicitud de ejercicio de derecho de supresión, a pesar de que se le había dado respuesta a su primera solicitud, B:SM respondió indicando lo siguiente: (...) 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 fecha 22/12/2022 a las 11:55 horas, "la persona reclamante respondió lo siguiente (constituyendo esta respuesta la última comunicación con la persona reclamante): (...) 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 reclamante era usuaria de la App a través del correo electrónico (...)@gmail.com, tal y como así puede observarse (...), del registro de su dirección de correo electrónico al 'App .”
- Que B:SM procedió a desactivar cualquier impacto derivado de comunicaciones comerciales, con excepción, lógicamente, de las propias del servicio. (...).”
- Que, en fecha 13/12/2022, se procedió a “la baja efectiva de las comunicaciones comerciales en el correo electrónico referido (...).”
- Que, en lo que se refiere al ejercicio del derecho de acceso, “B:SM ha dado respuesta de acuerdo con el artículo 12.1” del RGPD y “ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12.3, en tanto que **ha facilitado al interesado la información adecuada, no sólo dentro del plazo de un (1) mes a partir de la recepción de la solicitud** ya través del mismo medio de comunicación, éste es, el correo electrónico, sino que B:SM actuó a los pocos minutos de recibir la solicitud.” Al respecto, “B:SM da una **respuesta concreta y concisa** a la información específicamente solicitada por la persona reclamante. (...).”
- Que, en lo que se refiere al derecho de supresión, “(...) B:SM, en cumplimiento del RGPD y la LOPDGDD, ha dado respuesta en el tiempo legalmente conferido al efecto y en los términos que se determinas, esto es , de forma precisa, transparente y concreta dando respuesta a la información específicamente solicitada por la persona reclamante. (...).”
- Que la petición del derecho de supresión “no tiene cabida en este caso en tanto que:
  - En primer lugar, la identificación del reclamante no corresponde con los datos asociados a la dirección de correo electrónico desde la que el reclamante ejerce los derechos (...)
  - En segundo lugar, cabe advertir que el único dato que constaba del reclamante en el momento del ejercicio del derecho era su dirección de correo electrónico, la cual no podía suprimirse en tanto que era cliente en activo en la App ONaparcas Residentes. La base legitimadora de este tratamiento de datos estaba empleada en la existencia de una relación contractual por lo que B:SM procedió a comunicar al reclamante que, en todo caso, y para el correcto derecho de supresión y posterior bloqueo, el reclamante debía procederse a darse de baja del aplicativo móvil, extremo que fue debidamente comunicado a la persona reclamante de forma clara, sencilla y en numerosas ocasiones (...).”

La entidad reclamada acompañaba el escrito de alegaciones de documentación diversa:

- Impresiones de pantalla del programa de gestión de clientes de B:SM, a partir de las cuales se observa que la dirección de correo electrónico de la persona reclamante,

(...) , está asociada a una identidad que no se corresponde con la de la persona reclamante. En el apartado “Vista asociada desuscripciones ” del programa de gestión de clientes, consta que la dirección electrónica de la persona reclamante, (...), se dio de baja en fecha 13/12/2022 a las 13:31 horas.

- Y impresión de pantalla del listado de las comunicaciones comerciales enviadas desde B:SM, relativas al servicio OnAparcarResidents . Se observa que, en fecha 15/02/2022 a las 11:41 horas, B:SM envió tres comunicaciones comerciales a la dirección electrónica de la persona reclamante, (...), con los siguientes temas: 1r correo electrónico “Tu tarifa de Residente 2023 / Tu tarifa de Residente 2023”; 2º correo electrónico “ Residente , pásate a smou ”; y 3r correo electrónico “Residents Barcelona ya está en el smou / Residentes Barcelona ya está en smou .”
4. En fecha 24/04/2023, esta Autoridad consideró necesario requerir más información a la persona reclamante. Por tanto, se le trasladó un oficio en el que se solicitaba que aportara una copia de los correos electrónicos “no deseados ” que desde B:SM noreplayarea@bsmsa.cat le habrían enviado a su dirección electrónica (...) . Y que también informara si, después de presentar la reclamación de 22/12/2022, seguía recibiendo correos electrónicos “no deseados ” de B:SM, en relación con estas aplicaciones.
  5. En fecha 29/04/2023, la persona reclamante respondió que, en fecha 19/12/2022, había recibido la última comunicación comercial sobre las aplicaciones “ Onaparcar y smou ”, y que, después de presentar la reclamación de fecha 22/ 12/2022, no había recibido más mensajes de B:SM. Y se quejaba de que B:SM “en ningún momento” le había informado sobre “la baja (borrado) o cesión a otros de mi correo electrónico.”

La persona reclamante aportaba una copia de la última "comunicación comercial no deseada " enviada por correo electrónico de fecha 19/12/2022 a las 13:26 horas, desde la dirección electrónica de B:SM, noreplayarea@bsmsa.cat , a la persona reclamante, con el asunto "Tu tarifa de Residente 2023 / Tu tarifa Residente 2023". Este correo electrónico contiene una cláusula informativa de protección de datos que, entre otras cosas, informa sobre los medios al alcance de las personas interesadas para ejercer sus derechos ante el responsable del tratamiento. Y les facilita un enlace, denominado “baja”, para el caso de que quieran “dejar de recibir en lo sucesivo comunicaciones que no sean propias del servicio o producto contratado.”

## **Fundamentos de derecho**

1. Es competente para resolver este procedimiento la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, de acuerdo con los artículos 5 b y 8.2 b de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de datos.
2. El artículo 17 del Reglamento ( UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (RGPD ) , regula el derecho de supresión en los siguientes términos:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de las datos personales que le

conciernen, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida las datos personales cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) las 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 éste no se base en otro fundamento jurídico;
- c) el interesado se oponga al tratamiento conforme al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento conforme al artículo 21, apartado 2;
- d) las datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e) las 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) las 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) ei), y apartado 3;
- d) 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.”

El artículo 15 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), también en relación con el derecho de supresión, determina lo siguiente:

- “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 conforme al artículo 21.2 del Reglamento (UE) 2016/679, el responsable podrá conservar las datos identificativos del afectado necesarios con el fin de impedir tratamientos futuros para fines de mercadotecnia directa.”

El artículo 32 de la LOPDGD regula el deber de bloqueo de los datos suprimidos en los siguientes términos:

- “1. El responsable del tratamiento está obligado a bloquear los datos cuando lleve a cabo su rectificación o supresión.

2. El bloqueo de los datos consiste en la identificación y reserva de los mismos, con la adopción de medidas técnicas y organizativas, para impedir su tratamiento, incluida la visualización, excepto para la puesta a disposición de los datos en los datos jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las administraciones públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y sólo por el plazo de prescripción de las mismas. Transcurrido este plazo deben destruirse los datos.
3. Los datos bloqueados no podrán tratarse para ninguna finalidad distinta a la señalada en el apartado anterior. (...)

En relación con los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del RGPD, los apartados 3 a 6 del artículo 12 del RGPD establecen lo siguiente:

- “3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones en base a una solicitud conforme 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, ya 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 cañón razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o 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 relación con lo anterior, el artículo 16.1 de la Ley 32/2010, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, dispone lo siguiente sobre la tutela de los derechos previstos por la normativa sobre protección de datos personales:

“1. Las personas interesadas a las que se deniegue, en parte o totalmente, el ejercicio de los derechos de acceso, de rectificación, de cancelación o de oposición, o que puedan entender desestimada su solicitud por no haber sido resuelta dentro del plazo establecido, pueden presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos.”

3. Una vez expuesto el marco normativo aplicable, a continuación procede analizar si B:SM respondió a las solicitudes formuladas por la persona solicitante, dentro del plazo previsto por la normativa aplicable. Al respecto, lo primero que debe indicarse es que esta resolución se centrará en el análisis del objeto de la reclamación presentada ante esta Autoridad, referida a la desatención del derecho de supresión a los datos personales de la persona reclamante.

De acuerdo con el artículo 12.3 del RGPD, la empresa B:SM debía dar una respuesta a la petición de ejercicio del derecho solicitado en el plazo máximo de un mes, a contar a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

Sin embargo, no se puede obviar que la solicitud de supresión fue precedida por una solicitud de derecho de acceso a los datos personales, que tuvo entrada en fecha 22/11/2022 en el buzón de correo habilitada por B:SM ( protecciodades@bsmsa.cat ). En esa misma fecha B:SM respondió y requirió a la persona reclamante que aportara una copia del DNI, para poder verificar su identidad antes de hacer efectivo el derecho de acceso. El día 23/11/2022, una vez recibido el DNI, la entidad envió un correo electrónico a la persona reclamante con la respuesta expresa a su petición del derecho de acceso.

A raíz de esta respuesta, consta acreditado que en fecha 24/11/2022 tuvo entrada en el buzón de correo de B:SM un nuevo correo electrónico de la persona reclamante, solicitando que las aplicaciones de B:SM ONaparcar y smou no trataran sus datos personales. Y, a este respecto, solicitaba saber si sus datos personales habían sido cedidos a “ otros ” y, también, que se suprimieran de la base de datos de B:SM, (“ que desaparezcan de sus bases de datos ” ). B:SM respondió ese correo electrónico el día 13/12/2022.

Por último, consta acreditado que en fecha 13/12/2022 tuvo entrada un correo electrónico de la persona reclamante, donde solicitaba “ bloqueen mi dirección de correo ”. En relación con esto, el día 19/12/2022 la persona reclamante informaba a B:SM que continuaba “ recibiendo mensajes no deseados de ONaparcar y smou ”. B:SM respondió estos correos electrónicos el día 22/12/2022.

En consecuencia, desde el punto de vista formal, cabe concluir que B:SM respondió a las solicitudes formuladas por la persona reclamante dentro del plazo legalmente fijado (art. 12.3 RGPD), a través del mismo medio electrónico por el que había recibido las solicitudes. Esto, sin perjuicio de lo que se dirá a continuación en cuanto al fondo de la reclamación.

4. Una vez asentado lo anterior, procede analizar el fondo de la reclamación, es decir si la respuesta dada por B:SM se ajustaba a los preceptos transcritos en el fundamento de derecho 2º.



Tal y como se ha indicado en el apartado anterior, es necesario partir de la premisa de que la reclamación presentada en fecha 22/12/2022 es contra la denegación del ejercicio del derecho de supresión de los datos personales de la persona reclamante (concretamente, de la dirección electrónica de la persona reclamante), que constan en las bases de datos de B:SM, por lo que la persona reclamante estaría recibiendo “ correos electrónicos no deseados ” de B:SM, a pesar de no ser usuario de sus aplicaciones.

En este caso, es necesario poner de relieve la circunstancia de que la persona reclamante, antes de la solicitud de ejercicio del derecho de supresión formulado en fecha 24/11/2022, solicitó el derecho de acceso a sus datos personales en fecha 22/11/2022. A raíz de esta petición, la entidad reclamada solicitó a la persona interesada que enviara una copia de su DNI, con el fin de confirmar su identidad. Esta actuación se prevé al considerante 64 del 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 online y los identificadores online. ” Asimismo, el artículo 12.6 del RGPD establece lo siguiente: “ 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.”

Con la copia del DNI de la persona solicitante, la entidad constató que la persona interesada no era titular de ningún dato personal registrado en su base de datos. En concreto, en la base de B:SM no constaba que la persona reclamante (identificada ahora a través de su número DNI y su nombre y apellidos) fuera la titular de la cuenta de correo electrónico (...), utilizada para formular la petición de derecho de acceso, puesto que esta dirección electrónica constaba vinculada a una tercera persona. Del literal de los correos electrónicos intercambiados entre ambas partes, se observa que la entidad informó de esta circunstancia a la persona solicitante en la respuesta a su derecho de acceso.

No se puede obviar que esta circunstancia marca la respuesta que la entidad da a la persona reclamante cuando, días después (24/11/2022), solicita justamente la supresión de esta dirección electrónica, de la que no constaba acreditado que fuera su titular.

En su respuesta, de fecha 13/12/2022, B:SM repetía a la persona solicitante que “ no disponemos de ninguna fecha asociada al DNI que nos adjunta.” A continuación, informaba a la persona reclamante que aquella dirección electrónica, la cual estaba registrada en la aplicación OnAparcar Residents y asociada a otra persona, quedaría bloqueada próximamente porque esta aplicación estaba destinada a desaparecer. También le informaba que los usuarios de la aplicación podían dar de baja esta dirección electrónica a través del “ apartat configuració .” Y, por último, B:SM confirmaba a la persona reclamante que, en cualquier caso, aquella dirección electrónica había quedado “ bloqueado en ese momento ”, y que la supresión se haría efectiva “ cuando haya transcurrido el plazo de prescripción establecido. ”

En el marco de un ejercicio de derecho de supresión formulado por una persona titular de los datos personales que solicita suprimir, esta respuesta no podría considerarse ajustada a derecho. Esto porque el artículo 17 del RGPD establece que el interesado tiene derecho a obtener “ del responsable del tratamiento la supresión de los datos

personales que le conciernen, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida las datos personales.” Es decir, en puridad, corresponde al responsable del tratamiento suprimir de sus archivos o archivos los datos personales de la persona solicitante. Por tanto, no sería válida la respuesta en la que se dice a la persona interesada que debe ser ella quien lleve a cabo las acciones para suprimir un determinado dato personal. Todo ello, con independencia de que, por medio de la propia aplicación, se pueda poner al alcance de los usuarios que quieran actuar de forma proactiva la posibilidad de darse de baja.

Sin embargo, en este caso, falta el requisito principal para poder exigir al responsable del tratamiento que suprima los datos personales, ya que la persona que solicitaba la supresión no constaba como titular del dato personal a suprimir.

Al respecto, el artículo 11.2 del RGPD establece que cuando el responsable sea capaz de demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, le informará de esta circunstancia y: “ En tales casos no se aplicarán los artículos 15 a 20, salvo cuando el interesado, a efectos del ejercicio de sus derechos en virtud de dichos artículos, facilite información adicional que permita su identificación.” Asimismo, el artículo 12.2 del RGPD establece 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 todo lo expuesto, se considera acreditado que B:SM no podía dar de baja la dirección electrónica de su base de datos, tal y como solicitaba la persona reclamante, ya que aunque del intercambio de correos infiere que la persona reclamante era usuaria de esta dirección electrónica, a la entidad le constaba que era titular una tercera persona. A esta circunstancia cabe añadir que, según informa la entidad, no era posible suprimir este dato porque en su base de datos este dato se correspondía con la dirección de un “cliente en activo” de la aplicación ONaparcar Residents . Y que, desde que recibió la petición de supresión de la persona reclamante, B:SM " cesó cualquier tipo de comunicación comercial con el reclamante."

En consecuencia, se ha acreditado que la actuación de B:SM ha sido en todo momento proactiva, dado que requirió a la persona solicitante que acreditara su identificación, dando una respuesta ajustada a las circunstancias del caso. En este sentido, debe tenerse en cuenta que se trata del ejercicio de un derecho personalísimo y que no podía suprimir un dato sin tener la constancia de que la persona que lo solicitaba era su titular.

## **Resolución**

Por todo esto, resuelvo:

1. Desestimar la reclamación de tutela formulada por el señor (...) contra Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM).
2. Notificar esta resolución a Barcelona de Serveis Municipals, SA ya la persona reclamante.

3. Ordenar que la resolución se publique en la web de la Autoridad ( [apdcat.gencat.cat](http://apdcat.gencat.cat) ), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa de acuerdo con los artículos 26.2 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos y 14.3 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, con carácter potestativo, las partes interesadas pueden interponer, recurso de reposición ante la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el plazo de un mes a contar a partir del día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que prevé el artículo 123 y siguientes de la LPAC o bien interponer directamente un recurso contencioso administrativo ante los juzgados de lo contencioso administrativo de Barcelona , en el plazo de dos meses a contar a partir del día siguiente de su notificación, de acuerdo con los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa .

Igualmente, las partes interesadas pueden interponer cualquier otro recurso que consideren conveniente para la defensa de sus intereses.

La directora

Traducción Automática