

Directrices



Directrices 01/2022 sobre los derechos de los interesados — Derecho de acceso

Versión 2.1

Adoptada el 28 de marzo de 2023

Historial de las versiones

Versión 1.0	18 de enero de 2022	Adopción de las Directrices a efectos de la consulta pública
Versión 2.0	28 de marzo de 2023	Adopción de las Directrices tras la consulta pública
Versión 2.1	30 de mayo de 2024	Correcciones menores

RESUMEN

El derecho de acceso de los interesados está consagrado en el artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Ha formado parte del marco jurídico europeo en materia de protección de datos desde sus inicios y ahora se desarrolla mediante normas más específicas y precisas en el artículo 15 del RGPD.

Objetivo y estructura general del derecho de acceso

El objetivo general del derecho de acceso es proporcionar a las personas información suficiente, transparente y fácilmente accesible sobre el tratamiento de sus datos personales, de modo que puedan conocer y verificar la licitud del tratamiento y la exactitud de los datos tratados. Esto facilitará, aunque no es una condición, que la persona ejerza otros derechos, como el derecho a la supresión o rectificación.

El derecho de acceso con arreglo a la legislación en materia de protección de datos debe distinguirse de derechos similares con otros objetivos, por ejemplo, el derecho de acceso a los documentos públicos, que tiene por objeto garantizar la transparencia en la toma de decisiones de las autoridades públicas y las buenas prácticas administrativas.

Sin embargo, el interesado no tiene que motivar la solicitud de acceso y no corresponde al responsable del tratamiento analizar si la solicitud ayudará realmente al interesado a verificar la licitud del tratamiento en cuestión o a ejercer otros derechos. El responsable del tratamiento tendrá que tramitar la solicitud a menos que quede claro que esta se realiza con arreglo a normas distintas de las relativas a la protección de datos.

El derecho de acceso incluye tres componentes diferentes:

- confirmación de si se tratan o no datos sobre la persona;
- acceso a estos datos personales; y
- acceso a la información sobre el tratamiento, como los fines, las categorías de datos y los destinatarios, la duración del tratamiento, los derechos de los interesados y las garantías adecuadas en caso de transferencias de terceros países.

Consideraciones generales sobre la evaluación de la solicitud del interesado

A la hora de analizar el contenido de la solicitud, el responsable del tratamiento debe evaluar si la solicitud se refiere a datos personales de la persona que la presenta, si la solicitud entra en el ámbito de aplicación del artículo 15 y si existen otras disposiciones más específicas que regulen el acceso en un sector determinado. También debe evaluar si la solicitud se refiere a la totalidad o solo a partes de los datos tratados sobre el interesado.

No existen requisitos específicos sobre el formato de la solicitud. El responsable del tratamiento debe proporcionar canales de comunicación adecuados y fáciles de usar que el interesado pueda utilizar fácilmente. Sin embargo, el interesado no está obligado a utilizar estos canales específicos y, en su lugar, puede enviar la solicitud a un punto de contacto oficial del responsable del tratamiento. El responsable del tratamiento no está obligado a dar curso a las solicitudes que se envíen a direcciones completamente aleatorias o aparentemente incorrectas.

Cuando el responsable del tratamiento no sea pueda identificar los datos que se refieren al interesado, informará de ello al interesado y podrá denegar el acceso, a menos que el interesado facilite

información adicional que permita la identificación. Además, si el responsable del tratamiento tiene dudas sobre si el interesado es quién afirma ser, el responsable del tratamiento podrá solicitar información adicional para confirmar la identidad del interesado. La solicitud de información adicional debe ser proporcional al tipo de datos tratados, a los daños que podrían producirse, etc., a fin de evitar una recogida excesiva de datos.

Alcance del derecho de acceso

El alcance del derecho de acceso viene determinado por el alcance del concepto de datos personales definido en el artículo 4, apartado 1, del RGPD. Aparte de los datos personales básicos, como el nombre, la dirección, el número de teléfono, etc., esta definición puede incluir una amplia variedad de datos, como los resultados médicos, el historial de compras, los indicadores de solvencia, los registros de actividad, las actividades de búsqueda, etc. Los datos personales que han sido objeto de seudonimización siguen siendo datos personales, a diferencia de los datos anonimizados. El derecho de acceso se refiere a los datos personales relativos a la persona que presenta la solicitud. Esto no debe interpretarse de manera demasiado restrictiva y puede incluir datos que podrían afectar también a otras personas, por ejemplo, el historial de comunicación que implique mensajes entrantes y salientes.

Además de facilitar el acceso a los datos personales, el responsable del tratamiento debe facilitar información adicional sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados. Esta información puede basarse en lo que ya figura en el registro de actividades de tratamiento del responsable del tratamiento (artículo 30 del RGPD) y en la declaración de confidencialidad (artículos 13 y 14 del RGPD). Sin embargo, esta información general puede tener que actualizarse en el momento de la solicitud o adaptarse para reflejar las operaciones de tratamiento que se llevan a cabo en relación con la persona concreta que presenta la solicitud.

Cómo facilitar el acceso

Las formas de facilitar el acceso pueden variar en función de la cantidad de datos y de la complejidad del tratamiento que se lleve a cabo. Salvo que se indique expresamente lo contrario, debe entenderse que la solicitud se refiere a *todos* los datos personales relativos al interesado y el responsable del tratamiento puede pedir al interesado que concrete la solicitud si trata una gran cantidad de datos.

El responsable del tratamiento tendrá que buscar datos personales en todos los sistemas informáticos y ficheros no informáticos sobre la base de criterios de búsqueda que reflejen la forma en que está estructurada la información, por ejemplo, nombre y número de cliente. La comunicación de los datos y demás información sobre el tratamiento debe facilitarse de forma concisa, transparente, inteligible y fácilmente accesible, utilizando un lenguaje claro y sencillo. Los requisitos más precisos a este respecto dependen de las circunstancias del tratamiento de datos, así como de la capacidad del interesado para captar y comprender la comunicación (por ejemplo, teniendo en cuenta que el interesado es un niño o una persona con necesidades especiales). Si los datos consisten en códigos u otros «datos en bruto», es posible que haya que explicarlos para que tengan sentido para el interesado.

La principal modalidad para facilitar el acceso es proporcionar al interesado una copia de sus datos, pero pueden preverse otras modalidades (como información oral y acceso *in situ*) si el interesado lo solicita. Los datos pueden enviarse por correo electrónico, siempre que se apliquen todas las garantías necesarias teniendo en cuenta, por ejemplo, la naturaleza de los datos o de otras formas, por ejemplo, una herramienta de autoservicio.

A veces, cuando hay una gran cantidad de datos y al interesado le resultaría difícil comprender la información si se le diera toda de golpe (especialmente en el contexto en línea), la medida más adecuada podría ser un enfoque por niveles. Facilitar la información en diferentes niveles puede facilitar la comprensión de los datos por parte del interesado. El responsable del tratamiento debe poder demostrar que el enfoque por niveles tiene un valor añadido para el interesado y todos los niveles deben facilitarse al mismo tiempo si el interesado así lo decide.

La copia de los datos y la información adicional deben facilitarse en un formato permanente, como un texto escrito, que podría estar en un formato electrónico de uso común, de modo que el interesado pueda descargarlo fácilmente. Los datos pueden facilitarse en forma de transcripción o compilación, siempre que se incluya toda la información y ello no altere ni modifique su contenido.

La solicitud deberá atenderse lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de su recepción. Este plazo puede prorrogarse dos meses más en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. A continuación, se debe informar al interesado del motivo del retraso. El responsable del tratamiento debe aplicar las medidas necesarias para tramitar las solicitudes lo antes posible y adaptarlas a las circunstancias del tratamiento. Cuando los datos solo se almacenen durante un período muy breve, deberá contarse con medidas para garantizar que la solicitud de acceso pueda atenderse sin que se borren los datos durante la tramitación de la solicitud. Cuando se trate una gran cantidad de datos, el responsable del tratamiento tendrá que establecer rutinas y mecanismos adaptados a la complejidad del tratamiento.

La evaluación de la solicitud debe reflejar la situación en el momento en que el responsable del tratamiento recibió la solicitud. Deberán facilitarse incluso los datos que puedan ser incorrectos o tratados de forma ilícita. No pueden facilitarse datos que ya hayan sido suprimidos, por ejemplo de acuerdo con una política de conservación, y que por tanto ya no estén a disposición del responsable del tratamiento.

Límites y restricciones

El RGPD permite ciertas limitaciones del derecho de acceso. No hay otras exenciones o excepciones. El derecho de acceso no está sujeto a ninguna reserva general de proporcionalidad con respecto a los esfuerzos que el responsable del tratamiento debe realizar para satisfacer la solicitud del interesado.

De conformidad con el artículo 15, apartado 4, el derecho a obtener una copia no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros. El CEPD opina que estos derechos deben tenerse en cuenta no solo a la hora de conceder el acceso mediante la entrega de una copia, sino también si el acceso a los datos se facilita por otros medios (por ejemplo, el acceso *in situ*). Sin embargo, el artículo 15, apartado 4, no es aplicable a la información adicional sobre el tratamiento, tal como se establece en el artículo 15, apartado 1, letras a) a h). El responsable del tratamiento debe poder demostrar que los derechos o libertades de otros se verían afectados negativamente en la situación concreta. La aplicación del artículo 15, apartado 4, no debe dar lugar a la denegación total de la solicitud del interesado; solo daría lugar a la exclusión o la ilegibilidad de aquellas partes que puedan tener efectos negativos para los derechos y libertades de otros.

El artículo 12, apartado 5, del RGPD permite a los responsables del tratamiento rechazar solicitudes que sean manifiestamente infundadas o excesivas, o cobrar un canon razonable por dichas solicitudes. Estos conceptos deben interpretarse en sentido estricto. Dado que existen muy pocos requisitos previos en relación con las solicitudes de acceso, el alcance de considerar que una solicitud es manifiestamente infundada es bastante limitado. Las solicitudes excesivas dependen de las características específicas del sector en el que opera el responsable del tratamiento. Cuanto más a

menudo se producen cambios en la base de datos del responsable del tratamiento, con mayor frecuencia puede permitirse al interesado solicitar el acceso sin que sea excesivo. En lugar de denegar el acceso, el responsable del tratamiento puede decidir cobrar un canon al interesado. Esto solo sería pertinente en el caso de solicitudes excesivas con el fin de cubrir los costes administrativos que puedan ocasionar dichas solicitudes. El responsable del tratamiento debe poder demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de una solicitud.

También pueden existir restricciones al derecho de acceso en la legislación nacional de los Estados miembros, de conformidad con el artículo 23 del RGPD y sus excepciones. Los responsables del tratamiento que pretendan acogerse a tales restricciones deben comprobar minuciosamente los requisitos de las disposiciones nacionales y tomar nota de las condiciones específicas que puedan aplicarse. Dichas condiciones pueden consistir en que el derecho de acceso solo se retrase temporalmente o que la restricción solo se aplique a determinadas categorías de datos.

Índice

1	Introducción: observaciones generales.....	9
2	Objetivo del derecho de acceso, estructura del artículo 15 del RGPD y principios generales	12
2.1	Objetivo del derecho de acceso	12
2.2	Estructura del artículo 15 del RGPD	13
2.2.1	Definición del contenido del derecho de acceso	14
2.2.1.1	Confirmación de si se están tratando o no datos personales	14
2.2.1.2	Acceso a los datos personales que se están tratando.....	15
2.2.1.3	Información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados.....	15
2.2.2	Disposiciones sobre modalidades	15
2.2.2.1	Entrega de una copia.....	15
2.2.2.2	Proporcionar copias adicionales.....	16
2.2.2.3	Puesta a disposición de la información en un formato electrónico de uso común ..	18
2.2.3	Possible limitación del derecho de acceso	18
2.3	Principios generales del derecho de acceso.....	18
2.3.1	Exhaustividad de la información	19
2.3.2	Exactitud de la información.....	21
2.3.3	Punto de referencia temporal de la evaluación	21
2.3.4	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de los datos.....	22
3	Consideraciones generales relativas a la evaluación de las solicitudes de acceso	23
3.1	Introducción	23
3.1.1	Análisis del contenido de la solicitud	24
3.1.2	Forma de la solicitud	26
3.2	Identificación y autenticación	28
3.3	Evaluación de la proporcionalidad en relación con la autenticación de la persona solicitante.....	30
3.4	Solicitudes presentadas a través de terceros/representantes	33
3.4.1	Ejercicio del derecho de acceso en nombre de niños	34
3.4.2	Ejercer el derecho de acceso a través de portales o canales facilitados por un tercero.....	35
4	Alcance del derecho de acceso y de los datos e información personales a los que se refiere	35
4.1	Definición de «datos personales»	36
4.2	Los datos personales a los que se refiere el derecho de acceso.....	40
4.2.1	«datos personales que le conciernan».....	40
4.2.2	Datos personales que «se están tratando».....	42
4.2.3	El alcance de una nueva solicitud de acceso.....	42

4.3	Información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados.....	43
5	¿Cómo puede facilitar el acceso un responsable del tratamiento?.....	47
5.1	¿Cómo puede el responsable del tratamiento recuperar los datos solicitados?.....	47
5.2	Medidas adecuadas para facilitar el acceso.....	48
5.2.1	Tomar las «medidas oportunas».....	48
5.2.2	Diferentes medios para facilitar el acceso	49
5.2.3	Facilitar el acceso «en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo»	51
5.2.4	Una gran cantidad de información requiere requisitos específicos sobre cómo se facilita la información.....	53
5.2.5	Formato	55
5.3	Plazo para la facilitación del acceso	57
6	Límites y restricciones del derecho de acceso	59
6.1	Observaciones generales.....	59
6.2	Artículo 15, apartado 4, del RGPD.....	60
6.3	Artículo 12, apartado 5, del RGPD.....	63
6.3.1	¿Qué significa manifiestamente infundado?	63
6.3.2	¿Qué significa « excesivo»?	64
6.3.3	Consecuencias	67
6.4	Posibles restricciones en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros basadas en el artículo 23 del RGPD y excepciones	68
	Anexo — Diagrama de flujo	70

El Comité Europeo de Protección de Datos

Visto el artículo 70, apartado 1, letra e), 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 lo sucesivo, «el RGPD»),

Visto el Acuerdo EEE, y en particular su anexo XI y su protocolo 37, modificado por la Decisión del Comité Mixto del EEE n.º 154/2018, de 6 de julio de 2018¹,

Vistos los artículos 12 y 22 de su Reglamento interno,

Considerando que el trabajo preparatorio de estas directrices incluyó la recopilación de aportaciones de las partes interesadas, tanto por escrito como en un acto específico de las partes interesadas sobre los derechos de los interesados, con el fin de determinar los retos y los problemas de interpretación a los que se enfrenta la aplicación de las disposiciones pertinentes del RGPD;

HA ADOPTADO LAS SIGUIENTES DIRECTRICES

1 INTRODUCCIÓN: OBSERVACIONES GENERALES

1. En la sociedad actual, los datos personales son tratados por entidades públicas y privadas, durante muchas actividades, para una amplia gama de fines y de muchas maneras diferentes. Las personas físicas pueden encontrarse a menudo en una posición de desventaja en cuanto a la comprensión del tratamiento de sus datos personales, incluida la tecnología utilizada en el caso concreto, ya sea por una entidad privada o pública. Con el fin de proteger los datos personales de las personas físicas en estas situaciones, el RGPD ha creado un marco jurídico coherente y sólido, de aplicación general con respecto a los diferentes tipos de tratamiento, incluidas disposiciones específicas relativas a los derechos de los interesados.
2. El derecho de acceso a los datos personales es uno de los derechos de los interesados previstos en el capítulo III del RGPD, entre otros derechos, como, por ejemplo, el derecho de rectificación y supresión, el derecho a la limitación del tratamiento, el derecho a la portabilidad, el derecho de oposición o el derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles². El derecho de acceso del interesado está consagrado tanto en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en lo sucesivo, «la Carta»)³ como en el artículo 15 del RGPD, en el que se formula con precisión como el derecho de acceso a los datos personales y a otra información conexa.
3. En virtud del RGPD, el derecho de acceso consta de tres componentes, a saber, la confirmación de si se tratan o no datos personales, el acceso a los mismos y la información sobre el propio tratamiento.

¹ Las referencias a «los Estados miembros» en el presente documento deben entenderse como referencias a «los Estados miembros del EEE».

² Artículos 15 a 22 del RGPD.

³ De conformidad con el artículo 8, apartado 1, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que le conciernan. De conformidad con el artículo 8, apartado 2, frase 2, toda persona tiene derecho a acceder a los datos recogidos que le conciernan y a obtener su rectificación.

El interesado también puede obtener una copia de los datos personales tratados, si bien esta posibilidad no es un derecho adicional del interesado, sino una modalidad de facilitar el acceso a los datos. Así pues, el derecho de acceso puede entenderse tanto como la posibilidad de que el interesado solicite al responsable del tratamiento si se tratan datos personales que le conciernen, como la posibilidad de acceder a dichos datos y verificarlos. El responsable del tratamiento facilitará al interesado, sobre la base de su solicitud, la información que entre en el ámbito de aplicación del artículo 15, apartados 1 y 2, del RGPD.

4. El ejercicio del derecho de acceso se lleva a cabo en el marco de la legislación sobre protección de datos, de conformidad con los objetivos de la legislación en materia de protección de datos y, más concretamente, en el marco de «los derechos y las libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales», tal como se establece en el artículo 1, apartado 2, del RGPD. El derecho de acceso es un elemento importante de todo el sistema de protección de datos.
5. El objetivo práctico del derecho de acceso es permitir que las personas físicas tengan el control sobre sus propios datos personales⁴. Con el fin de lograr este objetivo de manera efectiva en la práctica, el RGPD pretende facilitar este ejercicio mediante una serie de garantías que permitan al interesado ejercer este derecho fácilmente, sin restricciones innecesarias, a intervalos razonables y sin retrasos ni gastos excesivos. Todo ello debe conducir a una aplicación más eficaz del derecho de acceso del interesado en la era digital, parte del cual, en un sentido más amplio, es también el derecho del interesado a presentar una reclamación ante la autoridad de control y el derecho a la tutela judicial efectiva⁵.
6. Por lo que se refiere al desarrollo del derecho de acceso, como parte del marco jurídico de protección de datos, cabe destacar que ha sido un elemento del sistema europeo de protección de datos desde sus inicios. En comparación con la Directiva 95/46/CE, se ha perfeccionado y reforzado el nivel de los derechos de los interesados establecido en el RGPD; lo mismo ha sucedido con el derecho de acceso. Dado que las modalidades del derecho de acceso se especifican ahora con mayor precisión en el RGPD, este derecho también resulta más instructivo desde el punto de vista de la seguridad jurídica tanto para el interesado como para el responsable del tratamiento. Además, la redacción específica del artículo 15 y el plazo preciso para la presentación de datos en virtud del artículo 12, apartado 3, del RGPD, obligan al responsable del tratamiento a estar preparado para las consultas de los interesados mediante el desarrollo de procedimientos para tramitar las solicitudes.
7. El derecho de acceso no debe considerarse de forma aislada, ya que está estrechamente relacionado con otras disposiciones del RGPD, en particular con los principios de la protección de datos, incluidos la equidad y la licitud del tratamiento, la obligación de transparencia del responsable del tratamiento y otros derechos de los interesados previstos en el capítulo III del RGPD.
8. En el marco de los derechos de los interesados, también es importante subrayar la importancia del artículo 12 del RGPD, que establece los requisitos para las medidas oportunas adoptadas por el responsable del tratamiento para facilitar la información a que se refieren los artículos 13 y 14 del RGPD, y las comunicaciones a que se refieren los artículos 15 a 22 y 34 del RGPD; por lo general, estos requisitos especifican la forma, el modo y el plazo para las respuestas al interesado y, en particular, para cualquier información dirigida a un niño.

⁴ Véanse los considerandos 7, 68, 75 y 85 del RGPD.

⁵ Véase el capítulo VIII, artículos 77, 78 y 79 del RGPD.

9. El CEPD considera necesario proporcionar orientaciones más precisas sobre cómo debe aplicarse el derecho de acceso en diferentes situaciones. Estas directrices tienen por objeto analizar los distintos aspectos del derecho de acceso. Más concretamente, la sección que figura a continuación tiene por objeto ofrecer una visión general y una explicación del contenido del propio artículo 15, mientras que las secciones siguientes ofrecen un análisis más profundo de las cuestiones y problemas prácticos más frecuentes relativos a la aplicación del derecho de acceso.

2 OBJETIVO DEL DERECHO DE ACCESO, ESTRUCTURA DEL ARTÍCULO 15 DEL RGPD Y PRINCIPIOS GENERALES

2.1 Objetivo del derecho de acceso

10. Así pues, el derecho de acceso tiene por objeto permitir a las personas físicas tener control sobre los datos personales que les conciernen, en la medida en que les permite «conocer y verificar la licitud del tratamiento»⁶. Más concretamente, la finalidad del derecho de acceso es permitir que los interesados comprendan cómo se están tratando sus datos personales, así como las consecuencias de dicho tratamiento, y que verifiquen la exactitud de los datos tratados sin tener que justificar su intención. En otras palabras, la finalidad del derecho de acceso es proporcionar a las personas información suficiente, transparente y fácilmente accesible sobre el tratamiento de datos, independientemente de las tecnologías utilizadas, y permitirles verificar diferentes aspectos de una determinada actividad de tratamiento en virtud del RGPD (por ejemplo, la licitud o la exactitud).
11. La interpretación del RGPD que se ofrece en las presentes Directrices se basa en la jurisprudencia del TJUE dictada hasta la fecha. Teniendo en cuenta la importancia del derecho de acceso, cabe esperar que la jurisprudencia conexa evolucione significativamente en el futuro.
12. De conformidad con las decisiones del TJUE⁷, el derecho de acceso sirve al objetivo de garantizar la protección del derecho de los interesados a la intimidad y a la protección de datos en lo que respecta al tratamiento de los datos que les conciernen⁸ y puede facilitar el ejercicio de sus derechos derivados, por ejemplo, de los artículos 16 a 19, 21, 22 y 82 del RGPD. Sin embargo, el ejercicio del derecho de acceso es un derecho de una persona y no está supeditado al ejercicio de esos otros derechos, y el ejercicio de los demás derechos no depende del ejercicio del derecho de acceso.
13. Habida cuenta del amplio objetivo del derecho de acceso, dicho objetivo del derecho de acceso no es adecuado para ser analizado como condición previa para el ejercicio del derecho de acceso por parte del responsable del tratamiento en el marco de su evaluación de las solicitudes de acceso. Así pues, los responsables del tratamiento no deben evaluar «por qué» el interesado solicita acceso, sino únicamente «qué» solicita el interesado (véase la sección 3 sobre el análisis de la solicitud) y si se tienen datos personales referentes a esa persona (véase la sección 4). Por lo tanto, por ejemplo, el responsable del tratamiento no debería denegar el acceso por que sepa o sospeche que el interesado puede utilizar los datos solicitados para defenderse ante los tribunales en caso de despido o controversia comercial con el citado responsable⁹. En cuanto a los límites y restricciones del derecho de acceso, véase la sección 6.

Ejemplo 1: Un empleador ha despedido a un trabajador. Una semana más tarde, la persona decide recabar pruebas para presentar una demanda por despido improcedente contra este antiguo empleador. Teniendo esto en cuenta, la persona se dirige por escrito al antiguo empleador solicitando acceso a todos los datos personales que le conciernen, como interesado, y que el antiguo empleador trata, como responsable del tratamiento.

⁶ Considerando 63 del RGPD.

⁷ TJUE, C-434/16, Nowak, y asuntos acumulados C-141/12 y C-372/12, YS y otros.

⁸ TJUE, C-434/16, Nowak, apartado 56.

⁹ Las cuestiones relacionadas con este tema se plantean en un asunto pendiente ante el TJUE (C-307/22).

El responsable del tratamiento no evaluará la intención del interesado y este no tendrá que facilitar al responsable el motivo de la solicitud. Por lo tanto, si la solicitud cumple todos los demás requisitos (véase la sección 3), el responsable del tratamiento debe satisfacer la solicitud, a menos que la solicitud resulte manifiestamente infundada o excesiva de conformidad con el artículo 12, apartado 5, del RGPD (véase la sección 6.3), lo que el responsable del tratamiento debe demostrar.

Variación: El interesado ejercerá el derecho de acceso con respecto a los datos personales que le conciernen durante el procedimiento. Sin embargo, el Derecho nacional del Estado miembro, que regula la relación laboral entre el responsable del tratamiento y el interesado, contiene determinadas disposiciones que limitan el alcance de la información que debe facilitarse o intercambiarse entre las partes en un procedimiento judicial en curso o futuro, que son aplicables a la demanda por despido improcedente presentada por el interesado. En este contexto, y siempre que estas disposiciones nacionales cumplan los requisitos establecidos en el artículo 23 del RGPD¹⁰, el interesado no tendrá derecho a recibir del responsable del tratamiento más información que la prescrita por las disposiciones del Derecho nacional del Estado miembro que regulan el intercambio de información entre las partes en litigios.

14. Aunque el objetivo del derecho de acceso es amplio, el TJUE también ilustró los límites del ámbito de aplicación de la legislación en materia de protección de datos y el derecho de acceso. Por ejemplo, el TJUE consideró que el objetivo del derecho de acceso garantizado por la legislación de la UE en materia de protección de datos debe distinguirse del derecho de acceso a los documentos públicos establecido por la legislación nacional y de la UE, que tiene por objeto garantizar «la transparencia en el proceso de toma de decisiones de las autoridades públicas [y] promover buenas prácticas administrativas»¹¹, objetivo que no persigue la legislación en materia de protección de datos. El TJUE concluyó que el derecho de acceso a los datos personales se aplica con independencia de si se aplica un tipo diferente de derecho de acceso con un objetivo diferente, como en el contexto de un procedimiento de examen.

2.2 Estructura del artículo 15 del RGPD

15. Para responder a una solicitud de acceso y garantizar que ninguno de sus aspectos pueda ignorarse, es necesario, en primer lugar, comprender la estructura del artículo 15 y los componentes constitutivos del derecho de acceso estipulados en dicho artículo.
16. El artículo 15 puede desglosarse en ocho elementos diferentes que se enumeran en el cuadro siguiente:

1.	Confirmación de si el responsable del tratamiento está tratando o no datos personales que conciernen a la persona solicitante	Artículo 15, apartado 1, primera mitad de la frase
2.	Acceso a los datos personales que conciernen a la persona solicitante	Artículo 15, apartado 1, segunda mitad de la frase (primera parte)
3.	Acceso a la siguiente información sobre el tratamiento: a) los fines del tratamiento; b) las categorías de datos personales;	Artículo 15, apartado 1, segunda mitad de la frase (segunda parte)

¹⁰ Directrices 10/2020 del CEPD sobre las limitaciones adoptadas en virtud del artículo 23 del RGPD, versión para consulta pública, 18 de diciembre de 2020.

¹¹ TJUE, asuntos acumulados C-141/12 y C-372/12, YS y otros, apartado 47.

	c) los destinatarios o las categorías de destinatarios; d) la duración prevista del tratamiento o los criterios para determinar la duración; e) la existencia de los derechos de rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición a dicho tratamiento; f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control; g) cualquier información disponible sobre el origen de los datos, si no se han recogido del interesado; h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles y otra información relacionada con ellas.	
4.	Información sobre las garantías en virtud del artículo 46 cuando los datos personales se transfieran a un tercer país o a una organización internacional	Artículo 15, apartado 2
5.	Obligación del responsable del tratamiento de facilitar una copia de los datos personales objeto de tratamiento	Artículo 15, apartado 3, primera frase
6.	Cobro de un canon razonable por parte del responsable del tratamiento basado en los costes administrativos por cualquier otra copia solicitada por el interesado	Artículo 15, apartado 3, segunda frase
7.	Suministro de información en formato electrónico	Artículo 15, apartado 3, tercera frase
8.	Tener en cuenta los derechos y libertades de otros	Artículo 15, apartado 4

Mientras que todos los elementos de los artículos 15, apartados 1 y 2, definen conjuntamente el contenido del derecho de acceso, el artículo 15, apartado 3, trata de las modalidades de acceso, además de los requisitos generales establecidos en el artículo 12 del RGPD. El artículo 15, apartado 4, completa los límites y restricciones que el artículo 12, apartado 5, del RGPD, establece para todos los derechos de los interesados, prestando especial atención a los derechos y libertades de otros en el contexto del acceso.

2.2.1 Definición del contenido del derecho de acceso

17. El artículo 15, apartados 1 y 2, contiene los tres aspectos siguientes: en primer lugar, la confirmación de si se están tratando datos personales del solicitante, en caso afirmativo, en segundo lugar, el acceso a dichos datos y, en tercer lugar, la información sobre el tratamiento. Pueden considerarse tres componentes diferentes que, juntos, construyen el derecho de acceso.

2.2.1.1 Confirmación de si se están tratando o no datos personales

18. Al presentar una solicitud de acceso a datos personales, lo primero que deben saber los interesados es si el responsable del tratamiento trata o no datos que les conciernen. Por consiguiente, esta información constituye el primer componente del derecho de acceso en virtud del artículo 15, apartado 1. Cuando el responsable del tratamiento no trate datos personales que conciernan al interesado que solicita el acceso, la información que debe facilitarse se limitará a confirmar que no se están tratando datos personales que le conciernen. Cuando el responsable del tratamiento trate datos que conciernen a la persona solicitante, deberá confirmarlo a dicha persona. Esta confirmación podrá

comunicarse por separado o incluirse como parte de la información sobre los datos personales objeto de tratamiento (véase más adelante).

2.2.1.2 Acceso a los datos personales que se están tratando

19. El acceso a los datos personales es el segundo componente del derecho de acceso en virtud del artículo 15, apartado 1, y constituye el núcleo de este derecho. Se refiere al concepto de datos personales tal como se define en el artículo 4, apartado 1, del RGPD. Aparte de los datos personales básicos, como el nombre y la dirección, en esta definición puede entrar una variedad ilimitada de datos, siempre que entren en el ámbito de aplicación material del RGPD, en particular en lo que se refiere al modo en que se realiza el tratamiento (artículo 2 del RGPD). Por «acceso a datos personales» se entiende el acceso a los propios datos personales, no solo una descripción general de los datos ni una mera referencia a las categorías de datos personales tratados por el responsable del tratamiento. Si no se aplican límites o restricciones¹², los interesados tendrán derecho a acceder a todos los datos tratados que les conciernan, o a partes de los datos, en función del alcance de la solicitud (véase la sección 2.3.1). La obligación de facilitar el acceso a los datos no depende del tipo o la fuente de dichos datos. Se aplica en su totalidad incluso en los casos en que la persona solicitante haya facilitado inicialmente los datos al responsable del tratamiento, ya que su objetivo es informar al interesado sobre el tratamiento efectivo de dichos datos por parte del responsable del tratamiento. El alcance de los datos personales con arreglo al artículo 15 se explica detalladamente en las secciones 4.1 y 4.2.

2.2.1.3 Información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados

20. El tercer componente del derecho de acceso es la información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados que el responsable del tratamiento debe facilitar en virtud del artículo 15, apartado 1, letras a) a h), y apartado 2. Esta información podría basarse en un texto extraído, por ejemplo, de la declaración de confidencialidad del responsable del tratamiento¹³ o del registro del responsable del tratamiento de las actividades de tratamiento a que se refiere el artículo 30 del RGPD, pero puede tener que actualizarse y adaptarse a la solicitud del interesado. El contenido y el grado de especificación de la información se detallan en la sección 4.3.

2.2.2 Disposiciones sobre modalidades

21. El artículo 15, apartado 3, completa los requisitos relativos a las modalidades de respuesta a las solicitudes de acceso establecidas en el artículo 12 del RGPD con algunas especificaciones en el contexto de las solicitudes de acceso.

2.2.2.1 Entrega de una copia

22. De conformidad con el artículo 15, apartado 3, primera frase, del RGPD, el responsable del tratamiento facilitará una copia gratuita de los datos personales a los que se refiera el tratamiento. Por lo tanto, la copia se refiere únicamente al segundo componente del derecho de acceso («acceso a los datos personales tratados», véase más arriba). El responsable del tratamiento debe garantizar que la primera

¹² Véase la sección 6. de las presentes Directrices.

¹³ Para información al respecto, véase Grupo de Trabajo del Artículo 29, WP260 rev.01, de 11 de abril de 2018, *Guidelines on transparency under Regulation 2016/679 - endorsed by the EDPB* [«Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679, refrendadas por el CEPD», documento en inglés] (en lo sucesivo, «Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre transparencia, refrendadas por el CEPD»).

copia sea gratuita, incluso cuando considere que el coste de reproducción es elevado (por ejemplo: el coste de facilitar una copia de la grabación de una conversación telefónica).

23. La obligación de facilitar una copia no debe entenderse como un derecho adicional del interesado, sino como una modalidad de facilitar el acceso a los datos. Refuerza el derecho de acceso a los datos¹⁴ y ayuda a interpretar este derecho, ya que deja claro que el acceso a los datos con arreglo al artículo 15, apartado 1, incluye información completa sobre todos los datos y no puede entenderse como una mera concesión de un resumen de los datos. Al mismo tiempo, la obligación de facilitar una copia no tiene por objeto ampliar el alcance del derecho de acceso: se refiere (únicamente) a una copia de los datos personales objeto de tratamiento, no necesariamente a la reproducción de los documentos originales (véase la sección 5, apartado 152). En términos más generales, no hay información adicional que deba facilitarse al interesado al facilitar una copia: el alcance de la información que debe figurar en la copia es el alcance del acceso a los datos con arreglo al artículo 15, apartado 1 (segundo componente del derecho de acceso mencionado anteriormente, véase el apartado 19) que incluya toda la información necesaria para que el interesado pueda comprender y verificar la licitud del tratamiento¹⁵.
24. A la luz de lo anterior, si el acceso a los datos en el sentido del artículo 15, apartado 1, se proporciona mediante expedición de una copia, se cumple la obligación de facilitar una copia mencionada en el artículo 15, apartado 3. La obligación de facilitar una copia sirve a los objetivos del derecho de acceso para que el interesado pueda conocer y verificar la licitud del tratamiento (considerando 63). Para alcanzar estos objetivos, el interesado necesitará en la mayoría de los casos ver la información no solo temporalmente. Por lo tanto, el interesado deberá acceso a la información mediante la recepción de una copia de los datos personales.
25. En vista de lo anterior, el concepto de copia debe interpretarse en sentido amplio e incluye los diferentes tipos de acceso a los datos personales siempre que sea completo (es decir, que incluya todos los datos personales solicitados) y que el interesado pueda conservarlo. Así pues, la exigencia de una copia implica que la información sobre los datos personales que conciernen a la persona que presenta la solicitud se facilite al interesado de manera que este pueda conservar toda la información y volver a ella.
26. A pesar de esta amplia concepción de copia, y teniendo en cuenta que es la modalidad principal por la que debe facilitarse el acceso, en determinadas circunstancias podrían ser adecuadas otras modalidades. En la sección 5, en particular en los puntos 5.2.2 a 5.2.5, se ofrecen más explicaciones sobre las copias y otras modalidades de acceso.

2.2.2.2 Proporcionar copias adicionales

27. El artículo 15, apartado 3, segunda frase, se refiere a situaciones en las que el interesado solicita al responsable del tratamiento más de una copia, por ejemplo en caso de pérdida o deterioro de la primera copia o de que el interesado desee transmitir una copia a otra persona o a una autoridad de control. Sobre la base de que el responsable del tratamiento debe facilitar copias adicionales a petición del interesado, de conformidad con el artículo 15, apartado 3, el responsable del tratamiento puede cobrar un canon razonable basado en los costes administrativos (artículo 15, apartado 3, segunda frase).

¹⁴ La obligación de facilitar una copia no se mencionaba en la Directiva 95/46/CE sobre protección de datos.

¹⁵ Cuestiones relacionadas con el tema de este apartado son objeto de un asunto actualmente pendiente ante el TJUE (C-487/21).

28. Si el interesado solicita una copia adicional después de que se haya presentado la primera solicitud, puede plantearse la cuestión de si debe considerarse que se trata de una nueva solicitud o si desea una copia adicional de los datos en el sentido del artículo 15, apartado 3, segunda frase, en cuyo caso se podrá cobrar un canon por dicha copia adicional. La respuesta a estas preguntas depende únicamente del contenido de la solicitud: la solicitud debe interpretarse en el sentido de que se solicita una copia adicional, en la medida en que, en términos de tiempo y alcance, se refiere al mismo tratamiento de datos personales que la solicitud anterior. No obstante, si el interesado pretende obtener información sobre los datos tratados en un momento diferente o en relación con un conjunto de datos distinto del solicitado inicialmente, se aplicará de nuevo el derecho a obtener una copia gratuita con arreglo al artículo 15, apartado 3. Esto también es válido en los casos en que el interesado haya presentado una primera solicitud poco antes. El interesado podrá ejercer su derecho de acceso a través de una solicitud posterior y obtener una copia gratuita, a menos que la solicitud se considere excesiva con arreglo al artículo 12, apartado 5, con la posibilidad de cobrar un canon razonable de conformidad con el artículo 12, apartado 5, letra a) (sobre el carácter excesivo de las solicitudes repetitivas, véase la sección 6).

Ejemplo 2: Un cliente presenta una solicitud de acceso a una sociedad mercantil. Un año después de la respuesta de la empresa, el mismo cliente presenta a la misma empresa una solicitud de acceso con arreglo al artículo 15. Con independencia de que se hayan producido nuevas transacciones comerciales u otros contactos entre las partes desde la solicitud anterior, esta segunda solicitud debe considerarse una nueva solicitud. Aunque no se produzca ningún cambio en el tratamiento de datos por parte de la empresa, lo que no es necesariamente evidente para el interesado, este tiene derecho a obtener una copia gratuita de los datos.

Variación 1: Incluso si el cliente de los casos anteriores presenta la nueva solicitud, por ejemplo, solo una semana después de la primera, puede considerarse que se trata de una nueva solicitud con arreglo al artículo 15, apartados 1 y 3, primera frase, si no debe interpretarse como un mero recordatorio de la primera solicitud. En cuanto al breve intervalo y en función de las circunstancias específicas de la nueva solicitud, lo que se cuestiona es su carácter excesivo con arreglo al artículo 12, apartado 5 (véase la sección 6).

Variación 2: La solicitud de una «nueva copia» de la información que ya se había facilitado en forma de copia en respuesta a una solicitud anterior, por ejemplo en caso de que el cliente perdiera la copia recibida anteriormente, debe considerarse, como es lógico, una solicitud de copia adicional, ya que se refiere a la solicitud anterior en cuanto al alcance y al momento del tratamiento.

29. Si el interesado repite una primera solicitud de acceso alegando que la respuesta recibida no estaba completa o que no se había motivado la denegación, dicha solicitud no debe considerarse una nueva solicitud, ya que se trata simplemente de un recordatorio de una primera solicitud no satisfecha.
30. Por lo que se refiere a la imputación de costes en caso de solicitud de una copia adicional, el artículo 15, apartado 3, establece que el responsable del tratamiento puede cobrar un canon razonable basado en los costes administrativos ocasionados por la solicitud. Esto significa que los costes administrativos son un criterio pertinente para fijar el importe del canon. Al mismo tiempo, el canon debe ser adecuado, teniendo en cuenta la importancia del derecho de acceso como derecho fundamental del interesado. El responsable del tratamiento no debe repercutir los costes generales al interesado, sino que debe centrarse en los costes específicos ocasionados por la entrega de la copia adicional. Al organizar este proceso, el responsable del tratamiento debe desplegar sus recursos humanos y materiales de manera eficiente para mantener bajos los costes de la copia, incluso si el responsable del tratamiento recurre a apoyo externo.

31. En caso de que el responsable del tratamiento decida cobrar un canon, debe indicar de antemano que lo cobrará y, con la mayor precisión posible, el importe de los costes que tiene previsto cobrar al interesado a fin de darle la posibilidad de decidir si mantiene o retira la solicitud.

2.2.2.3 Puesta a disposición de la información en un formato electrónico de uso común

32. En caso de solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible y a menos que el interesado solicite que se presente de otro modo [véase el artículo 12, apartado 3, del RGPD]. El artículo 15, apartado 3, tercera frase, complementa este requisito en el contexto de las solicitudes de acceso al establecer que el responsable del tratamiento está además obligado a proporcionar la respuesta en un formato electrónico de uso común, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo. El artículo 15, apartado 3, presupone que, para los responsables del tratamiento que puedan recibir solicitudes electrónicas, será posible proporcionar la respuesta a la solicitud en un formato electrónico de uso común (para más detalles, véase la sección 5.2.5). Esta disposición se refiere a toda la información que debe facilitarse de conformidad con el artículo 15, apartados 1 y 2. Por lo tanto, si el interesado presenta la solicitud de acceso por medios electrónicos, toda la información debe facilitarse en un formato electrónico de uso común. Las cuestiones de formato se desarrollan más detalladamente en la sección 5. Como siempre, el responsable del tratamiento debe aplicar medidas de seguridad adecuadas, en particular cuando se trate de una categoría especial de datos personales (véase el punto 2.3.4).

2.2.3 Posible limitación del derecho de acceso

33. Por último, en el contexto del derecho de acceso, se prevé una limitación específica en el artículo 15, apartado 4, que establece que deben tenerse en cuenta los posibles efectos negativos sobre los derechos y libertades de otros. En la sección 6 se explican las cuestiones relativas al alcance y las consecuencias de esta limitación, así como sobre los límites y restricciones adicionales establecidos en el artículo 12, apartado 5, o en el artículo 23 del RGPD.

2.3 Principios generales del derecho de acceso

34. Cuando los interesados presenten una solicitud de acceso a sus datos, en principio, la información a que se refiere el artículo 15 del RGPD debe facilitarse siempre en su totalidad. En consecuencia, cuando el responsable del tratamiento trate datos que conciernen al interesado, facilitará toda la información a que se refiere el artículo 15, apartado 1 y, en su caso, la información a que se refiere el apartado 2 del mismo artículo. El responsable del tratamiento debe adoptar las medidas adecuadas para garantizar que la información sea completa, correcta y esté actualizada, y que se corresponda lo más posible con el estado del tratamiento de los datos en el momento de recibir la solicitud¹⁶. Cuando dos o más responsables del tratamiento traten datos conjuntamente, el acuerdo de los corresponsables en relación con sus respectivas responsabilidades en relación con el ejercicio de los derechos del interesado, especialmente en lo que respecta a la respuesta a las solicitudes de acceso, no afectará a los derechos de los interesados frente al responsable del tratamiento al que dirijan su solicitud¹⁷.

¹⁶ Para obtener orientación sobre las medidas adecuadas, véase la sección 5, apartados 123 a 129.

¹⁷ Directrices 07/2020 del CEPD sobre los conceptos de «responsable del tratamiento» y «encargado del tratamiento» en el RGPD, apartado 162. Los encargados del tratamiento deben ayudar al responsable del tratamiento, véase el apartado 129.

2.3.1 Exhaustividad de la información

35. Los interesados tienen derecho a obtener, con las excepciones que se mencionan a continuación, la comunicación completa de todos los datos que les conciernan (para más detalles sobre el ámbito de aplicación, véase la sección 4.2). A menos que el interesado solicite expresamente lo contrario, toda solicitud de ejercicio del derecho de acceso se entenderá en términos generales, abarcando todos los datos personales que le conciernan¹⁸. Podrá considerarse la posibilidad de limitar el acceso a parte de la información en los siguientes casos:
- a) El interesado ha limitado explícitamente la solicitud a un subconjunto. Con el fin de evitar que se facilite información incompleta, el responsable del tratamiento solo podrá considerar esta limitación de la solicitud del interesado si puede tener la certeza de que esta interpretación responde al deseo del interesado (para más detalles, véase la sección 3.1.1, apartado 51). En principio, el interesado no tendrá que repetir la solicitud de transmisión de todos los datos que este tenga derecho a obtener.
 - b) En situaciones en las que el responsable del tratamiento trate una gran cantidad de datos que conciernan al interesado, el responsable del tratamiento puede tener dudas si una solicitud de acceso, expresada en términos muy generales, tiene realmente por objeto recibir información sobre todo tipo de datos tratados o sobre todos los sectores de actividad del responsable del tratamiento en detalle. Estas dudas pueden surgir, en particular, en situaciones en las que no haya sido posible proporcionar al interesado herramientas para especificar su solicitud desde el principio o en las que el interesado no las haya utilizado. El responsable del tratamiento se enfrenta entonces al problema de cómo dar una respuesta completa, evitando al mismo tiempo crear un exceso de información para el interesado que no le interese y que no pueda gestionar eficazmente. Puede haber formas de resolver este problema, dependiendo de las circunstancias y las posibilidades técnicas, por ejemplo, proporcionando herramientas de autoservicio en contextos en línea (véase la sección 5 sobre el enfoque por niveles). Si estas soluciones no son aplicables, un responsable del tratamiento que trate una gran cantidad de información relativa al interesado podrá solicitar al interesado que especifique la información o el tratamiento a que se refiere la solicitud antes de que se facilite la información (véase el considerando 63 del RGPD). Ejemplos de ello pueden ser una empresa con varios ámbitos de actividad o una autoridad pública con diferentes unidades administrativas, si el responsable del tratamiento ha constatado que se tratan numerosos datos relativos al interesado en dichas ramas. Además, los responsables del tratamiento pueden tratar una gran cantidad de datos en relación con las actividades frecuentes del interesado durante un período de tiempo prolongado.

Ejemplo 3: Una autoridad pública trata datos sobre el interesado en una serie de departamentos diferentes relativos a diversos contextos. La gestión y el mantenimiento de archivos se realizan en parte por medios no automatizados y la mayoría de los datos solo se almacenan en archivos en papel. En cuanto a la redacción general de la solicitud, la autoridad pública duda de que el interesado conozca el alcance de la solicitud, especialmente la variedad de operaciones de tratamiento que abarcaría, la cantidad de información y el número de páginas que recibiría el interesado.

Ejemplo 4: Una gran compañía de seguros recibe una solicitud de acceso general por carta de una persona que ha sido cliente desde hace muchos años. Aunque se respetan plenamente los plazos de supresión, la empresa trata en realidad una gran cantidad de datos relativos al cliente, ya que el tratamiento sigue siendo necesario para cumplir las obligaciones contractuales derivadas de la relación contractual con el cliente (incluidas, por ejemplo, la continuidad de las obligaciones, la

¹⁸ Para más detalles, véase la sección 5.2.3 sobre el tema del enfoque por niveles.

comunicación sobre cuestiones controvertidas con el cliente y con terceros, etc.) o para cumplir obligaciones legales (datos archivados que deben almacenarse a efectos fiscales, etc.). La compañía aseguradora puede albergar dudas sobre si la solicitud, formulada en términos muy generales, tiene realmente por objeto englobar todo tipo de datos. Esto puede resultar especialmente problemático si la compañía de seguros solo tiene una dirección postal del interesado y, por lo tanto, tiene que enviar cualquier información en papel. No obstante, las mismas dudas pueden ser pertinentes también a la hora de facilitar la información por otros medios.

Si, en tales casos, el responsable del tratamiento decide pedir al interesado que concrete la solicitud, a fin de cumplir su obligación de facilitar el ejercicio del derecho de acceso (artículo 12, apartado 2, del RGPD), el responsable del tratamiento facilitará al mismo tiempo información significativa sobre sus operaciones de tratamiento que puedan afectar al interesado, informando sobre las ramas pertinentes de sus actividades, bases de datos, etc.

Ejemplo 5: En una relación laboral, en el caso de una solicitud de acceso formulada de forma general, no queda claro de por sí que el empleado desee recibir todos los datos de inicio de sesión de usuario, los datos sobre el acceso a un lugar de trabajo, los datos sobre las liquidaciones en la cantina, los datos sobre los pagos de salarios, etc. Una solicitud de especificación realizada por el empresario podría, por ejemplo, dar lugar a la aclaración de que el interés del empleado es comprender o verificar a quién se ha transmitido su evaluación del rendimiento. Sin solicitud de especificación, el empleado recibiría una gran cantidad de información, sin que le interesen la mayoría de los datos. Al mismo tiempo, el empleador tendría que facilitar información sobre los diferentes contextos de tratamiento que podrían afectar al empleado para que este pueda concretar la solicitud de manera razonable.

Es importante subrayar que la solicitud de especificación no tendrá por objeto limitar la respuesta a la solicitud de acceso y no se utilizará para ocultar información sobre los datos o el tratamiento que concierna al interesado. Si el interesado al que se ha pedido que especifique el alcance de su solicitud confirma que desea obtener todos los datos personales que le conciernen, el responsable del tratamiento debe, por supuesto, facilitarlos íntegramente.

En cualquier caso, el responsable del tratamiento siempre debe poder demostrar que la forma de tramitar la solicitud tiene por objeto dar el mayor efecto posible al derecho de acceso y que está en consonancia con su obligación de facilitar el ejercicio de los derechos de los interesados (artículo 12, apartado 2, del RGPD). Sin perjuicio de estos principios, el responsable del tratamiento puede esperar a la respuesta del interesado antes de proporcionar datos adicionales conforme al deseo del interesado, si el responsable del tratamiento le ha facilitado una visión general clara de todas las operaciones de tratamiento que puedan afectarle, incluidas, en particular, las que el interesado podría no haber esperado, si el responsable del tratamiento también ha dado acceso a todos los datos que el interesado pretendía obtener claramente y si, además, esta información se ha combinado con una indicación clara de cómo obtener acceso a las partes restantes de los datos tratados.

- c) Se aplican excepciones o restricciones al derecho de acceso (véase la sección 6). En tales casos, el responsable del tratamiento debe comprobar cuidadosamente a qué partes de la información se refiere la excepción y facilitar toda la información que no esté excluida por la excepción. Por ejemplo, la confirmación del tratamiento de datos personales propiamente dicho (componente 1) no puede verse afectada por la excepción. En consecuencia, debe facilitarse información sobre todos los datos personales y toda la información a que se refiere el artículo 15, apartados 1 y 2, que no estén afectados por la excepción o limitación.

2.3.2 Exactitud de la información

36. La información incluida en la copia de los datos personales facilitada al interesado debe incluir la información real o los datos personales que se posean sobre el interesado. Esto incluye la obligación de facilitar información sobre los datos inexactos o sobre el tratamiento de datos que no sean o hayan dejado de ser lícitos. El interesado puede, por ejemplo, utilizar el derecho de acceso para informarse sobre la fuente de los datos inexactos que circulan entre diferentes responsables del tratamiento. Si el responsable del tratamiento corrige los datos inexactos antes de informar al interesado al respecto, el interesado se vería privado de esta posibilidad. Lo mismo se aplica en caso de tratamiento ilícito. La posibilidad de conocer el tratamiento ilícito que afecta al interesado es uno de los principales fines del derecho de acceso. La obligación de informar sobre el estado del tratamiento sin cambios se entiende sin perjuicio de la obligación del responsable del tratamiento de poner fin al tratamiento ilícito o de corregir los datos inexactos. A continuación se responde a las preguntas sobre el orden en que deben cumplirse dichas obligaciones.

2.3.3 Punto de referencia temporal de la evaluación

37. La evaluación de los datos tratados reflejará lo más posible la situación en el momento en que el responsable del tratamiento recibe la solicitud y la respuesta debe abarcar todos los datos disponibles en ese momento. Esto significa que el responsable del tratamiento debe tratar de informarse sin demora injustificada de todas las actividades de tratamiento de datos relacionadas con el interesado. Por lo tanto, los responsables del tratamiento no están obligados a facilitar datos personales que hayan tratado en el pasado pero que ya no estén a su disposición¹⁹. Por ejemplo, el responsable del tratamiento es posible que haya suprimido los datos personales de conformidad con su política de conservación de datos o sus disposiciones legales y, por tanto, es posible que ya no pueda facilitar los datos personales solicitados. En este contexto, cabe recordar que el período de conservación de los datos debe fijarse de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra e), del RGPD, ya que toda conservación de datos debe estar objetivamente justificada.
38. Al mismo tiempo, el responsable del tratamiento aplicará por adelantado las medidas necesarias para facilitar el ejercicio del derecho de acceso y tramitar dichas solicitudes lo antes posible (véase el artículo 12, apartado 3) y antes de que los datos deban suprimirse. Por consiguiente, en el caso de períodos de conservación cortos, las medidas adoptadas para responder a la solicitud deben adaptarse al período de conservación adecuado para facilitar el ejercicio del derecho de acceso y evitar la imposibilidad permanente de facilitar el acceso a los datos tratados en el momento de la solicitud²⁰. No obstante, en algunos casos puede no ser posible responder a una solicitud antes del momento previsto para la supresión de los datos. Por ejemplo, si, en respuesta a una solicitud lo antes posible, un responsable del tratamiento recupera datos personales cuya supresión estaba prevista para el día

¹⁹ Véanse, en este sentido, otras aclaraciones en la sección 4 de las presentes Directrices, así como en el asunto Tribunal de Justicia de la Unión Europea, C-553/07, de 7 de mayo de 2009, College van burgemeester en wethouders van Rotterdam/E. E. Rijkeboer sobre el derecho de acceso a la información sobre los destinatarios o las categorías de destinatarios en relación con el pasado.

²⁰ Por ejemplo, podría considerarse la implantación de una herramienta de autoservicio que permita al interesado acceder fácilmente a los datos personales solicitados y de un sistema de notificación que alerte al responsable del tratamiento sobre una solicitud relativa a datos personales con períodos de conservación cortos, con el fin de facilitar una acción rápida.

siguiente, el responsable del tratamiento puede necesitar algún tiempo adicional para considerar si es necesario realizar expurgaciones para proteger las libertades de otros antes de entregar una copia de los datos personales al solicitante. Si los datos se han recuperado dentro del período de conservación previsto, el responsable del tratamiento podrá seguir tratando dichos datos con el fin de cumplir su obligación de responder a la solicitud. El tratamiento en tales casos puede basarse en el artículo 6, apartado 1, letra c), en combinación con el artículo 15 del RGPD, y su duración debe cumplir los requisitos del artículo 12, apartado 3, del RGPD²¹. La aplicación de esta base jurídica se limita al tratamiento de los datos que se consideran necesarios para responder a la solicitud concreta y no debe utilizarse para justificar prórrogas generales de los períodos de conservación.

39. Además, el responsable del tratamiento no eludirá deliberadamente la obligación de facilitar los datos personales solicitados suprimiendo o modificando los datos personales en respuesta a una solicitud de acceso (véase el punto 2.3.2). Si, durante el tratamiento de la solicitud de acceso, el responsable del tratamiento descubre datos inexactos o tratamiento ilícito, el responsable del tratamiento debe evaluar el estado del tratamiento e informar al interesado en consecuencia antes de cumplir con sus demás obligaciones. En su propio interés, para evitar la necesidad de una nueva comunicación al respecto, así como para cumplir el principio de transparencia, el responsable del tratamiento debe añadir información sobre las rectificaciones o supresiones posteriores.

Ejemplo 6: Al responder a una solicitud de acceso, un responsable del tratamiento se da cuenta de que una solicitud del interesado para un puesto vacante en la empresa del responsable del tratamiento ha sido almacenada más allá del período de retención. En este caso, el responsable del tratamiento no puede suprimir primero los datos y, a continuación, contestar al interesado que no se tratan datos (relativos a la solicitud). Debe dar acceso en primer lugar a los datos y borrarlos posteriormente. Con el fin de evitar una solicitud de supresión posterior, se recomendaría añadir información sobre el hecho y el momento de la supresión.

A fin de cumplir el principio de transparencia, los responsables del tratamiento deben informar al interesado del momento específico del tratamiento al que se refiera la respuesta del responsable del tratamiento. En algunos casos, por ejemplo en contextos de actividades de comunicación frecuentes, pueden producirse tratamientos o modificaciones adicionales de los datos entre este punto de referencia temporal, en el que se evaluó el tratamiento, y la respuesta del responsable del tratamiento. Si el responsable del tratamiento tiene conocimiento de tales cambios, se recomienda incluir información sobre dichos cambios, así como información sobre el tratamiento adicional necesario para responder a la solicitud.

2.3.4 Cumplimiento de los requisitos de seguridad de los datos

40. Dado que la comunicación y la puesta a disposición del interesado de datos personales es una operación de tratamiento, el responsable del tratamiento siempre está obligado a aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento [véanse el artículo 5, apartado 1, letra f), y los artículos 24 y 32 del RGPD]. Esto se aplica independientemente de la modalidad en la que se facilite el acceso. En caso de transmisión no electrónica de los datos al interesado, en función de los riesgos que presente el tratamiento, el responsable del tratamiento podrá considerar la posibilidad de utilizar el correo certificado o, alternativamente, ofrecer, pero no obligar, al interesado a recoger el fichero previa firma directamente

²¹ Esto se entiende sin perjuicio del tratamiento posterior de los datos a efectos probatorios en relación con la tramitación de la solicitud de acceso durante un período de tiempo adecuado.

de uno de los establecimientos del responsable del tratamiento. Si, de conformidad con el artículo 12, apartados 1 y 3, la información se facilita por medios electrónicos, el responsable del tratamiento elegirá medios electrónicos que cumplan los requisitos de seguridad de los datos. También en caso de que se facilite una copia de los datos en un formato electrónico de uso común (véase el artículo 15, apartado 3), el responsable del tratamiento tendrá en cuenta los requisitos de seguridad de los datos a la hora de elegir los medios para transmitir el fichero electrónico al interesado. Esto puede incluir la aplicación de cifrado, protección de contraseña, etc. Con el fin de facilitar el acceso a los datos cifrados, el responsable del tratamiento también debe garantizar que se facilite la información adecuada para que el interesado pueda acceder a la información descifrada. En los casos en que los requisitos de seguridad de los datos requieran el cifrado de extremo a extremo de los correos electrónicos, pero el responsable del tratamiento solo pueda enviar un correo electrónico normal, el responsable del tratamiento tendrá que utilizar otros medios, como enviar una llave USB por correo postal (certificado) al interesado.

3 CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LA EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO

3.1 Introducción

41. Al recibir solicitudes de acceso a datos personales, el responsable del tratamiento debe evaluar cada solicitud individualmente. El responsable del tratamiento tendrá en cuenta, entre otras cosas, las siguientes cuestiones, que se desarrollan en los apartados siguientes: si la solicitud se refiere a datos personales vinculados a la persona solicitante y quién es la persona solicitante. El objetivo de esta sección es aclarar qué elementos de la solicitud de acceso debe tener en cuenta el responsable del tratamiento al realizar su evaluación y debatir los posibles escenarios de dicha evaluación, así como sus consecuencias. Al evaluar una solicitud de acceso a datos personales, el responsable del tratamiento también tendrá en cuenta, de conformidad con el artículo 12, apartado 2, del RGPD, la obligación de facilitar el ejercicio de los derechos del interesado, teniendo en cuenta al mismo tiempo la seguridad adecuada de los datos personales²².
42. Por lo tanto, los responsables del tratamiento deben estar preparados de forma proactiva para tramitar las solicitudes de acceso a los datos personales. Esto significa que el responsable del tratamiento debe estar preparado para recibir la solicitud, evaluarla adecuadamente (esta evaluación es el objeto de esta sección de las directrices) y proporcionar una respuesta adecuada sin demora indebida a la persona solicitante. La forma en que los responsables del tratamiento se prepararán para el ejercicio de las solicitudes de acceso debe ser adecuada y proporcionada y depender de la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como de los riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas, de conformidad con el artículo 24 del RGPD. Dependiendo de las circunstancias particulares, puede exigirse a los responsables del tratamiento, por ejemplo, que

²² El responsable del tratamiento garantizará una seguridad adecuada de los datos personales, de conformidad con el principio de integridad y confidencialidad [artículo 5, apartado 1, letra f), del RGPD], mediante la aplicación de las medidas técnicas y organizativas adecuadas a que se refiere el artículo 32 del RGPD y desarrolladas en el artículo 24 del RGPD. El responsable del tratamiento deberá poder demostrar que garantiza un nivel adecuado de protección de los datos, en consonancia con el principio de responsabilidad proactiva (véanse también: Dictamen 3/2010 del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el principio de responsabilidad, adoptado el 13 de julio de 2010, 00062/10/EN WP 173 y Directrices 07/2020 sobre los conceptos de «responsable del tratamiento» y «encargado del tratamiento» en el RGPD).

apliquen un procedimiento adecuado, cuya aplicación debe garantizar la seguridad de los datos sin obstaculizar el ejercicio de los derechos del interesado.

3.1.1 Análisis del contenido de la solicitud

43. Esta cuestión puede evaluarse más concretamente formulando las siguientes preguntas.

a) ¿Se refiere la solicitud a datos personales?

44. En virtud del RGPD, el alcance de la solicitud solo se extenderá a los datos personales²³. Por lo tanto, cualquier solicitud de información sobre otras cuestiones, en particular la información general sobre el responsable del tratamiento, sus modelos de negocio o sus actividades de tratamiento no relacionadas con datos personales, no debe considerarse una solicitud presentada con arreglo al artículo 15 del RGPD. Además, una solicitud de información sobre datos anónimos o datos que no conciernen a la persona solicitante o a la persona en cuyo nombre la persona autorizada haya presentado la solicitud no estará incluida en el ámbito de aplicación del derecho de acceso. Esta cuestión se analizará más detalladamente en la sección 4.

45. A diferencia de los datos anónimos (que no son datos personales), los datos seudonimizados, que podrían atribuirse a una persona física mediante el uso de información adicional, son datos personales²⁴. Así pues, los datos seudonimizados que puedan vincularse a un interesado (por ejemplo, cuando el interesado facilite el identificador correspondiente que permita su identificación, o cuando el responsable del tratamiento pueda conectar los datos con la persona solicitante por sus propios medios) deben considerarse incluidos en el alcance de la solicitud²⁵.

b) ¿Se refiere la solicitud a la persona solicitante (o a la persona en cuyo nombre la persona autorizada presenta la solicitud)?

46. Por regla general, una solicitud solo puede referirse a los datos de la persona que la presenta. El acceso a los datos de otras personas solo puede solicitarse previa autorización adecuada²⁶.

Ejemplo 7: El interesado X trabaja como jefe de departamento de una empresa que ofrece plazas de aparcamiento para sus directivos en un aparcamiento de empresa. Aunque el interesado X dispone de una plaza de aparcamiento permanente, cuando el interesado llega a la oficina para su segundo turno, a menudo este espacio suele estar ya ocupado por otro vehículo. Dado que esta situación es repetitiva, para identificar al conductor que ocupa su plaza sin autorización, el interesado solicita al responsable del tratamiento del sistema de videovigilancia que cubre la zona de estacionamiento de la oficina el acceso a los datos personales de este conductor. En tal caso, la solicitud del interesado X no será una solicitud de acceso a sus datos personales, ya que la solicitud no se refiere a los datos de la persona solicitante, sino a los datos de otra persona, por lo que no debe considerarse una solicitud con arreglo al artículo 15 del RGPD.

²³ A menos que la solicitud abarque también datos no personales inextricablemente vinculados a los datos personales del interesado. Para más explicaciones, véase el apartado 100.

²⁴ Véase el considerando 26 del RGPD. Pueden encontrarse más explicaciones sobre los conceptos de datos anónimos y datos seudonimizados en el Dictamen 4/2007 del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el concepto de datos personales, p. 18.

²⁵ Grupo de Trabajo del Artículo 29, WP 242 rev.01, 5 de abril de 2017, Directrices sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD (en lo sucesivo, «Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos»), p. 9.

²⁶ Véase la sección 3.4 («Solicitudes presentadas a través de terceros/representantes»).

c) ¿Se aplican disposiciones distintas del RGPD que regulan el acceso a una determinada categoría de datos?

47. Los interesados no están obligados a especificar la base jurídica en su solicitud. No obstante, si los interesados aclaran que su solicitud se basa en la legislación sectorial o nacional que regula la cuestión específica del acceso a determinadas categorías de datos, y no en el RGPD, el responsable del tratamiento examinará dicha solicitud de conformidad con las normas sectoriales o nacionales, cuando proceda. A menudo, dependiendo de la legislación nacional pertinente, se puede exigir a los responsables del tratamiento que faciliten respuestas separadas, cada una de las cuales tratará de los requisitos específicos establecidos en los distintos actos legislativos. Esto no debe confundirse con la legislación nacional o de la UE que establece restricciones al derecho de acceso que deben respetarse a la hora de responder a las solicitudes de acceso.
48. Si el responsable del tratamiento tiene dudas sobre qué derecho desea ejercer el interesado, se recomienda pedir al interesado que la presenta que explique el objeto de la solicitud. Dicha correspondencia con el interesado no afectará al deber del responsable del tratamiento de actuar sin dilación indebida²⁷. No obstante, en caso de duda, si el responsable del tratamiento solicita al interesado explicaciones adicionales y no recibe respuesta, teniendo en cuenta la obligación de facilitar el ejercicio del derecho de acceso de la persona, el responsable del tratamiento debe interpretar la información contenida en la primera solicitud y actuar sobre esta base. De conformidad con el principio de responsabilidad proactiva, el responsable del tratamiento podrá determinar un plazo adecuado durante el cual el interesado pueda proporcionar explicaciones adicionales. Al fijar dicho plazo, el responsable del tratamiento debe dejar tiempo suficiente para satisfacer la solicitud una vez transcurrido y, por tanto, considerar cuánto tiempo es objetivamente necesario para compilar y facilitar los datos solicitados una vez que el interesado haya facilitado (o no) las especificaciones.
49. Si la solicitud está incluida en el ámbito de aplicación del RGPD, la existencia de dicha legislación específica no prevalece sobre la aplicación general del derecho de acceso, tal como se establece en el RGPD. Puede haber restricciones establecidas por la legislación nacional o de la UE, cuando lo permita el artículo 23 del RGPD (véase la sección 6.4).

d) ¿Entra la solicitud en el ámbito de aplicación del artículo 15?

50. Cabe señalar que el RGPD no introduce ningún requisito formal para las personas que solicitan acceso a los datos. Para presentar la solicitud de acceso, basta con que las personas solicitantes especifiquen que desean saber qué datos personales que les conciernen trata el responsable del tratamiento. Por lo tanto, el responsable del tratamiento no puede negarse a facilitar los datos haciendo referencia a la falta de indicación de la base jurídica de la solicitud, especialmente a la falta de una referencia específica al derecho de acceso o al RGPD.

Por ejemplo, para presentar una solicitud, bastaría con que el solicitante indicara:

- que desea acceder a los datos personales que le conciernen;
- que está ejerciendo su derecho de acceso; o
- que desea conocer la información que le concierne que trata el responsable del tratamiento.

Hay que tener en cuenta que los solicitantes pueden no estar familiarizados con los entresijos del RGPD y que es aconsejable no ser muy estrictos con las personas que ejercen su derecho de acceso, en

²⁷ Véanse otras orientaciones sobre los plazos en la sección 5.3.

particular cuando lo ejercen menores de edad. Como se ha indicado anteriormente, en caso de duda, se recomienda que el responsable del tratamiento pida al interesado que lo solicite que especifique el objeto de la solicitud.

e) ¿Desean los interesados acceder a la totalidad o a parte de la información tratada sobre ellos?

51. Además, el responsable del tratamiento debe evaluar si las solicitudes presentadas por la persona solicitante se refieren a la totalidad o a parte de la información tratada sobre ellas. Toda limitación del alcance de una solicitud a una disposición específica del artículo 15 del RGPD, realizada por los interesados, debe ser clara e inequívoca. Por ejemplo, si los interesados requieren literalmente «información sobre los datos tratados en relación con ellos», el responsable del tratamiento debe suponer que los interesados tienen la intención de ejercer plenamente su derecho en virtud del artículo 15, apartados 1 y 2, del RGPD. Dicha solicitud no debe interpretarse en el sentido de que los interesados deseen recibir únicamente las categorías de datos personales que se están tratando y renunciar a su derecho a recibir la información enumerada en el artículo 15, apartado 1, letras a) a h). Esto sería diferente, por ejemplo, cuando los interesados deseen, con respecto a los datos que especifiquen, tener acceso a la fuente u origen de los datos personales o al plazo de conservación especificado. En tal caso, el responsable del tratamiento podrá limitar su respuesta a la información específica solicitada.

3.1.2 Forma de la solicitud

52. Como se ha señalado anteriormente, el RGPD no impone ningún requisito a los interesados en relación con la forma de la solicitud de acceso a los datos personales. Por lo tanto, en principio, no existen requisitos en virtud del RGPD que los interesados deban observar a la hora de elegir un canal de comunicación a través del cual entren en contacto con el responsable del tratamiento.
53. El CEPD anima a los responsables del tratamiento a proporcionar los canales de comunicación más adecuados y fáciles de usar, de conformidad con el artículo 12, apartado 2, y el artículo 25 del RGPD, para que el interesado pueda presentar una solicitud efectiva. No obstante, si un interesado presenta una solicitud utilizando un canal de comunicación facilitado por el responsable del tratamiento²⁸, distinto del indicado como preferible, dicha solicitud se considerará, en general, efectiva y el responsable del tratamiento debe tramitarla en consecuencia (véanse los ejemplos que figuran a continuación). Los responsables del tratamiento deben realizar todos los esfuerzos razonables para asegurarse de que se facilita el ejercicio de los derechos de los interesados (por ejemplo, cuando un interesado envía una solicitud de acceso a un empleado que se encuentra de vacaciones, un mensaje automático que informe al interesado sobre un canal de comunicación alternativo para esta solicitud podría ser un esfuerzo razonable).
54. Cabe señalar que el responsable del tratamiento no está obligado a dar curso a una solicitud enviada a una dirección de correo electrónico (o postal) aleatoria o incorrecta, no facilitada directamente por el responsable del tratamiento, o a cualquier canal de comunicación que claramente no esté destinado

²⁸ Este puede incluir, por ejemplo, los datos de comunicación del responsable del tratamiento facilitados en sus comunicaciones dirigidas directamente a los interesados o los datos de contacto facilitados públicamente por el responsable del tratamiento, como en la política de privacidad del responsable del tratamiento u otros avisos jurídicos obligatorios del responsable del tratamiento (por ejemplo, información de contacto del propietario o la empresa en un sitio web).

a recibir solicitudes relativas a los derechos del interesado si el responsable del tratamiento ha facilitado un canal de comunicación adecuado que pueda ser utilizado por el interesado.

55. El responsable del tratamiento tampoco está obligado a dar curso a una solicitud enviada a la dirección de correo electrónico de un empleado del responsable del tratamiento que no puede en el tratamiento de las solicitudes relativas a los derechos de los interesados (por ejemplo, conductores, personal de limpieza, etc.). Dichas solicitudes no se considerarán efectivas si el responsable del tratamiento ha proporcionado claramente al interesado el canal de comunicación adecuado. No obstante, si el interesado envía una solicitud al empleado del responsable del tratamiento que le ha sido asignado como persona de contacto habitual (por ejemplo, un gestor de cuenta personal en un banco o un asesor habitual de un operador de telefonía móvil), dicho contacto no debe considerarse aleatorio y el responsable del tratamiento debe hacer todos los esfuerzos razonables para tramitar dicha solicitud de modo que pueda redirigirse al punto de contacto y responderse dentro de los plazos previstos en el RGPD.
56. No obstante, el CEPD recomienda, como buena práctica, que los responsables del tratamiento introduzcan mecanismos adecuados para facilitar el ejercicio de los derechos de los interesados, incluidos sistemas de autorrespuesta para informar sobre las ausencias del personal y el contacto alternativo adecuado y, cuando sea posible, mecanismos para mejorar la comunicación interna entre empleados sobre las solicitudes recibidas por quienes puedan no ser competentes para tramitarlas.

Ejemplo 8: El responsable del tratamiento C facilita, tanto en su sitio web como en la declaración de confidencialidad, dos direcciones de correo electrónico, la dirección general de correo electrónico del responsable del tratamiento: CONTACT@C.COM y la dirección de correo electrónico del punto de contacto de protección de datos del responsable del tratamiento: QUERIES@C.COM. Además, el responsable del tratamiento C indica en su sitio web que, para presentar cualquier consulta o una solicitud relativa al tratamiento de datos personales, las personas físicas deben ponerse en contacto con el punto de contacto para la protección de datos a través de la dirección de correo electrónico facilitada. No obstante, el interesado envía una solicitud a la dirección general de correo electrónico del responsable del tratamiento: CONTACT@C.COM.

En tal caso, el responsable del tratamiento debe hacer todos los esfuerzos razonables para poner en conocimiento de sus servicios la solicitud, que se hizo a través del correo electrónico general, de modo que pueda redirigirse al punto de contacto para la protección de datos y responderse dentro de los plazos previstos en el RGPD. Además, el responsable del tratamiento no tiene derecho a ampliar el plazo para responder a una solicitud por el mero hecho de que el interesado haya enviado una solicitud a su dirección de correo electrónico general, no a la dirección de correo electrónico del punto de contacto para la protección de datos del responsable del tratamiento.

Ejemplo 9: El responsable del tratamiento Y gestiona una red de gimnasios. El responsable del tratamiento Y indica en su sitio web y en la declaración de confidencialidad para los clientes del gimnasio que, para presentar cualquier solicitud o solicitud en relación con el tratamiento de datos personales, las personas deben ponerse en contacto con el responsable del tratamiento en la siguiente dirección de correo electrónico: QUERIES@Y.COM. No obstante, el interesado envía una solicitud a una dirección de correo electrónico que se encuentra en el vestuario, donde encontró un aviso en el que se lee: «Si no está satisfecho con la limpieza de la sala, póngase en contacto con nosotros en la siguiente dirección: CLEANERS@Y.COM», que es la dirección de correo electrónico del personal de limpieza empleado por Y. Evidentemente, el personal de limpieza no participa en la gestión de asuntos

relativos al ejercicio de los derechos de los interesados: los clientes del gimnasio. Aunque la dirección de correo electrónico estaba disponible en los locales del gimnasio, el interesado no podía esperar razonablemente que se tratara de una dirección de contacto adecuada para tales solicitudes, ya que en el sitio web y la declaración de confidencialidad se informaba claramente sobre el canal de comunicación que debe utilizarse para el ejercicio de los derechos de los interesados.

57. En la fecha de recepción de la solicitud por parte del responsable del tratamiento comienza, por regla general, un plazo de un mes para que el responsable del tratamiento facilite información sobre el curso dado a una solicitud, de conformidad con el artículo 12, apartado 3, del RGPD (en la sección 5.3 se ofrecen más orientaciones sobre los plazos). El CEPD considera una buena práctica que los responsables del tratamiento confirmen la recepción de solicitudes por escrito, por ejemplo enviando correos electrónicos (o información por correo postal, si procede) a las personas solicitantes que confirmen que se han recibido sus solicitudes y que el plazo de un mes va del día X al día Y.

3.2 Identificación y autenticación

58. Con el fin de garantizar la seguridad del tratamiento y minimizar el riesgo de divulgación no autorizada de datos personales, el responsable del tratamiento debe poder averiguar qué datos se refieren al interesado (identificación) y confirmar la identidad de dicha persona (autenticación).
59. Cabe recordar que, en situaciones en las que los fines para los que se tratan los datos personales no requieren o ya no requieren la identificación de un interesado, el responsable del tratamiento no necesita mantener la identificación con el único fin de respetar los derechos de los interesados, también a la luz del principio de minimización de los datos. Estas situaciones se abordan en el artículo 11, apartado 1, del RGPD.
60. El artículo 12, apartado 2, del RGPD establece que el responsable del tratamiento no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos, a menos que trate datos personales para un fin que no requiera la identificación del interesado y demuestre que no está en condiciones de identificarlo. En tales circunstancias, el interesado puede, no obstante, decidir facilitar información adicional que permita esta identificación (artículo 11, apartado 2, del RGPD)²⁹.
61. El responsable del tratamiento no está obligado a obtener dicha información adicional para identificar al interesado con el único fin de satisfacer la solicitud del interesado, también a la luz del principio de minimización de los datos. Sin embargo, no debe negarse a recibir esa información adicional facilitada por el interesado a fin de respaldarle en el ejercicio de sus derechos (Considerando 57 del RGPD).

Ejemplo 10: C es el responsable del tratamiento de los datos tratados en relación con la videovigilancia de un edificio. De conformidad con el artículo 11, apartado 1, del RGPD, el responsable del tratamiento no está obligado a identificar a todas las personas que hayan sido registradas por una cámara de seguridad como parte de la supervisión (finalidad que no requiere identificación). El responsable del tratamiento recibe una solicitud de acceso a los datos personales de la persona que afirma que ha sido registrada por la videovigilancia del responsable del tratamiento. Las acciones del responsable del tratamiento dependerán de la información adicional facilitada. Si la persona solicitante indica un día y hora concretos en los que las cámaras pueden haber grabado el suceso en cuestión, es probable que el responsable del tratamiento pueda facilitar dichos datos (artículo 11, apartado 2, del RGPD). Sin embargo, si el responsable del tratamiento no está en condiciones de identificar al interesado (por ejemplo, si le resulta imposible tener la certeza de que la persona solicitante es de hecho el interesado

²⁹ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 13.

o si la solicitud se refiere, por ejemplo, a un largo período de grabaciones y el responsable del tratamiento no puede tratar una cantidad tan grande de datos), el responsable del tratamiento puede negarse a actuar si demuestra que no está en condiciones de identificar al interesado (artículo 12, apartado 2, del RGPD).

Ejemplo 11: El responsable del tratamiento C trata datos personales con el fin de dirigir publicidad basada en el comportamiento a sus usuarios web. Los datos personales recogidos para la publicidad basada en el comportamiento suelen recogerse mediante *cookies* y se asocian a identificadores seudónimos aleatorios. Un interesado, el Sr. X ejerce su derecho de acceso con C a través del sitio web de C. C es capaz de identificar con precisión al Sr. X para mostrar la publicidad basada en el comportamiento del interesado, vinculando el equipo terminal del Sr. X a su perfil publicitario con las *cookies* depositadas en el terminal. C también debería poder identificar con precisión al Sr. X para darle acceso a sus datos personales, ya que se puede encontrar el vínculo entre los datos tratados y el interesado. Por lo tanto, y teniendo en cuenta los principios del RGPD, el ejemplo anterior no entraría en el ámbito de aplicación del artículo 11 del RGPD. Más concretamente, en el ejemplo anterior, los fines de C requieren la identificación de los interesados, mientras que el artículo 11 del RGPD aborda la situación del tratamiento que no requiere identificación cuando un responsable del tratamiento no esté obligado a tratar datos adicionales en el sentido del artículo 11, apartado 1, del RGPD con el único fin de poder cumplir el RGPD. Por consiguiente, en algunos casos, no deben solicitarse datos adicionales para ejercer los derechos del interesado.

Sin embargo, si el Sr. X intenta ejercer su derecho de acceso por correo electrónico o por correo ordinario, en ese contexto, C no tendrá más remedio que pedir al Sr. X que facilite «información adicional» (artículo 12, apartado 6, del RGPD) para poder identificar el perfil publicitario asociado al Sr. X. En este caso, la información adicional será el identificador de *cookies* almacenado en el equipo terminal del Sr. X.

62. En caso de imposibilidad demostrada de identificar al interesado (artículo 11 del RGPD), el responsable del tratamiento debe informar al interesado en consecuencia, de ser posible, ya que responderá a las solicitudes del interesado sin demora injustificada y expondrá los motivos por los que se propone no atender dichas solicitudes. Esta información solo debe facilitarse «de ser posible», ya que el responsable del tratamiento puede no estar en condiciones de informar a los interesados si su identificación resulta imposible.
63. Tanto cuando el tratamiento no requiera identificación como cuando sí lo requiera, si el responsable del tratamiento tiene dudas razonables sobre la identidad de la persona física que cursa la solicitud, el responsable del tratamiento podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado (artículo 12, apartado 6, del RGPD).
64. El RGPD no impone ningún requisito sobre cómo autenticar al interesado. Sin embargo, los artículos 11 y 12 del RGPD indican las condiciones para el ejercicio de todos los derechos de los interesados, incluido el derecho de acceso a los datos personales.
65. Cabe recordar que, por regla general, el responsable del tratamiento no puede solicitar más datos personales de los necesarios para permitir esta autenticación y que el uso de dicha información debe limitarse estrictamente a satisfacer la solicitud de los interesados.
66. Muchas veces ya existen procedimientos de autenticación entre los interesados y los responsables del tratamiento. Los responsables del tratamiento podrán utilizar estos procedimientos de autenticación

para determinar la identidad de los interesados que soliciten sus datos personales o ejerzan los derechos conferidos por el RGPD³⁰. En caso contrario, los responsables del tratamiento deben aplicar un procedimiento de autenticación para ello³¹.

67. En los casos en que el responsable del tratamiento solicite o reciba del interesado la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado, el responsable del tratamiento evaluará, cada vez, qué información le permitirá confirmar la identidad del interesado y, en su caso, formulará preguntas adicionales a la persona solicitante o pedirá al interesado que presente algunos elementos de identificación adicionales, si resulta proporcionado (véase la sección 3.3).
68. A fin de que el interesado pueda facilitar la información adicional necesaria para identificar sus datos, el responsable del tratamiento debe informar al interesado de la naturaleza de la información adicional necesaria para permitir la identificación. Esta información adicional no debe ser mayor de la información inicialmente necesaria para la autenticación del interesado. En general, el hecho de que el responsable del tratamiento pueda solicitar información adicional para evaluar la identidad del interesado no puede dar lugar a exigencias excesivas ni a la recopilación de datos personales que no sean pertinentes o necesarios para reforzar el vínculo entre la persona y los datos personales solicitados³².
69. En consecuencia, cuando la información recogida en línea esté vinculada a seudónimos u otros identificadores únicos, el responsable del tratamiento puede aplicar procedimientos adecuados que permitan a la persona solicitante presentar una solicitud de acceso a los datos y recibir los datos que le conciernen³³.

Ejemplo 12: La interesada, la Sra. X, solicita el acceso a sus datos mientras habla con un asesor del servicio de asistencia de una compañía eléctrica con la que ha celebrado un contrato. El asesor, al albergar dudas sobre la identidad de la persona que presenta la solicitud, genera en el sistema de la empresa un código único de un solo uso enviado al número de teléfono móvil de la usuaria, facilitado en el momento de la creación de la cuenta, como parte del sistema de doble verificación, lo que debe considerarse proporcionado en este caso.

3.3 Evaluación de la proporcionalidad en relación con la autenticación de la persona solicitante

70. Como ya se ha indicado, si el responsable del tratamiento tiene motivos razonables para dudar de la identidad de la persona solicitante, podrá solicitar información adicional para confirmar la identidad del interesado. No obstante, el responsable del tratamiento debe garantizar al mismo tiempo que no se recogen más datos personales de lo necesario para permitir la autenticación de la persona solicitante. Por lo tanto, el responsable del tratamiento llevará a cabo una evaluación de la proporcionalidad, que debe tener en cuenta el tipo de datos personales que se están tratando (por ejemplo, categorías especiales de datos o no), la naturaleza de la solicitud, el contexto en el que se

³⁰ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 14.

³¹ Véanse más orientaciones sobre la autenticación en la sección 3.3.

³² *Ibid.*, p. 14.

³³ *Ibid.*, p. 13.

realiza la solicitud, así como cualquier daño que pueda derivarse de una divulgación indebida. Al evaluar la proporcionalidad, debe recordarse que hay que evitar una recogida de datos excesiva, garantizando al mismo tiempo un nivel adecuado de seguridad en el tratamiento.

71. El responsable del tratamiento debe aplicar un procedimiento de autenticación para asegurarse de la identidad de las personas que solicitan acceso a sus datos³⁴ y garantizar la seguridad del tratamiento a lo largo de todo el proceso de tramitación de las solicitudes de acceso de conformidad con el artículo 32 del RGPD, incluido, por ejemplo, un canal seguro para que los interesados faciliten información adicional. El método utilizado para la autenticación debe ser pertinente, adecuado, proporcionado y respetar el principio de minimización de los datos. Si el responsable del tratamiento impone medidas destinadas a autenticar al interesado que son gravosas, debe justificarlo adecuadamente y garantizar el cumplimiento de todos los principios fundamentales, incluida la minimización de los datos y la obligación de facilitar el ejercicio de los derechos de los interesados (artículo 12, apartado 2, del RGPD).
72. En un contexto en línea, el mecanismo de autenticación puede incluir las mismas credenciales utilizadas por el interesado para conectarse al servicio en línea ofrecido por el responsable del tratamiento (considerando 57 del RGPD)³⁵.
73. En la práctica, a menudo existen procedimientos de autenticación y los responsables del tratamiento no necesitan introducir salvaguardias adicionales para impedir el acceso no autorizado a los servicios. Con el fin de permitir a las personas acceder a los datos contenidos en sus cuentas (como una cuenta de correo electrónico, una cuenta en redes sociales o tiendas en línea), es muy probable que los responsables del tratamiento soliciten el inicio de sesión mediante el nombre de usuario y la contraseña del usuario, lo que en tales casos debería bastar para autenticar a un interesado³⁶. Además, los interesados a menudo ya son autenticados por el responsable del tratamiento antes de celebrar un contrato o de recabar su consentimiento para el tratamiento y, en consecuencia, los datos personales utilizados para registrar a la persona afectada por el tratamiento también pueden utilizarse como prueba para autenticar al interesado a efectos de acceso³⁷. Por consiguiente, resulta desproporcionado exigir una copia de un documento de identidad cuando el interesado que presenta una solicitud ya ha sido autenticado por el responsable del tratamiento.
74. Cabe destacar que el uso de una copia de un documento de identidad como parte del proceso de autenticación crea un riesgo para la seguridad de los datos personales y puede dar lugar a un tratamiento no autorizado o ilícito y, como tal, debe considerarse inadecuado, a menos que sea necesario, adecuado y acorde con la legislación nacional. En tales casos, los responsables del tratamiento deben disponer de sistemas que garanticen un nivel de seguridad adecuado para mitigar los mayores riesgos para los derechos y libertades del interesado de recibir dichos datos. También es

³⁴ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 14.

³⁵ Véanse más orientaciones sobre los métodos de autenticación en las Directrices 1/2021 del CEPD sobre ejemplos de notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales, adoptadas el 14 de enero de 2021, p. 30, y en las Directrices 2/2021 del CEPD sobre los asistentes de voz virtuales, versión 2.0, adoptadas el 7 de julio de 2021, sección 3.7.

³⁶ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 14.

³⁷ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 14.

importante señalar que la autenticación mediante un documento de identidad no es necesariamente útil en el contexto en línea (por ejemplo, con el uso de seudónimos) si la persona en cuestión no puede aportar ninguna otra prueba, por ejemplo, otras características que coincidan con la cuenta de usuario.

75. Teniendo en cuenta el hecho de que muchas organizaciones (por ejemplo, hoteles, bancos, empresas de alquiler de automóviles) solicitan copias del documento de identidad de sus clientes, por lo general no debe considerarse una forma adecuada de autenticación. Alternativamente, el responsable del tratamiento podrá aplicar una medida de seguridad rápida y eficaz para identificar a un interesado sobre la base de la autenticación que haya llevado a cabo anteriormente, por ejemplo, por correo electrónico o mensaje de texto que contenga enlaces de confirmación, preguntas de seguridad o códigos de confirmación³⁸.
76. La información sobre la identificación que no sea necesaria para confirmar la identidad del interesado, como el acceso y el número de serie, la nacionalidad, la talla, el color de los ojos, la fotografía y la zona de lectura mecánica, dependiendo de una evaluación caso por caso, podrá ser expurgada u ocultada por el interesado antes de presentarla al responsable del tratamiento, excepto cuando la legislación nacional exija una copia completa del documento de identidad sin expurgar (véase el apartado 78). Por lo general, la fecha de expedición o de caducidad, la autoridad expedidora y la coincidencia del nombre completo con la cuenta en línea son suficientes para que el responsable del tratamiento verifique la identidad, siempre que se garantice la autenticidad de la copia y la relación con el solicitante. Solo podrá exigirse información adicional, como la fecha de nacimiento del interesado, en caso de que persista el riesgo de error en la identidad, si el responsable del tratamiento puede compararla con la información que ya trata.
77. Para seguir el principio de minimización de los datos, el responsable del tratamiento debe informar al interesado de la información que no es necesaria y de la posibilidad de expurgar u ocultar esas partes del documento de identidad. En tal caso, si el interesado no sabe o no puede expurgar dicha información, es una buena práctica que el responsable del tratamiento la expurgue en el momento de la recepción del documento, si ello es posible para el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta los medios de que dispone en las circunstancias dadas.

Ejemplo 13: El usuario Sra. Y ha creado una cuenta protegida mediante contraseña en la tienda en línea, con su dirección de correo electrónico o su nombre de usuario. Posteriormente, la titular de la cuenta pregunta al responsable del tratamiento si trata sus datos personales y, en caso afirmativo, solicita acceso a ellos dentro del ámbito de aplicación indicado en el artículo 15. El responsable del tratamiento solicita el identificador de la persona que presenta la solicitud para confirmar su identidad. La actuación del responsable del tratamiento en este caso es desproporcionada y da lugar a una recogida de datos innecesaria.

Sin embargo, con el fin de confirmar la identidad de la persona solicitante, evitando al mismo tiempo una recogida innecesaria de datos, el responsable del tratamiento podría exigirle que se autentificase mediante el inicio de sesión en la cuenta o le haría preguntas de seguridad (no intrusivas), las respuestas a las cuales solo el interesado debería saber, o que utilizara la autenticación multifactor configurada cuando la interesada registró su cuenta, o que utilizara otros medios de comunicación

³⁸ Véase el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, que ha planteado diferentes servicios que permiten la identificación segura a distancia.

existentes conocidos como pertenecientes a la interesada, como la dirección de correo electrónico o un número de teléfono, para enviar una contraseña de acceso.

Ejemplo 14: Un cliente de un banco, el Sr. Y, tiene previsto obtener un crédito al consumo. A tal efecto, el Sr. Y acude a una sucursal bancaria para obtener la información, incluidos sus datos personales, necesaria para evaluar su solvencia. Para verificar la identidad del interesado, el asesor solicita una certificación notarial de su identidad para poder facilitarle la información requerida.

El responsable del tratamiento no debe exigir la confirmación notarial de la identidad, a menos que sea necesario, adecuado y acorde con la legislación nacional (por ejemplo, cuando una persona no esté temporalmente en posesión de ningún documento de identidad y la legislación nacional exija una prueba de la identidad del interesado para la realización de un acto jurídico). Esta práctica expone a las personas solicitantes a costes adicionales e impone una carga excesiva a los interesados, lo que obstaculiza el ejercicio de su derecho de acceso.

78. Sin perjuicio de los principios generales anteriores, en determinadas circunstancias, la autenticación sobre la base de un identificador puede ser una medida justificada y proporcionada, en particular para las entidades que tratan categorías especiales de datos personales o realizan el tratamiento de datos que pueden plantear un riesgo para el interesado (por ejemplo, información médica o sanitaria). Sin embargo, al mismo tiempo, debe tenerse en cuenta que determinadas disposiciones nacionales establecen restricciones al tratamiento de los datos contenidos en documentos públicos, incluidos los documentos que confirman la identidad de una persona (también sobre la base del artículo 87 del RGPD). Las restricciones al tratamiento de los datos de estos documentos pueden referirse, en particular, al escaneado o fotocopia de documentos de identidad o al tratamiento de números oficiales de identificación personal³⁹.
79. Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se solicite un documento de identidad (y esto sea a la vez conforme con la legislación nacional y justificado y proporcionado con arreglo al RGPD), el responsable del tratamiento deberá aplicar salvaguardias para evitar el tratamiento ilícito del documento de identidad. Sin perjuicio de las disposiciones nacionales aplicables en materia de autenticación de la identidad, esto puede incluir abstenerse de hacer una copia o eliminar la copia de un documento de identidad inmediatamente después de la autenticación satisfactoria de la identidad del interesado. Esto se debe a que es probable que la conservación ulterior de una copia de un documento de identidad constituya una infracción de los principios de limitación de la finalidad y limitación del plazo de conservación [artículo 5, apartado 1, letras b) y e), del RGPD] y, además, de la legislación nacional relativa al tratamiento del número nacional de identificación (artículo 87 del RGPD). El CEPD recomienda, como buena práctica, que el responsable del tratamiento, tras comprobar el documento de identidad, anote, por ejemplo, «se ha comprobado el documento de identidad» para evitar copiar o almacenar copias innecesarias de los documentos de identidad.

3.4 Solicitudes presentadas a través de terceros/representantes

80. Aunque el derecho de acceso lo ejercen generalmente los interesados en lo que les concierne, es posible que un tercero presente una solicitud en nombre del interesado. Esto puede aplicarse, entre

³⁹ Varios Estados miembros introdujeron esta restricción en sus disposiciones nacionales a este respecto, afirmando, por ejemplo, que la realización de copias de documentos de identidad solo es lícita si se deriva directamente de las disposiciones de un acto jurídico.

otras cosas, a la actuación a través de un representante o de tutores legales en nombre de menores, así como a la actuación a través de otras entidades mediante portales en línea. En algunas circunstancias, la identidad de la persona autorizada para ejercer el derecho de acceso, así como la autorización para actuar en nombre del interesado, puede requerir una verificación, siempre que resulte adecuado y proporcionado (véase la sección 3.3)⁴⁰. Cabe recordar que facilitar datos personales a alguien que no tiene derecho a acceder a ellos puede constituir una violación de la seguridad de los datos personales⁴¹.

81. Al hacerlo, deben tenerse en cuenta la legislación nacional que regula la representación legal (por ejemplo, poderes de representación), que puede imponer requisitos específicos a fin de demostrar la autorización para presentar una solicitud en nombre del interesado, ya que el RGPD no regula esta cuestión. De conformidad con el principio de responsabilidad proactiva, así como con los demás principios de la protección de datos, los responsables del tratamiento deberán poder demostrar la existencia de la autorización pertinente para presentar una solicitud en nombre del interesado y para recibir la información solicitada, excepto si la legislación nacional difiere (por ejemplo, la legislación nacional contiene normas específicas sobre la fiabilidad de los abogados), dejando al responsable del tratamiento la verificación de la identidad del representante (por ejemplo, en el caso de los abogados, comprobando la inscripción en el colegio). Por consiguiente, se recomienda recopilar la documentación adecuada a este respecto, en relación con las normas generales anteriormente indicadas relativas a la confirmación de la identidad de una persona física que presente una solicitud y, si el responsable del tratamiento tiene dudas razonables sobre la identidad de una persona que actúe en nombre del interesado, solicitará información adicional para confirmar la identidad de dicha persona.
82. Mientras que el ejercicio del derecho de acceso a los datos personales de personas fallecidas equivale a otro ejemplo de acceso por parte de un tercero distinto del interesado, el considerando 27 especifica que el RGPD no se aplica a los datos personales de personas fallecidas. Por lo tanto, la cuestión se aborda en el Derecho nacional y los Estados miembros pueden establecer normas relativas al tratamiento de los datos personales de personas fallecidas. No obstante, debe tenerse en cuenta que los datos pueden referirse, además, a terceros vivos, por ejemplo, en el contexto de la solicitud de acceso a la correspondencia de una persona fallecida. Aún debe protegerse la confidencialidad de estos datos.

3.4.1 Ejercicio del derecho de acceso en nombre de niños

83. Los niños merecen una protección específica de sus datos personales, ya que pueden ser menos conscientes de los riesgos, consecuencias y garantías sobre sus derechos concernientes al tratamiento de datos personales⁴². Toda información y comunicación a un niño, en la que se traten sus datos personales, debe estar en un lenguaje claro y sencillo para que el menor pueda comprenderlo fácilmente⁴³.

⁴⁰ En cuanto a los plazos para ejercer el derecho de acceso cuando el responsable del tratamiento necesita obtener información adicional, véase el apartado 157.

⁴¹ Artículo 4, apartado 12, del RGPD.

⁴² Considerando 38 del RGPD. Tal como se establece en el programa de trabajo del CEPD, su intención es proporcionar orientación sobre los datos de niños. Se espera que dicho documento proporcione más orientación sobre las condiciones en las que un niño puede ejercer su propio derecho de visita, y el titular de la responsabilidad parental puede ejercer el derecho de visita en nombre del menor.

⁴³ Considerando 58 del RGPD. Directrices 5/2020 del CEPD sobre el consentimiento en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679, sección 7.

84. Los niños son interesados por derecho propio y, como tales, el derecho de visita corresponde al menor. En función de la madurez y la capacidad del niño, este puede necesitar a un tercero para actuar en su nombre, por ejemplo, el titular de la responsabilidad parental.
85. El interés superior del menor debe ser una consideración primordial en todas las decisiones adoptadas con respecto al ejercicio del derecho de visita en el contexto de los niños, en particular cuando el derecho de visita se ejerza en nombre del menor, por ejemplo, por el titular de la patria potestad.
86. Debido a la protección especial de los datos personales de los niños contenida en el RGPD, el responsable del tratamiento adoptará las medidas adecuadas para evitar la divulgación de datos personales de un menor a una persona no autorizada (véase también a este respecto la sección 3.4).
87. Por último, el derecho del titular de la responsabilidad parental a actuar en nombre del niño no debe confundirse con los casos, al margen de la legislación sobre protección de datos, en los que la legislación nacional puede prever el derecho del titular de la responsabilidad parental a solicitar y recibir información sobre el menor (por ejemplo, el rendimiento del niño en la escuela).

3.4.2 Ejercer el derecho de acceso a través de portales o canales facilitados por un tercero

88. Existen empresas que prestan servicios que permiten a los interesados presentar solicitudes de acceso a través de un portal. El interesado ingresa y accede a un portal a través del cual puede presentar, por ejemplo, una solicitud de acceso, solicitar la rectificación o la supresión de datos a diferentes responsables del tratamiento. El uso de portales facilitados por un tercero plantea diferentes cuestiones.
89. La primera cuestión que los responsables del tratamiento deben abordar cuando se enfrentan a estas circunstancias es garantizar que el tercero actúe legítimamente en nombre del interesado, ya que es necesario asegurarse de que no se divulguen datos a partes no autorizadas.
90. Además, un responsable del tratamiento que reciba una solicitud presentada a través de dicho portal debe, invariablemente, tramitarla a su debido tiempo⁴⁴. Sin embargo, no existe ninguna obligación para el responsable del tratamiento de facilitar los datos en virtud del artículo 15 del RGPD directamente al portal si, por ejemplo, el responsable del tratamiento determina que las medidas de seguridad son insuficientes o que se considerara apropiado utilizar otra forma de comunicar los datos al interesado. En tales circunstancias, cuando el responsable del tratamiento disponga de otros procedimientos para tramitar las solicitudes de acceso de manera eficiente y segura, podrá facilitar la información solicitada a través de estos procedimientos.

4 ALCANCE DEL DERECHO DE ACCESO Y DE LOS DATOS E INFORMACIÓN PERSONALES A LOS QUE SE REFIERE

91. La presente sección tiene por objeto arrojar luz sobre la definición de datos personales (4.1) y aclarar el alcance de la información cubierta por el derecho de acceso en general (4.2 y 4.3). Cabe señalar que el alcance del concepto de datos personales y, por tanto, la diferenciación entre datos personales y

⁴⁴ En cuanto a los plazos para ejercer el derecho de acceso cuando el responsable del tratamiento necesita obtener información adicional, véase el apartado 157.

otros datos, forma parte integrante de la evaluación realizada por el responsable del tratamiento para determinar el alcance de los datos a los que el interesado tiene derecho a acceder⁴⁵.

92. Como consideración preliminar, cabe recordar que el derecho de acceso solo puede ejercerse en relación con el tratamiento de datos personales incluidos en el ámbito de aplicación material y territorial del RGPD. Por lo tanto, los datos personales que no sean tratados por medios automatizados o que no formen parte de un fichero con arreglo al artículo 2, apartado 1, del RGPD, o que no estén destinados a formar parte de él, o que sean tratados por una persona física en el ejercicio de actividades exclusivamente personales o domésticas con arreglo al artículo 2, apartado 2, del RGPD, no están cubiertos por el derecho de acceso.

4.1 Definición de «datos personales»

93. El artículo 15, apartados 1 y 3, del RGPD se refieren a «datos personales» y «datos personales objeto de tratamiento», respectivamente. Por lo tanto, el alcance del derecho de acceso viene determinado en primer lugar por el alcance del concepto de datos personales, definido en el artículo 4, apartado 1, del RGPD⁴⁶. El concepto de datos personales ya ha sido objeto de varios documentos⁴⁷ del Grupo de Trabajo del Artículo 29⁴⁸ y ha sido interpretado por el TJUE, también en el contexto del derecho de acceso con arreglo al artículo 12 de la Directiva 95/46/CE.
94. El Grupo de Trabajo del Artículo 29 consideró que la definición de datos personales de la Directiva 95/46/CE «refleja la intención del legislador europeo de un concepto amplio de “datos personales”»⁴⁹. En el RGPD, la definición sigue refiriéndose a «toda información sobre una persona física identificada o identificable». Aparte de los datos personales básicos, como el nombre y la dirección, el número de teléfono, etc., esta definición puede incluir una amplia variedad ilimitada de datos, incluidos los resultados médicos, el historial de compras, los indicadores de solvencia, el contenido de las comunicaciones, etc. A la luz del amplio alcance de la definición de datos personales, una evaluación restrictiva de dicha definición por parte del responsable del tratamiento daría lugar a una clasificación errónea de los datos personales⁵⁰ y, en última instancia, a una violación del derecho de acceso.

⁴⁵ De conformidad con el principio de protección de la intimidad desde el diseño, este análisis forma parte de la evaluación de las medidas y salvaguardias adecuadas para proteger los principios de la protección de datos y los derechos de los interesados, que se lleva a cabo «tanto en el momento de determinar los medios de tratamiento como en el momento del propio tratamiento», por ejemplo, reducir el tiempo de respuesta cuando los interesados ejercen sus derechos puede ser uno de los parámetros. Para más explicaciones, véanse las Directrices 4/2019 del CEPD relativas al artículo 25 (Protección de datos desde el diseño y por defecto).

⁴⁶ Según el artículo 4, apartado 1, del RGPD, «“datos personales”: toda información sobre una persona física identificada o identificable (“el interesado”); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;».

⁴⁷ El Grupo de Trabajo del Artículo 29 es el grupo de trabajo europeo independiente que abordó cuestiones relativas a la protección de la intimidad y los datos personales hasta el 25 de mayo de 2018 (entrada en vigor del RGPD), predecesor del CEPD.

⁴⁸ por ejemplo, WP 251 rev01. Directrices sobre decisiones individuales automatizadas y elaboración de perfiles a los efectos del Reglamento (UE) 2016/679, p. 19; Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 9.

⁴⁹ Dictamen 4/2007 del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el concepto de datos personales, p. 4.

⁵⁰ como información no relativa a una persona física identificada o identificable.

95. En los asuntos acumulados C-141/12 y C-372/12⁵¹, el TJUE dictaminó que el derecho de acceso abarcaba los datos personales que figuran en las minutas, a saber, «el nombre, la fecha de nacimiento, la nacionalidad, el sexo, la etnia, la religión y la lengua de un solicitante» y, «en su caso, los que figuran en el análisis jurídico que figura en la minuta», pero no el análisis jurídico propiamente dicho⁵². En este contexto, el análisis jurídico no podía ser objeto, en sí mismo, de un control de su exactitud por parte del interesado ni de una rectificación. Además, facilitar el acceso al análisis jurídico no cumple el objetivo de garantizar la privacidad, sino el acceso a los documentos administrativos.
96. En el asunto Nowak⁵³, el TJUE realizó un análisis más amplio y consideró que las respuestas escritas presentadas por un candidato en un examen profesional y las eventuales observaciones de un examinador con respecto a dichas respuestas constituyen datos personales relativos al candidato al examen. Más concretamente, esta información subjetiva son datos personales «en forma de opiniones o apreciaciones, siempre que sean “sobre” la persona en cuestión»⁵⁴, en contraposición a las preguntas de examen, que no se consideran datos personales⁵⁵. Así pues, una evaluación contextual debe arrojar luz sobre el efecto o el resultado que una información puede tener en una persona y, por tanto, sobre el alcance del derecho de acceso.

Ejemplo 15: Una persona tiene una entrevista de trabajo con una empresa. En este contexto, el solicitante de empleo entrega un currículum y una carta de motivación. Durante la entrevista, el responsable de recursos humanos toma notas en un ordenador para documentar la entrevista. Posteriormente, el solicitante del puesto, como interesado, solicita el acceso a los datos personales que le conciernen que la empresa, en su calidad de responsable del tratamiento, recabó durante el procedimiento de contratación.

El responsable del tratamiento está obligado a facilitar al interesado los datos personales que este haya comunicado activamente en su currículum y en su carta de motivación. Además, el responsable del tratamiento debe facilitar al interesado el resumen de la entrevista, incluidos los comentarios subjetivos sobre el comportamiento del interesado que el responsable de RR. HH. haya escrito durante la entrevista de trabajo, sin perjuicio de las excepciones previstas en la legislación nacional y de conformidad con el artículo 23 del RGPD.

97. Así pues, sin perjuicio de los hechos concretos del caso, al evaluar una solicitud de acceso específica, los responsables del tratamiento deben facilitar, entre otros, los siguientes tipos de datos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15, apartado 4, del RGPD:

- categorías especiales de datos personales con arreglo al artículo 9 del RGPD;
- datos personales relativos a condenas e infracciones penales con arreglo al artículo 10 del RGPD;
- datos facilitados de forma activa y consciente por el interesado (por ejemplo, datos de cuentas presentados a través de formularios, respuestas a un cuestionario)⁵⁶;

⁵¹ TJUE, asuntos acumulados C-141/12 y C-372/12, YS/Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel y Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel/M y S, 17 de julio de 2014.

⁵² TJUE, asuntos acumulados C-141/12 y C-372/12, YS y otros, apartados 38 y 48.

⁵³ TJUE, C-434/16, Peter Nowak/Data Protection Commissioner, 20 de diciembre de 2017.

⁵⁴ TJUE, C-434/16, Nowak, apartados 34- 35.

⁵⁵ TJUE, C-434/16, Nowak, apartado 58.

⁵⁶ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 12.

- datos observados o datos en bruto facilitados por el interesado como consecuencia del uso del servicio o del dispositivo (por ejemplo, datos tratados por objetos conectados, historial de transacciones, registros de actividad, como los registros de acceso, historial de uso de sitios web, actividades de búsqueda, datos de localización, actividad de clic, aspectos únicos del comportamiento de una persona, como la caligrafía, las pulsaciones de teclas, la forma particular de caminar o hablar)⁵⁷;
- datos deducidos de otros datos, en lugar de ser facilitados directamente por el interesado (por ejemplo, ratio de crédito, clasificación basada en atributos comunes de los interesados, país de residencia deducido del código postal)⁵⁸;
- datos inferidos de otros datos, en lugar de ser facilitados directamente por el interesado (por ejemplo, para asignar una calificación crediticia o cumplir las normas contra el blanqueo de capitales, los resultados algorítmicos, los resultados de una evaluación de la salud o un proceso de personalización o recomendación)⁵⁹;
- datos seudonimizados en lugar de datos anonimizados (véase también la sección 3 de las presentes Directrices).

Ejemplo 16: Los elementos que se han utilizado para tomar una decisión sobre, por ejemplo, el ascenso de un, el aumento salarial o la asignación de un nuevo puesto de trabajo a un empleado (por ejemplo, revisiones anuales del rendimiento, solicitudes de formación, registros disciplinarios, clasificación, potencial profesional) son datos personales que conciernen a dicho empleado. Así pues, el interesado puede acceder a estos elementos previa solicitud y respetando el artículo 15, apartado 4, del RGPD, en caso de que, por ejemplo, los datos personales se refieran también a otra persona (p. ej., la identidad o los elementos que revelen la identidad de otro empleado cuyo testimonio sobre el rendimiento profesional se incluya en una revisión anual del rendimiento puede estar sujeto a limitaciones en virtud del artículo 15, apartado 4, del RGPD y, por tanto, es posible que no puedan comunicarse al interesado con el fin de proteger los derechos y libertades de dicho empleado). No obstante, las disposiciones del Derecho laboral nacional pueden aplicarse, por ejemplo, en relación con el acceso de los empleados a los expedientes de personal u otras disposiciones nacionales, como las relativas al secreto profesional. En cualquier circunstancia, tales limitaciones al ejercicio del derecho de acceso del interesado (u otros derechos) previstas en una legislación nacional deben respetar las condiciones del artículo 23 del RGPD (véase la sección 6.4).

98. De la lista no exhaustiva de datos personales que pueden facilitarse al interesado en el contexto de una solicitud de acceso pueden extraerse varias consideraciones. De lo anterior se desprende que, a la hora de facilitar el acceso a los datos personales, el responsable del tratamiento no puede distinguir entre los datos contenidos en los ficheros en papel y los almacenados electrónicamente, siempre que estén comprendidos en el ámbito de aplicación del RGPD. En otras palabras, los datos personales que se encuentran en ficheros en papel como parte de un sistema de archivo, o que están destinados a formar parte de un sistema de archivo, están cubiertos por el derecho de acceso del mismo modo que

⁵⁷ Dictamen 4/2007 del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el concepto de datos personales, p. 8.

⁵⁸ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 12.

⁵⁹ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, respaldadas por el CEPD, p. 12; Grupo de Trabajo del Artículo 29, WP 251 rev. 01, 6 de febrero de 2018, Directrices sobre decisiones individuales automatizadas y elaboración de perfiles a los efectos del Reglamento 2016/679, refrendada por el CEPD (en lo sucesivo, «las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la toma de decisiones individuales automatizadas y la elaboración de perfiles, refrendadas por el CEPD»), pp. 9 y 10.

los datos personales almacenados en una memoria informática mediante, por ejemplo, código binario o cinta de vídeo.

99. Además, al igual que la mayoría de los derechos de los interesados, el derecho de acceso incluye tanto los datos inferidos como los deducidos, incluidos los datos personales creados por un proveedor de servicios, mientras que el derecho a la portabilidad de los datos solo incluye los datos facilitados por el interesado⁶⁰. Por lo tanto, en el caso de una solicitud de acceso, y a diferencia de una solicitud de portabilidad de datos, debe facilitarse al interesado no solo los datos personales facilitados al responsable del tratamiento a fin de realizar un análisis o una evaluación posterior de dichos datos, sino también el resultado de cualquier análisis o evaluación posterior.
100. También es importante recordar que existe información, como los datos anónimos⁶¹, que son datos que no están directa o indirectamente relacionados con una persona identificable y que, por tanto, están excluidos del ámbito de aplicación del RGPD. Por ejemplo, la ubicación del servidor en el que se tratan los datos personales del interesado no son datos personales. La distinción puede resultar difícil y los responsables del tratamiento pueden preguntarse cómo trazar una línea clara entre datos personales y no personales, en particular en el caso de conjuntos de datos mixtos. En tal caso, puede ser útil distinguir entre conjuntos de datos mixtos en los que los datos personales y no personales están inextricablemente vinculados y aquellos en los que no es así. Los datos personales y no personales pueden estar inextricablemente vinculados en los conjuntos de datos mixtos y entran en el ámbito de aplicación del derecho de acceso del interesado al que se refieren los datos personales⁶². En otros casos, los datos personales y no personales en los conjuntos de datos mixtos pueden no estar inextricablemente vinculados, haciendo que solo los datos personales del conjunto sean accesibles para el interesado. Por ejemplo, una empresa puede tener que facilitar a un interesado los informes individuales de incidentes informáticos que haya provocado, pero no la base de datos de la empresa sobre problemas informáticos. Sin embargo, las medidas de seguridad adoptadas por el responsable del tratamiento no deben entenderse generalmente como datos personales, siempre que no estén inextricablemente ligadas a datos personales y, por tanto, no estén cubiertas por el derecho de acceso.
101. Antes de concluir la sección, el CEPD recuerda, en este contexto, que la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales abarca todos los tipos de datos personales enumerados anteriormente y que una interpretación restrictiva de la definición contraviene las disposiciones del RGPD y, en última instancia, infringe el artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales. La aplicación de un régimen diferente para el ejercicio de un derecho en relación con algunos tipos de datos personales, que no está previsto en el RGPD, puede introducirse exclusivamente por ley, de conformidad con el artículo 23 del RGPD (como se explica con más detalle en la sección 6.4). Así pues, los responsables del tratamiento no pueden limitar el ejercicio del derecho de acceso restringiendo indebidamente el alcance de los datos personales.

⁶⁰ Como se ha indicado anteriormente en las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo T29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 12 y reiterado en las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la toma de decisiones individuales automatizadas y la elaboración de perfiles, refrendadas por el CEPD, p. 16.

⁶¹ Para más explicaciones sobre el concepto de anonimización, véase Grupo de Trabajo del Artículo 29, Dictamen 05/2014 sobre técnicas de anonimización, WP 216, 10 de abril de 2014, p. 5.

⁶² Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, «Orientaciones sobre el Reglamento relativo a un marco para la libre circulación de datos no personales en la Unión Europea», COM(2019) 250 final de 29.5.2019.

4.2 Los datos personales a los que se refiere el derecho de acceso

102. Según el artículo 15, apartado 1, del RGPD, «[e]l 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» (énfasis añadido).
103. Del artículo 15, apartado 1, del RGPD se desprenden varios elementos. El apartado hace referencia de manera expresa a los «datos personales que le conciernen» (4.2.1), que «se están tratando» (4.2.2) por parte del responsable del tratamiento:

4.2.1 «datos personales que le conciernen»

104. El derecho de acceso puede ejercerse exclusivamente con respecto a los datos personales relativos al interesado que solicita el acceso o, en su caso, por una persona autorizada o un representante autorizado (véase la sección 3.4). También existen situaciones en las que los datos no tienen un vínculo con la persona que ejerce el derecho de acceso, sino con otra persona. Sin embargo, el interesado solo tiene derecho a los datos personales relativos a sí mismo, con exclusión de los datos que conciernen exclusivamente a otra persona⁶³.
105. Sin embargo, la calificación de los datos como datos personales relativos al interesado no depende del hecho de que esos datos personales se refieran también a otra persona⁶⁴. Por lo tanto, es posible que los datos personales se refieran a más de una persona al mismo tiempo. Esto no significa automáticamente que deba concederse el acceso a datos personales también relacionados con otra persona, ya que el responsable del tratamiento debe cumplir lo dispuesto en el artículo 15, apartado 4, del RGPD.
106. Los responsables del tratamiento no deben interpretar la expresión «datos personales que le incumban» de manera «excesivamente restrictiva», como ya indicó el Grupo de Trabajo del Artículo 29 en relación con el derecho a la portabilidad de los datos⁶⁵. Aplicado al derecho de acceso, el CEPD considera, por ejemplo, que las grabaciones de conversaciones telefónicas (y su transcripción) entre el interesado que solicita acceso y el responsable del tratamiento pueden estar comprendidas en el derecho de acceso siempre que estas últimas sean datos personales⁶⁶. Siempre que se aplique el RGPD

⁶³ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, refrendadas por el CEPD, p. 11: «Solo los datos personales entran en el ámbito de aplicación de una solicitud de portabilidad de datos. Por tanto, queda excluido cualquier dato que sea anónimo o no concierna al interesado. No obstante, sí se incluyen datos seudónimos que estén claramente vinculados con el interesado (p.ej. al haber este proporcionado el identificador correspondiente, cf. Artículo 11, apartado 2)».

⁶⁴ TJUE, sentencia en el asunto C-434/16 Peter Nowak/Data Protection Commissioner, 2017, apartado 44.

⁶⁵ Directrices del GT29 sobre el derecho a la portabilidad de los datos, respaldadas por el CEPD, p. 11: «En muchas circunstancias, los responsables del tratamiento tratarán información que contenga los datos personales de varios interesados. En ese caso, los responsables del tratamiento no deben hacer una interpretación excesivamente restrictiva de la frase «datos personales que incumban al interesado». A modo de ejemplo, los registros telefónicos, de mensajería interpersonal o de transmisión de voz por internet pueden incluir (en el historial de la cuenta del abonado) detalles de terceros participantes en llamadas entrantes y salientes. Aunque los registros contendrán, por tanto, datos personales concernientes a muchas personas, los abonados deben tener la posibilidad de que se les proporcionen dichos registros en respuesta a solicitudes de portabilidad de los datos, puesto que los registros incumben (también) al interesado. No obstante, cuando dichos registros se transmiten a un nuevo responsable del tratamiento, dicho nuevo responsable no debe tratarlos para ningún fin que pueda afectar negativamente a los derechos y libertades de terceros (véase más adelante: tercera condición)».

⁶⁶ Véase el ejemplo 34 en la sección 6.2.

y que el tratamiento no esté cubierto por la exención doméstica con arreglo al artículo 2, apartado 2, letra c), del RGPD, si el interesado utiliza la grabación obtenida que incluye datos personales del interlocutor para otros fines, por ejemplo, publicando la grabación, el interesado se convertirá en responsable del tratamiento de los datos personales que conciernen a la otra persona cuya voz haya sido grabada. Aunque esto no exime al responsable del tratamiento de sus obligaciones en materia de protección de datos a la hora de analizar debidamente si puede concederse el acceso al registro completo, se le anima a informar al interesado de que, en tal caso, puede convertirse en responsable del tratamiento. Esto se entiende sin perjuicio de cualquier otra evaluación con arreglo al artículo 15, apartado 4, del RGPD, como se detalla en la sección 6. En la misma línea, los mensajes que los interesados han enviado a terceros en forma de mensajes interpersonales y han eliminado ellos mismos de su dispositivo, que siguen siendo accesibles para el proveedor de servicios, pueden estar comprendidos en el derecho de acceso.

107. Una vez más, existen situaciones en las que el vínculo entre los datos y varias personas puede parecer difuso para el responsable del tratamiento, como en el caso de la usurpación de identidad. En caso de usurpación de identidad, una persona actúa fraudulentamente en nombre de otra persona. En este contexto, es importante recordar que debe facilitarse a la víctima información sobre todos los datos personales que el responsable del tratamiento almacene en relación con su identidad, incluidos los que se hayan recopilado sobre la base de las acciones del defraudador. En otras palabras, incluso después de que el responsable del tratamiento tuviera conocimiento de la usurpación de identidad, los datos personales asociados o relacionados con la identidad de la víctima constituyen datos personales del interesado.

Ejemplo 17: Una persona utiliza fraudulentamente la identidad de otra persona para jugar al póquer en línea. El autor paga al casino en línea utilizando la tarjeta de crédito que robó a la víctima. Cuando la víctima descubre la usurpación de identidad, pide al proveedor del casino en línea que le proporcione acceso a sus datos personales y, más concretamente, a los juegos en línea jugados y a la información sobre la tarjeta de crédito utilizada por el autor.

Existe un vínculo entre los datos recogidos y la víctima, ya que se ha utilizado la identidad de esta última. Tras la detección del fraude, los datos personales mencionados siguen teniendo un vínculo en razón de su contenido (la tarjeta de crédito de la víctima se refiere claramente a la víctima), finalidad y efecto (la información sobre los juegos en línea a que jugó el autor puede utilizarse, por ejemplo, para emitir facturas a la víctima). Por lo tanto, el casino en línea concederá a la víctima acceso a los datos personales mencionados.

108. Si procede, los registros de conexión interna pueden utilizarse para mantener constancia de los accesos a un archivo y para rastrear qué acciones se han llevado a cabo en relación con los accesos a un registro, como la impresión, la copia o la supresión de datos personales. Estos registros pueden incluir el momento de registro, el motivo del acceso al expediente, así como información que identifique a la persona que ha tenido acceso. Las cuestiones relacionadas con este tema se plantean en un asunto pendiente ante el TJUE (C-579/21). El establecimiento y la supervisión y revisión de los registros de conexión son responsabilidad del responsable del tratamiento y pueden ser verificados por las autoridades de control. Así pues, el responsable del tratamiento debe asegurarse de que las personas que actúan bajo su autoridad y tienen acceso a los datos personales no traten datos personales excepto siguiendo instrucciones del responsable del tratamiento, de conformidad con el artículo 29 del RGPD. Si, no obstante, la persona trata los datos personales con fines distintos del cumplimiento de las instrucciones del responsable del tratamiento, podrá convertirse en responsable del tratamiento y ser objeto de procedimientos disciplinarios o penales o de sanciones administrativas

impuestas por las autoridades de control. El CEPD señala que es responsabilidad del empleador, en virtud del artículo 24 del RGPD, hacer uso de medidas adecuadas, que van desde la educación hasta los procedimientos disciplinarios, para garantizar que el tratamiento sea conforme con el RGPD y que no se produzca ninguna infracción.

4.2.2 Datos personales que «se están tratando»

109. Por otra parte, el artículo 15, apartado 1, del RGPD, se refiere a los datos personales que «se están tratando». El punto de referencia temporal para determinar la gama de datos personales incluidos en la solicitud de acceso ya se ha detallado en la sección 2.3.3. Sin embargo, la redacción también sugiere que el derecho de acceso no distingue entre los fines de las operaciones de tratamiento.

Ejemplo 18: Una empresa trató datos personales relativos a un interesado con el fin de tramitar su orden de compra y organizar el envío a su domicilio. Después de que estos fines iniciales para los que se recogieron los datos personales dejaran de existir, el responsable del tratamiento conserva algunos de los datos personales únicamente para cumplir sus obligaciones legales relativas a la llevanza de registros.

El interesado solicita el acceso a los datos personales que le conciernen. Para cumplir la obligación que le impone el artículo 15, apartado 1, del RGPD, el responsable del tratamiento debe facilitar al interesado los datos personales solicitados que se conservan para cumplir sus obligaciones legales.

110. Los datos personales archivados deben distinguirse de los datos de copia de seguridad, que son datos personales almacenados únicamente con el fin de restablecer los datos en caso de pérdida de datos. Cabe señalar que, en lo que respecta a los principios de protección de datos desde el diseño y minimización de los datos, los datos de copia de seguridad son, en principio, similares a los datos del sistema activo. Cuando existen ligeras diferencias entre los datos personales en el sistema de copia de seguridad y el sistema de producción en directo, estas están generalmente vinculadas a la recogida de datos adicionales desde la última copia de seguridad. En algunos casos, una disminución de los datos en el sistema activo (por ejemplo, una vez finalizado el período de conservación de algunos datos o tras una solicitud de supresión) solo se sobrescribirá en los datos de copia de seguridad en el momento de la copia de seguridad posterior. En caso de que exista una solicitud de acceso en el momento en que haya más datos personales relativos al interesado en la copia de seguridad que en el sistema activo o diferentes datos personales (perceptibles, por ejemplo, a través de un registro de supresiones en el sistema de producción en directo aplicado de plena conformidad con el principio de minimización de datos), el responsable del tratamiento debe ser transparente sobre esta situación y, cuando sea técnicamente viable, facilitar el acceso solicitado por el interesado, incluidos los datos personales almacenados en la copia de seguridad. Por ejemplo, con el fin de ser transparentes para los interesados que ejerzan su derecho, un registro de supresiones en el sistema de producción activo puede permitir al responsable del tratamiento comprobar que hay datos en la copia de seguridad que ya no están en el sistema activo, ya que se han suprimido recientemente y aún no se han sobreescrito en la copia de seguridad.

4.2.3 El alcance de una nueva solicitud de acceso

111. Lo que queda por decir es que los interesados tienen derecho a acceder a todos los datos tratados que les conciernen, o a partes de los datos, en función del alcance de la solicitud (véase también el punto 2.3.1 sobre la exhaustividad de la información y el 3.1.1 para el análisis del contenido de la solicitud). En consecuencia, cuando un responsable del tratamiento ya haya atendido una solicitud de acceso en el pasado y siempre que la solicitud no sea excesiva, el responsable del tratamiento no podrá

restringir el alcance de esta nueva solicitud. Esto significa que, en relación con cualquier otra solicitud de acceso del mismo interesado, el responsable del tratamiento no debe informar al interesado únicamente sobre los meros cambios en los datos personales tratados o sobre el propio tratamiento desde la última solicitud, a menos que el interesado lo acepte expresamente. De lo contrario, los interesados estarían obligados a compilar sus datos personales facilitados con el fin de disponer de un conjunto completo de datos personales relativos a su información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados.

4.3 Información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados

112. Además del acceso a los propios datos personales, el responsable del tratamiento debe facilitar información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados de conformidad con el artículo 15, apartado 1, letras a) a h), y el artículo 15, apartado 2, del RGPD. La mayor parte de la información sobre esos puntos específicos ya se recoge, al menos en forma general, en el registro del responsable del tratamiento de las actividades de tratamiento a que se refiere el artículo 30 del RGPD o en su declaración de confidencialidad elaborada de conformidad con los artículos 12 a 14 del RGPD. Por lo tanto, podría ser útil, como primer paso, consultar las «Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679»⁶⁷ del Grupo de Trabajo del Artículo 29 en relación con el contenido de la información que debe facilitarse en virtud de los artículos 13 y 14 del RGPD.
113. A fin de cumplir lo dispuesto en el artículo 15, apartado 1, letras a) a h), y en el artículo 15, apartado 2, los responsables del tratamiento podrán utilizar cuidadosamente módulos de texto de su declaración de confidencialidad siempre que se aseguren de que están actualizados y son precisos en relación con la solicitud del interesado. Antes o al principio del tratamiento de los datos, a menudo no puede facilitarse alguna información, como la identificación de destinatarios específicos o la duración específica del tratamiento de datos. Parte de la información, como, por ejemplo, el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control [véase el artículo 15, apartado 1, letra f)], no cambia en función de la persona que presenta la solicitud de acceso. Por lo tanto, puede comunicarse en términos generales, como también se hace en la declaración de confidencialidad. Otros tipos de información, como la relativa a los destinatarios, a las categorías y a la fuente de los datos, pueden variar en función de quién realice la solicitud y de cuál sea su alcance. En el contexto de una solicitud de acceso en virtud del artículo 15, es posible que la información sobre el tratamiento de que disponga el responsable del tratamiento deba actualizarse y adaptarse a las operaciones de tratamiento realmente realizadas en relación con el interesado que presente la solicitud. Así pues, la referencia a la formulación de su política de privacidad no sería suficiente para que el responsable del tratamiento facilite la información exigida por el artículo 15, apartado 1, letras a) a h), y apartado 2, a menos que la información «personalizada y actualizada» sea la misma que la información facilitada al inicio del tratamiento. Al explicar qué información se refiere a la persona solicitante, el responsable del tratamiento podría, en su caso, hacer referencia a determinadas actividades (como «si ha utilizado este servicio...», «si ha pagado por factura»), siempre que sea evidente para los interesados si les afecta. A continuación, se explica el grado de especificación requerido en relación con los distintos tipos de información.
114. La información sobre los fines previstos en el artículo 15, apartado 1, letra a), debe ser específica en cuanto a los fines exactos en el caso real del interesado solicitante. No bastaría con enumerar los fines

⁶⁷ Grupo de Trabajo del Artículo 29, WP 260 rev.01, de 11 de abril de 2018, Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679, respaldadas por el CEPD (en adelante «las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD»).

generales del responsable del tratamiento sin aclarar qué fines persigue en el caso actual del interesado solicitante. Si el tratamiento se realiza con varios fines, el responsable del tratamiento debe aclarar qué datos o categorías de datos se tratan para qué fines. A diferencia del artículo 13, apartado 1, letra c), y del artículo 14, apartado 1, letra c), del RGPD, la información sobre el tratamiento a que se refiere el artículo 15, apartado 1, letra a) no contiene información sobre la base jurídica del tratamiento. Sin embargo, dado que algunos derechos de los interesados dependen de la base jurídica aplicable, esta información es importante para que los interesados comprueben la licitud del tratamiento de datos y determinen qué derechos de los interesados son aplicables en la situación específica. Por lo tanto, a fin de facilitar el ejercicio de los derechos de los interesados de conformidad con el artículo 12, apartado 2, del RGPD, se recomienda al responsable del tratamiento que informe también al interesado sobre la base jurídica aplicable a cada operación de tratamiento o que indique dónde puede encontrar esta información. En cualquier caso, el principio de transparencia en el tratamiento exige que la información sobre las bases jurídicas del tratamiento se ponga a disposición del interesado de manera accesible (por ejemplo, en una declaración de confidencialidad).

115. La información sobre las categorías de datos [artículo 15, apartado 1, letra b)] también puede tener que adaptarse a la situación del interesado, de modo que se eliminen las categorías que hayan resultado no ser pertinentes en el caso del solicitante.

Ejemplo 19: En el contexto de la información a que se refieren los artículos 13 y 14 del RGPD, un hotel declara que trata una serie de categorías de datos de clientes (datos de identificación, datos de contacto, datos bancarios, número de tarjetas de crédito, etc.). Si se presenta una solicitud de acceso sobre la base del artículo 15, el interesado que presente la solicitud, además del acceso a los datos que efectivamente se han tratado (componente 2), de conformidad con el artículo 15, apartado 1, letra b), también deberá ser informado de las categorías específicas de datos que se están tratando en el caso concreto (por ejemplo, la no inclusión de los datos bancarios o los datos de la tarjeta de crédito en caso de que el pago se haya efectuado en efectivo).

116. La información sobre «destinatarios o categorías de destinatarios» [artículo 15, apartado 1, letra c)] debe tener en cuenta en primer lugar la definición de destinatarios que figura en el artículo 4, apartado 9, del RGPD. La definición de destinatarios se basa en la divulgación de datos personales a una persona física o jurídica, autoridad pública, agencia u otro organismo⁶⁸. Del artículo 4, apartado 9, del RGPD, se desprende que las autoridades públicas que actúan en el marco de una investigación concreta sujeta a disposiciones nacionales específicas no deben considerarse destinatarios.
117. En cuanto a la cuestión de si el responsable del tratamiento es libre de elegir entre la información sobre los destinatarios o sobre las categorías de destinatarios, hay que señalar que «a diferencia de los artículos 13 y 14 del RGPD, que obligan al responsable del tratamiento [...], el artículo 15 del RGPD establece un verdadero derecho de acceso en favor del interesado, de modo que este debe tener la posibilidad de elegir entre obtener información sobre los destinatarios específicos a los que los mencionados datos hayan sido o vayan a ser comunicados, cuando sea posible, y obtener información sobre las categorías de destinatarios»⁶⁹. También hay que recordar que, como se indica en las

⁶⁸ Cabe señalar, además, que dentro de la misma empresa pueden existir diferentes responsables del tratamiento, tal como se definen en el artículo 4, apartado 7, del RGPD. En esta constelación es posible la divulgación de datos de un destinatario a otro dentro de una empresa.

⁶⁹ TJUE, C-154/21(Österreichische Post AG) apartado 36.

directrices sobre transparencia antes mencionadas⁷⁰, ya en virtud de los artículos 13 y 14 del RGPD, la información sobre los destinatarios o las categorías de destinatarios debe ser lo más concreta posible en el respeto de los principios de transparencia e imparcialidad. De conformidad con el artículo 15, si el interesado no ha optado otra cosa, el responsable del tratamiento está obligado a nombrar a los destinatarios reales, a menos que sea imposible identificar a dichos destinatarios o que el responsable del tratamiento demuestre que las solicitudes de acceso del interesado son manifiestamente infundadas o excesivas en el sentido del artículo 12, apartado 5, del RGPD^{71 72}. A este respecto, el CEPD recuerda que el almacenamiento de información relativa a los destinatarios reales es necesario, entre otras cosas, para poder cumplir las obligaciones del responsable del tratamiento en virtud de los artículos 5, apartado 2, y 19 del RGPD.

Ejemplo 20: En su declaración de confidencialidad, el empleador facilita información sobre las categorías de datos que se transmiten a «agencias de viajes» u «hoteles» en caso de viajes de negocios, de conformidad con el artículo 13, apartado 1, letra e), y el artículo 14, apartado 1, letra e), del RGPD. Si un empleado presenta una solicitud de acceso a los datos personales después de que se hayan realizado viajes de negocios, el empleador debe indicar en su respuesta, en relación con los destinatarios de los datos personales con arreglo al artículo 15, apartado 1, letra c), las agencias de viajes y los hoteles que recibieron los datos. Si bien el empleador se refirió legítimamente a las categorías de destinatarios en su declaración de confidencialidad con arreglo a los artículos 13 y 14, porque en esta fase aún no era posible nombrar a los destinatarios, debe, a menos que el empleado haya decidido lo contrario, facilitar información sobre los destinatarios concretos (nombre de las agencias de viajes, hoteles, etc.) cuando el empleado presente una solicitud de acceso.

Cuando, respetando las condiciones mencionadas anteriormente, un responsable del tratamiento solo pueda facilitar las categorías de destinatarios, la información debe ser lo más específica posible, indicando el tipo de destinatario (es decir, por referencia a las actividades que realiza), la industria, el sector y subsector y la ubicación de los destinatarios⁷³.

118. De conformidad con el artículo 15, apartado 1, letra d), debe facilitarse información sobre el período previsto durante el cual se conservarán los datos personales, siempre que sea posible. En caso contrario, deberán indicarse los criterios utilizados para determinar dicho período. La información facilitada por el responsable del tratamiento debe ser suficientemente precisa para que el interesado pueda saber durante cuánto tiempo seguirán almacenándose los datos relativos al interesado. Si no es posible especificar el momento de la supresión, se especificarán la duración de los plazos de conservación y el inicio del plazo o el hecho desencadenante (por ejemplo, rescisión contractual, expiración de un período de garantía, etc.). La mera referencia, por ejemplo, a la «supresión tras la expiración de los plazos legales de conservación» no es suficiente. Las indicaciones relativas a los plazos de conservación de los datos deberán centrarse en los datos específicos relativos al interesado. Si los datos personales del interesado están sujetos a diferentes plazos de supresión (por ejemplo, porque

⁷⁰ Grupo de Trabajo del artículo 29, WP 260 rev.01, de 11 de abril de 2018, Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679, refrendadas por el CEPD (en adelante «las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, respaldadas por el CEPD»), p. 37 (anexo).

⁷¹ TJUE, C-154/21(Österreichische Post AG).

⁷² El mero hecho de que los datos se hayan comunicado a un gran número de destinatarios no haría, de por sí, excesiva la solicitud (véase la sección 6, apartado 188).

⁷³ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD, p. 43 (anexo).

no todos los datos están sujetos a obligaciones legales de conservación), los plazos de supresión se indicarán en relación con las operaciones de tratamiento y las categorías de datos correspondientes.

119. Mientras que la información sobre el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control [artículo 15, apartado 1, letra f] no depende de las circunstancias específicas, los derechos de los interesados mencionados en el artículo 15, apartado 1, letra e), varían en función de la base jurídica que subyace al tratamiento. Por lo que respecta a su obligación de facilitar el ejercicio de los derechos de los interesados de conformidad con el artículo 12, apartado 2, del RGPD, la respuesta del responsable del tratamiento sobre dichos derechos se adaptará individualmente al caso del interesado y se referirá a las operaciones de tratamiento de que se trate. Debe evitarse la información sobre los derechos que no son aplicables al interesado en la situación específica.
120. De conformidad con el artículo 15, apartado 1, letra g), debe facilitarse «cualquier información disponible» sobre el origen de los datos, cuando los datos personales no se recojan del interesado. El grado de información disponible puede variar con el tiempo.

Ejemplo 21: La política de privacidad de una gran empresa establece lo siguiente:

«Las verificaciones de crédito nos ayudan a evitar problemas en las operaciones de pago. Garantizan la protección de nuestra empresa frente a riesgos financieros, que también pueden afectar a los precios de venta a medio y largo plazo. Se lleva a cabo necesariamente una verificación de crédito cuando vamos a transportar mercancías sin recibir el correspondiente precio de compra al mismo tiempo, por ejemplo, en el caso de una compra a cuenta. Sin la verificación del crédito, solo es posible la opción de pago anticipado (transferencia bancaria inmediata, proveedor de pagos en línea o tarjeta de crédito).

A efectos de la verificación de crédito, enviaremos su nombre, dirección y fecha de nacimiento a los siguientes proveedores de servicios, por ejemplo: 1) Agencia de Información Financiera X, 2) Proveedor de información empresarial Y, y 3) Agencia de Referencia de Crédito Comercial Z.

Los datos se transmiten a las entidades de crédito mencionadas únicamente en el ámbito de lo legalmente permitido y únicamente a efectos del análisis de su comportamiento en materia de pagos en el pasado, así como para la evaluación del riesgo de impago sobre la base de procedimientos matemáticos estadísticos que utilicen datos de direcciones, así como para la verificación de su dirección (examen de la entrega). En función del resultado de la verificación de crédito, es posible que ya no podamos ofrecerle formas de pago individuales, como la compra de facturas».

Así pues, la declaración de confidencialidad contiene información general sobre la posibilidad de obtener información de las oficinas de información económica enumeradas de conformidad con los artículos 13 y 14 del RGPD. Si no está claro previamente qué empresas participarán en el tratamiento, basta con mencionar los nombres de las empresas elegibles en la política de privacidad. En el contexto de una solicitud basada en el artículo 15, además de la información de que se ha obtenido información sobre la solvencia crediticia, sería necesario revelar (posteriormente) qué empresas han participado exactamente. El artículo 15, apartado 1, letra g), expresa claramente que la información sobre el tratamiento de los datos incluye «cualquier información disponible sobre su origen» cuando los datos personales no se recojan del interesado.

121. El artículo 15, apartado 1, letra h), establece que todo interesado debe tener derecho a ser informado, de manera significativa, entre otras cosas, sobre la existencia y la lógica subyacente de la toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles relativos al interesado, y sobre la

importancia y las consecuencias previstas que dicho tratamiento podría tener⁷⁴. Si es posible, la información prevista en el artículo 15, apartado 1, letra h), debe ser más específica en relación con los motivos que conducen a decisiones específicas relativas al interesado que solicitó el acceso.

122. La información sobre las transferencias de datos previstas a un tercer país o a una organización internacional, incluida la existencia de una decisión de adecuación de la Comisión o de garantías adecuadas, debe facilitarse en virtud del artículo 13, apartado 1, letra f), y el artículo 14, apartado 1, letra f), del RGPD. En el contexto de una solicitud de acceso con arreglo al artículo 15, su apartado 2 exige información sobre las garantías adecuadas con arreglo al artículo 46 del RGPD únicamente en los casos en que se esté produciendo realmente una transferencia a un tercer país o a una organización internacional.

5 ¿CÓMO PUEDE FACILITAR EL ACCESO UN RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO?

123. El RGPD no es muy prescriptivo en cuanto a la forma en que el responsable del tratamiento debe facilitar el acceso. El derecho de acceso puede ser fácil y sencillo de aplicar en algunas situaciones, por ejemplo cuando una organización pequeña posee información limitada sobre el interesado. En otras situaciones, el derecho de acceso es más complicado porque el tratamiento de los datos es más complejo por lo que se refiere al número de interesados, las categorías de datos tratados y el flujo de datos dentro de las distintas organizaciones y entre ellas. Teniendo en cuenta las diferencias en el tratamiento de los datos personales, la forma adecuada de facilitar el acceso puede variar en consecuencia.
124. Esta sección tiene por objeto ofrecer algunas orientaciones y ejemplos prácticos sobre las diferentes formas en que los responsables del tratamiento pueden atender una solicitud de acceso, así como sobre el significado del artículo 12, apartado 1, del RGPD, en relación con el derecho de acceso. Esta sección también proporcionará algunas orientaciones sobre lo que se considera un formato electrónico de uso común, así como sobre el plazo para la concesión de acceso con arreglo al artículo 12, apartado 3, del RGPD.

5.1 ¿Cómo puede el responsable del tratamiento recuperar los datos solicitados?

125. Los interesados deben tener acceso a toda la información que el responsable del tratamiento trate sobre ellos. Esto significa, por ejemplo, que el responsable del tratamiento está obligado a buscar datos personales a través de sus sistemas informáticos y de sus ficheros no informáticos. Al llevar a cabo dicha búsqueda, el responsable del tratamiento debe utilizar la información disponible en la organización relativa al interesado que probablemente dará lugar a coincidencias en los sistemas, dependiendo de cómo esté estructurada la información⁷⁵. Por ejemplo, si la información está clasificada en archivos en función del nombre o de un número de referencia, la búsqueda podría limitarse a estos factores. Sin embargo, si la estructura de los datos depende de otros factores, como las relaciones familiares o los títulos profesionales o cualquier tipo de identificadores directos o

⁷⁴ Véanse, en este sentido, las Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679 (WP 260), apartado 41, con referencia a las Directrices sobre decisiones individuales automatizadas y elaboración de perfiles a los efectos del Reglamento 2016/679 (WP 251).

⁷⁵ Naturalmente, dicha búsqueda también debe incluir la información que obre en poder de un encargado del tratamiento, véase el artículo 28, apartado 3, letra e), del RGPD.

indirectos (por ejemplo, número de cliente, nombre de usuario o direcciones IP), la búsqueda debe ampliarse para incluirlos, siempre que el responsable del tratamiento también conserve esta información relacionada con el interesado, o sea facilitada por el interesado. Lo mismo se aplica cuando es probable que los registros relativos a terceros contengan datos personales relativos al interesado. No obstante, el responsable del tratamiento no podrá exigir al interesado que facilite más información de la necesaria para su identificación. Si un responsable utiliza un encargado para sus actividades de tratamiento de datos, la búsqueda debe ampliarse naturalmente para incluir también los datos personales tratados por el encargado.

126. De conformidad con el artículo 25 del RGPD sobre la protección de datos desde el diseño y por defecto, el responsable del tratamiento (y cualquier encargado del tratamiento que utilice) también debería haber implantado funciones que permitan el cumplimiento de los derechos de los interesados. Esto significa, en este contexto, que debe haber formas adecuadas de encontrar y recuperar la información relativa a un interesado a la hora de tramitar una solicitud. Sin embargo, cabe señalar que una interpretación excesiva a este respecto podría dar lugar a funciones de búsqueda y recuperación de información que, en sí mismas, supongan un riesgo para la privacidad de los interesados. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que el proceso de recuperación de datos también debe diseñarse de manera respetuosa con la protección de datos, de modo que no comprometa la privacidad de otras personas, por ejemplo los empleados del responsable del tratamiento.

5.2 Medidas adecuadas para facilitar el acceso

5.2.1 Tomar las «medidas oportunas»

127. El artículo 12 del RGPD establece los requisitos para facilitar el acceso, es decir, para facilitar la confirmación, los datos personales y la información complementaria con arreglo al artículo 15, y también especifica la forma, el modo y el plazo en relación con el derecho de acceso. Las «Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679» del Grupo de Trabajo del Artículo 29⁷⁶ proporcionan orientaciones adicionales en relación con el artículo 12, principalmente en relación con los artículos 13 y 14 del RGPD, pero también con el artículo 15 y sobre la transparencia en general. Así pues, lo que se define en dichas Directrices puede aplicarse a menudo igualmente en lo que respecta a la concesión de acceso con arreglo al artículo 15.
128. El artículo 12, apartado 1, del RGPD, establece que el responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas para facilitar al interesado toda comunicación con arreglo al artículo 15 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo. El artículo 12, apartado 2, establece que el responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio del derecho de acceso. Los requisitos más precisos a este respecto deberán evaluarse caso por caso. A la hora de decidir qué medidas son oportunas, los responsables del tratamiento deben tener en cuenta todas las circunstancias pertinentes, incluidas, entre otras, la cantidad de datos tratados, la complejidad de su tratamiento y los conocimientos que tienen sobre sus interesados, por ejemplo si la mayoría de los interesados son niños, personas de edad avanzada o personas con discapacidad. Además, en situaciones en las que se pone en conocimiento del responsable del tratamiento las necesidades particulares del interesado que presenta la solicitud, por ejemplo

⁷⁶ Grupo de Trabajo del Artículo 29, WP 260 rev.01, de 11 de abril de 2018, Directrices sobre la transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2016/679, respaldadas por el CEPD (en adelante «las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD»).

mediante información adicional en la solicitud, el responsable del tratamiento debe tener en cuenta estas circunstancias. Como consecuencia de ello, las medidas oportunas variarán.

129. Es importante tener en cuenta a la hora de evaluar que el término «oportunas» nunca debe entenderse como una forma de limitar el alcance de los datos cubiertos por el derecho de acceso. El término «oportunas» no significa que los esfuerzos por facilitar la información puedan sopesarse con, por ejemplo, cualquier interés que el interesado pueda tener en obtener los datos personales. Más bien, la evaluación debe tener por objeto elegir el método más adecuado para proporcionar toda la información cubierta por este derecho, en función de las circunstancias específicas de cada caso. Como consecuencia de ello, un responsable del tratamiento que trate una gran cantidad de datos a gran escala debe aceptar realizar grandes esfuerzos para garantizar el derecho de acceso de los interesados en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.
130. Debe evitarse dirigir al interesado a diferentes fuentes en respuesta a una solicitud de acceso a los datos. Como se ha indicado anteriormente en las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia (en relación con el concepto de «facilitar» en los artículos 13 y 14 del RGPD), el concepto de «facilitar» implica que «el interesado no debe tener que buscar activamente la información contemplada en dichos artículos entre información de otro tipo, como por ejemplo las condiciones de uso de un sitio web o una aplicación»⁷⁷. Por lo tanto, y respetando el principio de transparencia, los interesados deben obtener del responsable del tratamiento la información y los datos personales requeridos por el artículo 15, apartados 1, 2 y 3, de una manera que permita un acceso completo a la información solicitada. En circunstancias especiales, sería inadecuado o incluso ilícito compartir la información dentro del responsable del tratamiento, por ejemplo debido al carácter sensible de la información (como la información relativa a denuncias). En estos casos, se consideraría apropiado dividir la información en varias respuestas como respuesta a la solicitud de acceso de los interesados. El método elegido por el responsable del tratamiento debe proporcionar realmente al interesado los datos y la información solicitados, por lo que no sería adecuado remitir únicamente al interesado a la comprobación de los datos solicitados almacenados en su propio dispositivo, incluida, por ejemplo, la comprobación del historial de los flujos de datos y las direcciones IP en su teléfono móvil.
131. De conformidad con el principio de responsabilidad proactiva, el responsable del tratamiento debe documentar su enfoque para poder demostrar que los medios elegidos para proporcionar la información necesaria con arreglo al artículo 15 son adecuados en las circunstancias en cuestión.

5.2.2 Diferentes medios para facilitar el acceso

132. Como ya se ha explicado en la sección 2.2.2, al presentar una solicitud de acceso, los interesados tienen derecho a recibir una copia de sus datos objeto de tratamiento de conformidad con el artículo 15, apartado 3, junto con la información complementaria, que se considera la modalidad principal para facilitar el acceso a los datos personales.
133. Sin embargo, en algunas circunstancias podría ser conveniente que el responsable del tratamiento facilitara el acceso por medios distintos de la entrega de una copia. Estas modalidades no permanentes de acceso a los datos podrían ser, por ejemplo: información oral, consulta de expedientes, acceso *in situ* o acceso a distancia sin posibilidad de descarga. Estas modalidades pueden ser formas adecuadas de conceder el acceso, por ejemplo en los casos en que redunde en interés del interesado o este lo

⁷⁷ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD, apartado 33.

solicite. El acceso *in situ* también podría resultar adecuado, como medida inicial, cuando un responsable del tratamiento maneje una gran cantidad de datos no digitalizados para permitir que el interesado conozca los datos personales objeto de tratamiento y pueda tomar una decisión con conocimiento de causa sobre los datos personales que desea que se le faciliten a través de una copia. Los medios de acceso no permanentes pueden ser suficientes y adecuados en determinadas situaciones. Por ejemplo, pueden satisfacer la necesidad de los interesados de verificar que los datos tratados por el responsable del tratamiento son correctos dando a los interesados la oportunidad de ver los datos originales. Un responsable del tratamiento no está obligado a facilitar la información por medios distintos de la entrega de una copia, pero debe adoptar un enfoque razonable al examinar una solicitud de este tipo. La concesión de acceso por medios distintos de la entrega de una copia no impide a los interesados el derecho a disponer también de una copia, a menos que opten por no hacerlo.

134. El responsable del tratamiento podrá optar, en función de la situación de que se trate, por facilitar la copia de los datos objeto de tratamiento, junto con la información complementaria, de diferentes maneras, por ejemplo, por correo electrónico, correo físico o mediante el uso de una herramienta de autoservicio. Si el interesado realiza la solicitud por medios electrónicos, y salvo que el interesado solicite otra cosa, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común, tal y como se establece en el artículo 15, apartado 3. En cualquier caso, el responsable del tratamiento debe considerar medidas técnicas y organizativas adecuadas, incluido un cifrado adecuado cuando facilite información por correo electrónico o herramientas de autoservicio en línea.
135. En caso de que el responsable del tratamiento solo trate datos personales relativos a la persona que presenta la solicitud a pequeña escala, la copia de los datos personales y la información complementaria pueden y deben facilitarse mediante un procedimiento sencillo.

Ejemplo 22: Una librería local lleva un registro del nombre y la dirección de sus clientes que han encargado la entrega a domicilio. Un cliente acude a la librería y presenta una solicitud de acceso. En esta situación, bastaría con imprimir los datos personales relativos al cliente directamente desde el sistema empresarial, facilitando al mismo tiempo la información complementaria a que se refiere el artículo 15, apartados 1 y 2.

Ejemplo 23: Un donante mensual a una organización benéfica presenta una solicitud de acceso por correo electrónico. La organización benéfica dispone de información sobre las donaciones realizadas en los últimos doce meses, así como de los nombres y direcciones de correo electrónico de los donantes. El responsable del tratamiento podría facilitar la copia de los datos personales y la información complementaria respondiendo al correo electrónico, siempre que se apliquen todas las garantías necesarias, teniendo en cuenta, por ejemplo, la naturaleza de los datos.

136. Incluso los responsables del tratamiento que tratan una gran cantidad de datos pueden optar por basarse en rutinas manuales para tramitar las solicitudes de acceso. Si el responsable del tratamiento trata datos en varios departamentos diferentes, debe recoger los datos personales de cada departamento para poder responder a la solicitud del interesado.

Ejemplo 24: El responsable del tratamiento nombra a un administrador para que se ocupe de las cuestiones prácticas relativas a las solicitudes de acceso. Al recibir una solicitud, el administrador envía una consulta por correo electrónico a los diferentes departamentos de la organización pidiéndoles que recopilen datos personales relativos al interesado. Los representantes de cada servicio entregaráán al administrador los datos personales tratados por su servicio. A continuación, el administrador envía

todos los datos personales al interesado junto con la información complementaria necesaria, por ejemplo y cuando proceda, por correo electrónico.

137. Aunque los procesos manuales para la tramitación de las solicitudes de acceso podrían considerarse adecuados, algunos responsables del tratamiento pueden beneficiarse de la utilización de procesos automatizados para tramitar las solicitudes de los interesados. Este podría ser el caso, por ejemplo, de los responsables del tratamiento que reciben un gran número de solicitudes. Una forma de facilitar la información con arreglo al artículo 15 es proporcionar al interesado herramientas de autoservicio. Esto podría facilitar una tramitación eficiente y oportuna de las solicitudes de acceso de los interesados y también permitiría al responsable del tratamiento incluir un mecanismo de verificación en la herramienta de autoservicio.

Ejemplo 25: Un servicio de redes sociales cuenta con un proceso automatizado para tramitar las solicitudes de acceso que permite al interesado acceder a sus datos personales desde su cuenta de usuario. Para recuperar los datos personales, los usuarios de las redes sociales pueden elegir la opción «Descargar tus datos personales» cuando estén conectados a su cuenta de usuario. Esta opción de autoservicio permite a los usuarios descargar un archivo que contiene sus datos personales directamente de la cuenta de usuario a su propio ordenador.

138. El uso de herramientas de autoservicio nunca debe limitar el alcance de los datos personales recibidos. Si no es posible facilitar toda la información contemplada en el artículo 15 a través de la herramienta de autoservicio, la información restante debe facilitarse de otra manera. De hecho, el responsable del tratamiento puede animar al interesado a utilizar una herramienta de autoservicio que aquel haya establecido para tramitar las solicitudes de acceso. No obstante, cabe señalar que el responsable del tratamiento también debe tramitar las solicitudes de acceso que no se envíen a través del canal de comunicación establecido⁷⁸.

5.2.3 Facilitar el acceso «en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo»

139. De conformidad con el artículo 12, apartado 1, del RGPD, el responsable del tratamiento adoptará las medidas oportunas con arreglo al artículo 15, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.
140. El requisito de que el acceso al interesado se facilite de forma concisa y transparente significa que los responsables del tratamiento deben presentar la información de manera eficiente y sucinta para que el interesado pueda comprenderla fácilmente, especialmente si se trata de un niño. El responsable del tratamiento debe tener en cuenta la cantidad y complejidad de los datos a la hora de elegir los medios para facilitar el acceso con arreglo al artículo 15.

Ejemplo 26: Un proveedor de medios sociales trata una gran cantidad de información sobre un interesado. Gran parte de estos datos personales son información contenida en cientos de páginas de archivos de registro en los que se registran las actividades del interesado en el sitio web. Si los interesados solicitan acceso a sus datos personales, los datos personales de estos archivos de registro están efectivamente cubiertos por el derecho de acceso. Por lo tanto, el derecho de acceso puede cumplirse formalmente si se facilitan al interesado estos cientos de páginas de archivos de registro. Sin embargo, si no se adoptan medidas para facilitar la comprensión de la información de los archivos de registro, en la práctica podría no cumplirse el derecho de acceso del interesado, ya que no se puede

⁷⁸ Véase el apartado 3.1.2.

extraer fácilmente ningún conocimiento de los archivos de registro, por lo que no se cumple el requisito del artículo 12, apartado 1, del RGPD. Por lo tanto, el responsable del tratamiento debe ser cuidadoso y minucioso a la hora de elegir la forma en que se presentan la información y los datos personales al interesado.

141. En las circunstancias del ejemplo anterior, el uso de un enfoque por niveles, similar al enfoque por niveles preconizado en las Directrices sobre la transparencia en relación con los avisos de privacidad⁷⁹, podría ser una medida oportuna para cumplir tanto los requisitos del artículo 15 como los del artículo 12, apartado 1, del RGPD. Esto se desarrollará más adelante en la sección 5.2.4. El requisito de que la información sea «inteligible» significa que debe ser entendida por el público destinatario⁸⁰, teniendo en cuenta al mismo tiempo las necesidades particulares que el interesado pueda tener de las que conozca el responsable del tratamiento⁸¹. Dado que el derecho de acceso a menudo permite el ejercicio de otros derechos de los interesados, es fundamental que la información facilitada sea comprensible y clara. Esto se debe a que los interesados solo podrán considerar si invocan su derecho, por ejemplo, a la rectificación con arreglo al artículo 16 del RGPD una vez que sepan qué datos personales se están tratando, para qué fines, etc. Por consiguiente, el responsable del tratamiento podría tener que facilitar al interesado información adicional que explique los datos facilitados. Cabe destacar que la complejidad del tratamiento de datos obliga al responsable del tratamiento a proporcionar los medios para que los datos sean comprensibles y no puede utilizarse como argumento para limitar el acceso a todos los datos. Del mismo modo, la obligación del responsable del tratamiento de facilitar los datos de manera concisa no puede utilizarse como argumento para limitar el acceso a todos los datos.

Ejemplo 27: Un sitio web de comercio electrónico recopila datos sobre artículos visualizados o comprados en su sitio web con fines comerciales. Una parte de estos datos consistirá en datos en un formato bruto⁸² que no se ha analizado y que puede no ser directamente significativo para el lector (códigos, historial de actividad, etc.). Estos datos relacionados con las actividades de los interesados también están cubiertos por el derecho de acceso y, por consiguiente, deben facilitarse al interesado en respuesta a una solicitud de acceso. Al facilitar datos en un formato bruto, es importante que el responsable del tratamiento tome las medidas necesarias para garantizar que el interesado entienda los datos, por ejemplo, proporcionando un documento explicativo que traduzca el formato bruto en un formato fácil de utilizar. Además, un documento de este tipo podría explicar las abreviaturas y otros acrónimos, por ejemplo que «A» significa que la compra ha sido interrumpida y «B», que la compra se ha tramitado.

142. El elemento «fácilmente accesible» significa que la información contemplada en el artículo 15 debe presentarse de manera fácilmente accesible para el interesado. Esto se aplica, por ejemplo, a la presentación, los títulos apropiados y los apartados. La información debe facilitarse siempre en un

⁷⁹ Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD, apartado 35.

⁸⁰ La inteligibilidad está estrechamente vinculada al requisito de utilizar un lenguaje claro y sencillo (Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD, apartado 9). Lo que se dice sobre un lenguaje claro y sencillo en los apartados 12 a 16 en relación con la información a que se refieren los artículos 13 y 14 del RGPD se aplica igualmente a la comunicación en virtud del artículo 15.

⁸¹ Véase el apartado 128.

⁸² El formato bruto del ejemplo debe entenderse como datos no analizados subyacentes a un tratamiento, y no como el nivel más bajo de datos en bruto que solo pueden ser legibles por máquina (como *bits*).

lenguaje sencillo y claro. Un responsable del tratamiento que ofrezca un servicio en un país también debe ofrecer respuestas en la lengua que entiendan los interesados en ese país. También se fomenta el uso de iconos normalizados cuando facilita la inteligibilidad y accesibilidad de la información. Cuando la solicitud de información se refiera a interesados con discapacidad visual u otros interesados que puedan tener dificultades para acceder a la información o comprenderla, se espera que el responsable del tratamiento adopte medidas que faciliten la comprensión de la información facilitada, incluida información facilitada de forma verbal, cuando proceda⁸³. El responsable del tratamiento debe velar especialmente por que las personas de edad avanzada, los niños, las personas con discapacidad visual o las personas con discapacidad cognitiva o de otro tipo puedan ejercer sus derechos, por ejemplo proporcionando de forma proactiva elementos fácilmente accesibles para facilitar el ejercicio de estos derechos.

5.2.4 Una gran cantidad de información requiere requisitos específicos sobre cómo se facilita la información

143. Independientemente de los medios utilizados para facilitar el acceso, puede existir conflicto entre la cantidad de información que el responsable del tratamiento necesita proporcionar a los interesados y el requisito de que sea concisa. Una forma de lograr ambos objetivos, y un ejemplo de medida oportuna para determinados responsables del tratamiento, cuando deba facilitarse una gran cantidad de datos, es utilizar un enfoque por niveles. Este enfoque puede facilitar la comprensión de los datos por parte de los interesados. No obstante, cabe destacar que este enfoque solo puede utilizarse en determinadas circunstancias y debe llevarse a cabo de manera que no limite el derecho de acceso, como se explica a continuación. Además, el uso de un enfoque por niveles no debe suponer una carga adicional para el interesado. Por lo tanto, sería el más adecuado cuando el acceso se facilita en un contexto en línea. Un enfoque por niveles es simplemente una forma de presentar la información con arreglo al artículo 15 de manera que también cumpla los requisitos del artículo 12, apartado 1, del RGPD, y no debe confundirse con la posibilidad de que los responsables del tratamiento soliciten que el interesado especifique las actividades de información o tratamiento a las que se refiere la solicitud, tal como se establece en el considerando 63 del RGPD⁸⁴.
144. Un enfoque por niveles en relación con el derecho de acceso significa que un responsable del tratamiento, en determinadas circunstancias, puede facilitar los datos personales y la información complementaria requerida en virtud del artículo 15 en diferentes niveles. El primer nivel debe incluir información sobre el tratamiento y los derechos del interesado de conformidad con el artículo 15, apartado 1, letras a) a h), y el artículo 15, apartado 2, así como una primera parte de los datos personales tratados. En un segundo nivel, deben facilitarse más datos personales.
145. A la hora de decidir qué información debe facilitarse en los distintos niveles, el responsable del tratamiento debe considerar qué información consideraría más relevante el interesado en general. En consonancia con el principio de lealtad, el primer nivel también debe contener información sobre el

⁸³ Véanse las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD, apartado 21.

⁸⁴ Véase también la sección 2.3.1.

tratamiento que tenga mayor efecto en el interesado⁸⁵. Los responsables del tratamiento deben poder demostrar su responsabilidad proactiva en cuanto a su razonamiento en relación con lo anterior.

Ejemplo 28: Un responsable del tratamiento analiza conjuntos de macrodatos para situar a los clientes en diferentes segmentos en función de su comportamiento en línea. En esta situación, cabe suponer que la información más importante que deben obtener los interesados es información sobre el segmento en el que han sido colocados. En consecuencia, esta información debe incluirse en el primer nivel. Los datos en un formato bruto⁸⁶ que aún no han sido analizados o tratados, como la actividad de los usuarios en un sitio web, también son datos personales cubiertos por el derecho de acceso; sin embargo, en algunos casos podría ser suficiente para proporcionar esta información en otro nivel.

146. Para que el uso de un enfoque por niveles se considere una medida adecuada, es necesario que el interesado sea informado desde el principio de que la información prevista en el artículo 15 está estructurada en diferentes niveles y se le facilite una descripción de los datos personales y la información que se incluirán en los distintos niveles. De este modo, será más fácil para el interesado decidir a qué niveles desea acceder. La descripción debe reflejar objetivamente todas las categorías de datos personales que son efectivamente tratados por el responsable del tratamiento. También debe quedar claro cómo puede acceder el interesado a los distintos niveles. El acceso a los distintos niveles no implicará ningún esfuerzo desproporcionado para el interesado y no estará supeditado a la formulación de una nueva solicitud de este. Esto significa que los interesados deben tener la posibilidad de elegir entre acceder a todos los niveles de forma inmediata o acceder a uno o dos de ellos, si están satisfechos con ello.

Ejemplo 29: El interesado presenta una solicitud de acceso a un servicio de emisión de vídeo en tiempo real. La solicitud se hace a través de una opción disponible cuando los interesados han iniciado sesión en su cuenta. El interesado tiene dos opciones que aparecen como botones en la página web. La primera opción consiste en descargar la parte 1 de los datos personales y la información complementaria que contiene, por ejemplo, el historial reciente de la retransmisión en directo, información sobre cuentas e información sobre pagos. La opción dos es descargar la parte 2 de los datos personales que contienen archivos de registro técnico sobre las actividades de los interesados y la información histórica sobre la cuenta. En este caso, el responsable del tratamiento ha hecho posible que los interesados ejerzan su derecho de un modo que no suponga una carga adicional para el interesado.

Variación 1: en los casos en que el interesado solo elija el botón para descargar la parte 1 de los datos personales, el responsable del tratamiento solo estará obligado a facilitar la parte 1 de los datos.

Variación 2: en los casos en que el interesado elija los botones tanto para la parte 1 como para la parte 2 de los datos, el responsable del tratamiento no podrá comunicar solo la parte 1 de los datos y solicitar una nueva confirmación antes de la comunicación de la parte 2 de los datos. En cambio, ambas partes de los datos deben facilitarse al interesado, como se desprende de la solicitud presentada.

147. El uso de un enfoque por niveles no se considerará adecuado para todos los responsables del tratamiento ni en todas las situaciones. Solo debe utilizarse cuando sea difícil para el interesado comprender la información si se facilita en su totalidad. En otras palabras, el responsable del tratamiento debe poder demostrar que el uso de un enfoque por niveles añade valor al interesado

⁸⁵ Véanse las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 sobre la transparencia, refrendadas por el CEPD, apartado 36.

⁸⁶ Véase la nota a pie de página n.º 82.

para ayudarle a comprender la información facilitada. Por lo tanto, un enfoque por niveles solo se consideraría adecuado cuando un responsable del tratamiento trate una gran cantidad de datos personales sobre el interesado que presenta la solicitud y cuando hubiera dificultades evidentes para que el interesado captara o comprendiera la información si esta se facilitara toda de una vez. El hecho de que exigiera un gran esfuerzo y recursos por parte del responsable del tratamiento proporcionar la información en virtud del artículo 15 no es en sí mismo un argumento para utilizar un enfoque por niveles.

5.2.5 Formato

148. De conformidad con el artículo 12, apartado 1, del RGPD, la información con arreglo al artículo 15 será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. En cuanto al acceso a los datos personales objeto de tratamiento, el artículo 15, apartado 3, establece que cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común. El RGPD no especifica qué es un formato electrónico de uso común. Por lo tanto, existen varios formatos concebibles que pueden utilizarse. Lo que se considera un formato electrónico de uso común también variará a lo largo del tiempo.
149. Lo que podría considerarse un formato electrónico de uso común debe basarse en una evaluación objetiva y no en el formato que utiliza el responsable del tratamiento en sus operaciones diarias. Para determinar qué formato debe considerarse un formato comúnmente utilizado en la situación en cuestión, el responsable del tratamiento tendrá que evaluar si existen formatos específicos generalmente utilizados en el ámbito de las operaciones del responsable del tratamiento o en el contexto de que se trate. Cuando no se utilicen generalmente tales formatos, los formatos abiertos establecidos en una norma internacional, como la ISO, deben considerarse, en general, formatos electrónicos de uso común. Sin embargo, el CEPD no excluye la posibilidad de que también pueda considerarse que otros formatos se utilizan habitualmente en el sentido del artículo 15, apartado 3. Al evaluar si un formato es un formato electrónico de uso común, el CEPD considera que es importante la facilidad con que la persona puede acceder a la información facilitada en el formato actual. A este respecto, debe señalarse qué información ha proporcionado el responsable del tratamiento al interesado sobre cómo acceder a un archivo que se le ha facilitado en un formato específico, como qué programas o *software* podría utilizar, para que el formato sea más accesible para el interesado. No obstante, el interesado no debe estar obligado a comprar programas informáticos para acceder a la información.
150. A la hora de decidir el formato en el que debe facilitarse la copia de los datos personales y la información con arreglo al artículo 15, el responsable del tratamiento debe tener en cuenta que el formato debe permitir que la información se presente de manera inteligible y fácilmente accesible. Es importante que se facilite al interesado información en forma material y permanente (texto, electrónica). Dado que la información debe persistir a lo largo del tiempo, la información por escrito, incluso por medios electrónicos, es, en principio, preferible a otras formas. La copia de los datos personales podría almacenarse, en su caso, en un dispositivo electrónico de almacenamiento, como CD o USB.
151. Cabe señalar que, para que un responsable del tratamiento pueda considerar que se ha facilitado a los interesados una copia de los datos personales, no basta con facilitarles el acceso a sus datos personales. Para que se cumpla el requisito de facilitar una copia de los datos personales y, en caso de que los datos se faciliten por vía electrónica o digital, los interesados deben poder descargar sus datos en un formato electrónico de uso común.

152. Es responsabilidad del responsable del tratamiento decidir la forma adecuada en la que se facilitarán los datos personales. El responsable del tratamiento puede proporcionar los documentos que contengan datos personales de los interesados que realicen la solicitud, en su forma original, aunque no está necesariamente obligado a ello. El responsable del tratamiento podría, por ejemplo, en cada caso concreto, facilitar el acceso a una copia del soporte como tal, dada la necesidad de transparencia (por ejemplo, para verificar la exactitud de los datos en poder del responsable del tratamiento en caso de solicitud de acceso al expediente médico o de grabación de audio cuya transcripción sea impugnada). Sin embargo, el TJUE, en su interpretación del derecho de acceso en virtud de la Directiva 95/46/CE, declaró que «[p]ara dar cumplimiento a este derecho [de acceso], basta con facilitar a dicho solicitante una idea completa de esos datos en forma inteligible, es decir, permitiéndole conocer dichos datos y comprobar que son exactos y son tratados de conformidad con esta Directiva para que pueda, en su caso, ejercer los derechos que dicha Directiva le confiere»⁸⁷. A diferencia de la Directiva, el RGPD establece expresamente la obligación de facilitar al interesado una copia de los datos personales objeto de tratamiento. Sin embargo, esto no significa que el interesado tenga siempre derecho a obtener una copia de los documentos que contengan los datos personales, sino una copia inalterada de los datos personales tratados en dichos documentos.⁸⁸ Dicha copia de los datos personales podría facilitarse mediante una compilación que contenga todos los datos personales cubiertos por el derecho de acceso, siempre que la compilación permita informar al interesado y verificar la licitud del tratamiento. Por lo tanto, no existe contradicción entre la redacción del RGPD y la sentencia del TJUE sobre esta cuestión. El término «idea completa» de la sentencia no debe interpretarse erróneamente en el sentido de que la compilación no abarcaría todos los datos cubiertos por el derecho de acceso, sino que es simplemente una forma de presentar todos esos datos sin dar acceso a los documentos subyacentes que contienen los datos personales. Dado que la compilación debe contener una copia de los datos personales, cabe destacar que no puede hacerse de manera que altere o modifique de alguna manera el contenido de la información.

Ejemplo 30: Un interesado ha estado asegurado desde hace muchos años con una compañía de seguros. Se han producido varios incidentes asegurados. En cada caso ha habido cierta correspondencia escrita por correo electrónico entre el interesado y la compañía de seguros. Dado que el interesado tenía que facilitar información sobre las circunstancias específicas de cada incidente, la correspondencia implica una gran cantidad de información personal sobre el interesado (aficiones, compañeros de piso, hábitos diarios, etc.). En algunos casos surgió un desacuerdo sobre la obligación de la compañía de seguros de indemnizar al interesado, lo que generó una gran cantidad de comunicaciones posteriores. La compañía de seguros conserva toda esta correspondencia. El interesado presenta una solicitud de acceso. En esta situación, el responsable del tratamiento no tiene necesariamente que facilitar los correos electrónicos en su formato original remitiéndolos al interesado. En su lugar, el responsable del tratamiento podría optar por compilar la correspondencia por correo electrónico que contenga los datos personales del interesado en un archivo que se le facilite.

153. Independientemente del formato en que el responsable del tratamiento facilite los datos personales, por ejemplo, proporcionando los documentos reales que contengan los datos personales o una recopilación de los mismos, la información deberá cumplir los requisitos de transparencia establecidos en el artículo 12 del RGPD. Hacer algún tipo de compilación o extracción de los datos de manera que

⁸⁷ TJUE, asuntos acumulados C-141/12 y 372/12, YS y otros, apartado. 60.

⁸⁸ Las cuestiones relacionadas con estos temas se plantean en asunto pendiente ante el TJUE (C-487/21 y C-307/21).

la información sea fácil de comprender podría ser, en algunos casos, una forma de cumplir estos requisitos. En otros casos, la información se entiende mejor facilitando una copia del documento real que contiene los datos personales. Por lo tanto, la forma más adecuada debe decidirse caso por caso.

154. En este contexto, es importante recordar que existe una distinción entre el derecho a obtener acceso con arreglo al artículo 15 del RGPD y el derecho a recibir una copia de los documentos administrativos regulados por la legislación nacional, que es el derecho a recibir una copia del documento propiamente dicho. Esto no significa que el derecho de acceso en virtud del artículo 15 del RGPD excluya la posibilidad de recibir una copia del documento o de los medios en los que aparecen los datos personales.
155. En algunos casos, los propios datos personales establecen los requisitos sobre el formato en que deben facilitarse los datos personales. Por ejemplo, cuando los datos personales constituyen información manuscrita del interesado, puede ser necesario proporcionarle una fotocopia de dicha información manuscrita, ya que la propia escritura es un dato personal. Este podría ser especialmente el caso cuando la escritura sea algo importante para el tratamiento, por ejemplo, el análisis de la escritura. Lo mismo se aplica, en general, a las grabaciones sonoras, ya que la voz propia del interesado constituye un dato personal. En algunos casos, sin embargo, el acceso puede concederse facilitando una transcripción de la conversación, por ejemplo, si así lo acuerdan el interesado y el responsable del tratamiento.
156. Cabe señalar que las disposiciones sobre los requisitos de formato son diferentes en lo que respecta al derecho de acceso y el derecho a la portabilidad de los datos. Si bien el derecho a la portabilidad de los datos en virtud del artículo 20 del RGPD exige que la información se facilite en un formato legible por máquina, el derecho a la información con arreglo al artículo 15 no lo hace. Por lo tanto, los formatos que no se consideran adecuados cuando se atiende a una solicitud de portabilidad de datos, por ejemplo, ficheros PDF, podrían seguir siendo adecuados para satisfacer una solicitud de acceso.

5.3 Plazo para la facilitación del acceso

157. El artículo 12, apartado 3, del RGPD exige que el responsable del tratamiento facilite al interesado información sobre sus actuaciones en relación con una solicitud con arreglo al artículo 15 sin dilación indebida y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Este plazo podrá prorrogarse por un máximo de dos meses, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes, siempre que se haya informado al interesado de los motivos de la dilación en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Esta obligación de informar al interesado sobre la prórroga y sus razones no debe confundirse con la información que debe facilitarse sin dilación y, a más tardar, en el plazo de un mes cuando el responsable del tratamiento no dé curso a la solicitud, tal como se detalla en el artículo 12, apartado 4, del RGPD.
158. El responsable del tratamiento reaccionará y, como norma general, facilitará la información prevista en el artículo 15 sin dilación indebida, lo que significa que la información debe facilitarse lo antes posible. Esto significa que, si es posible facilitar la información solicitada en un plazo inferior a un mes, el responsable del tratamiento deberá hacerlo. El CEPD también considera que el plazo para responder a la solicitud en algunas situaciones debe adaptarse al plazo de conservación para poder facilitar el acceso⁸⁹.

⁸⁹ Véase el apartado 2.3.3.

159. El plazo comienza cuando el responsable del tratamiento ha recibido una solicitud con arreglo al artículo 15, es decir, cuando la solicitud llega al responsable a través de uno de sus canales oficiales⁹⁰. No es necesario que el responsable del tratamiento tenga efectivamente conocimiento de la solicitud. No obstante, cuando el responsable del tratamiento deba comunicarse con el interesado debido a la incertidumbre sobre la identidad de la persona que presenta la solicitud, puede haber una suspensión del plazo hasta que el responsable del tratamiento haya obtenido la información necesaria del interesado, siempre que el responsable del tratamiento haya solicitado información adicional sin dilación indebida. Lo mismo se aplica cuando un responsable del tratamiento ha pedido a un interesado que especifique las operaciones de tratamiento a las que se refiere la solicitud, cuando se cumplan las condiciones establecidas en el considerando 63⁹¹.

Ejemplo 31: Tras la recepción de la solicitud, el responsable del tratamiento reacciona inmediatamente y solicita la información que necesita para confirmar la identidad de la persona que presenta la solicitud. Esta última responde solo varios días después y la información que el interesado envía para verificar la identidad no parece suficiente, lo que requiere que el responsable del tratamiento solicite aclaraciones. En esta situación habrá una suspensión del plazo hasta que el responsable del tratamiento haya obtenido información suficiente para verificar la identidad del interesado.

160. El plazo para responder a una solicitud de acceso debe calcularse de conformidad con el Reglamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71⁹².

Ejemplo 32: Una organización recibe una solicitud el 5 de marzo. El plazo empieza a correr el mismo día. La organización tiene de plazo hasta el 5 de abril inclusive para responder a la solicitud, a más tardar.

Ejemplo 33: Si la organización recibe una solicitud el 31 de agosto y, dado que el mes siguiente es más corto, no hay fecha correspondiente, la fecha de respuesta, a más tardar, es el último día del mes siguiente, es decir, el 30 de septiembre.

161. Si el último día de este plazo coincide con un fin de semana o un día festivo, el responsable del tratamiento tiene hasta el siguiente día hábil para responder.
162. En determinadas circunstancias, el responsable del tratamiento puede ampliar el plazo para responder a una solicitud de acceso otros dos meses si fuera necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de las solicitudes. Cabe destacar que esta posibilidad constituye una excepción a la norma general y no debe ser objeto de un uso excesivo. Si los responsables del tratamiento se ven a menudo obligados a ampliar el plazo, podría ser una indicación de la necesidad de seguir desarrollando sus procedimientos generales para tramitar las solicitudes.
163. Lo que constituye una solicitud compleja varía en función de las circunstancias específicas de cada caso. Algunos de los factores que podrían considerarse pertinentes son, por ejemplo:

- la cantidad de datos tratados por el responsable del tratamiento;

⁹⁰ En algunos Estados miembros existe legislación nacional que determina cuándo un mensaje debe considerarse recibido, teniendo en cuenta los fines de semana y los días festivos nacionales.

⁹¹ Véase también la sección 2.3.1.

⁹² Reglamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos.

- cómo se almacena la información, especialmente si es difícil recuperar la información, por ejemplo cuando los datos son tratados por diferentes unidades de la organización;
- la necesidad de ocultar información cuando se aplique una exención, por ejemplo la información relativa a otros interesados o que constituya secreto comercial; y
- cuando la información requiera seguir trabajando para ser inteligible.

164. El mero hecho de que el cumplimiento de la solicitud requiera un gran esfuerzo no hace que la solicitud sea compleja. Del mismo modo, el hecho de que una gran empresa reciba un gran número de solicitudes no daría lugar automáticamente a una prórroga del plazo. Sin embargo, cuando un responsable del tratamiento recibe temporalmente una gran cantidad de solicitudes, por ejemplo debido a una publicidad extraordinaria en relación con sus actividades, podría considerarse una razón legítima para prolongar el plazo de respuesta. No obstante, un responsable del tratamiento, especialmente aquel que gestiona una gran cantidad de datos, debe disponer de procedimientos y mecanismos para poder tramitar las solicitudes dentro del plazo en circunstancias normales.

6 LÍMITES Y RESTRICCIONES DEL DERECHO DE ACCESO

6.1 Observaciones generales

165. El derecho de acceso está sujeto a los límites que se derivan del artículo 15, apartado 4, del RGPD (derechos y libertades de otros), y del artículo 12, apartado 5, del RGPD (solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas). Además, el Derecho de la Unión o de los Estados miembros puede restringir el derecho de acceso de conformidad con el artículo 23 del RGPD. Las excepciones relativas al tratamiento de datos personales fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos o con fines de archivo en interés público pueden basarse, en consecuencia, en el artículo 89, apartados 2 y 3, del RGPD, y las excepciones para el tratamiento realizado con fines periodísticos o con fines de expresión académica, artística o literaria pueden basarse en el artículo 85, apartado 2, del RGPD.
166. Es importante señalar que, aparte de los límites, excepciones y posibles restricciones antes mencionados, el RGPD no permite ninguna otra exención o excepción al derecho de acceso. Esto significa, entre otras cosas, que el derecho de acceso no está sujeto a ninguna reserva general de proporcionalidad con respecto a los esfuerzos que el responsable del tratamiento debe realizar para satisfacer la solicitud de los interesados en virtud del artículo 15 del RGPD⁹³. Además, no está permitido limitar o restringir el derecho de acceso en un contrato entre el responsable del tratamiento y el interesado.
167. De conformidad con el considerando 63, el derecho de acceso se concede a los interesados con el fin de conocer y verificar la licitud del tratamiento. El derecho de acceso permite, entre otras cosas, que el interesado obtenga, en función de las circunstancias, la rectificación, supresión o bloqueo de los datos personales⁹⁴. Sin embargo, los interesados no están obligados a motivar o justificar su solicitud.

⁹³ Cuando el responsable del tratamiento trate una gran cantidad de información relativa al interesado, como se menciona en el considerando 63 del RGPD, podrá solicitar que el interesado especifique la información o actividades de tratamiento a que se refiere la solicitud. Véase también la sección 2.3.1.

⁹⁴ Asuntos acumulados C-141/12 y C-372/12, YS y otros.

Siempre que se cumplan los requisitos del artículo 15 del RGPD, los fines subyacentes a la solicitud deben considerarse irrelevantes⁹⁵.

6.2 Artículo 15, apartado 4, del RGPD

168. De conformidad con el artículo 15, apartado 4, del RGPD, el derecho a obtener una copia no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros. Las explicaciones sobre esta limitación se dan en las frases quinta y sexta del considerando 63. Este derecho no debe afectar negativamente a los derechos y libertades de terceros, incluidos los secretos comerciales o la propiedad intelectual y, en particular, los derechos de propiedad intelectual que protegen programas informáticos. No obstante, estas consideraciones no deben tener como resultado la negativa a prestar toda la información al interesado. A la hora de interpretar el artículo 15, apartado 4, del RGPD, hay que tomar precauciones especiales para no ampliar injustificadamente las restricciones establecidas en el artículo 23 del RGPD, que solo están permitidas en condiciones estrictas.
169. El artículo 15, apartado 4, del RGPD se aplica al derecho a obtener una copia de los datos, que es la modalidad principal de dar acceso a los datos tratados (segundo componente del derecho de acceso). También es aplicable, y se tendrán en cuenta los derechos y libertades de otros, si el acceso a los datos personales se concede excepcionalmente por medios distintos de una copia. Por ejemplo, no hay ninguna diferencia justificada en cuanto a si los secretos comerciales se ven afectados por la entrega de una copia o por la concesión de acceso *in situ* al interesado. El artículo 15, apartado 4, del RGPD no es aplicable a la información adicional sobre el tratamiento, tal como se establece en el artículo 15, apartado 1, letras a) a h), del RGPD.
170. Según el considerando 63, los derechos y libertades en conflicto incluyen los secretos comerciales o la propiedad intelectual y, en particular, los derechos de propiedad intelectual que protegen programas informáticos. Estos derechos y libertades explícitamente mencionados deben considerarse meros ejemplos, ya que, en principio, puede considerarse que cualquier derecho o libertad basado en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros invoca la limitación del artículo 15, apartado 4, del RGPD⁹⁶. Así pues, el derecho a la protección de los datos personales (artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) también puede considerarse un derecho afectado en el sentido del artículo 15, apartado 4, del RGPD. En cuanto al derecho a obtener una copia, el derecho a la protección de datos de terceros es un caso típico en el que debe evaluarse la limitación. Además, debe tenerse en cuenta el derecho a la confidencialidad de la correspondencia, por ejemplo en lo que se refiere a la correspondencia electrónica privada en el contexto laboral⁹⁷. Es importante señalar que no todos los intereses equivalen a «derechos y libertades» con arreglo al artículo 15, apartado 4, del RGPD. Por ejemplo, los intereses económicos de una empresa para no divulgar datos personales no alcanzan el umbral para recurrir a la exención prevista en el artículo 15, apartado 4, siempre que no se vean afectados secretos comerciales, propiedad intelectual u otros derechos protegidos.
171. Por «terceros» se entiende cualquier otra persona o entidad, aparte del interesado, que ejerza su derecho de acceso. Por lo tanto, podrían tenerse en cuenta los derechos y libertades del responsable o del encargado del tratamiento (al mantener confidenciales los secretos comerciales y la propiedad

⁹⁵ Esto se entiende sin perjuicio de cualquier legislación nacional aplicable que cumpla los requisitos establecidos en el artículo 23 del RGPD (véase el capítulo 6.4).

⁹⁶ El peso o la prioridad de los derechos y libertades en conflicto no es una cuestión de la definición de los términos «derechos y libertades». Sin embargo, el equilibrio de tales intereses forma parte de una segunda fase de la evaluación, si es aplicable el artículo 15, apartado 4. Véase el punto 173 siguiente.

⁹⁷ TEDH, Bărbulescu/Rumanía, n.º 61496/08, apartado 80, de 5 de septiembre de 2017.

intelectual). Si el legislador de la UE deseara excluir los derechos y libertades de los responsables o encargados del tratamiento, habría utilizado el término «tercero», que se define en el artículo 4, punto 10, del RGPD.

172. La preocupación general de que los derechos y libertades de terceros puedan verse afectados por el cumplimiento de la solicitud de acceso no basta para invocar el artículo 15, apartado 4, del RGPD. El responsable del tratamiento debe poder demostrar que, en la situación concreta, los derechos o libertades de terceros se verían afectados de hecho.

Ejemplo 34: Una persona que ahora es adulta fue atendida por el servicio social para menores durante varios años en el pasado. Los expedientes correspondientes pueden contener información delicada sobre otras personas (padres, trabajadores sociales, otros menores). Sin embargo, una solicitud de información al interesado no puede, por lo general, rechazarse por este motivo en relación con el artículo 15, apartado 4, del RGPD. Por el contrario, el servicio social para menores, como responsable del tratamiento, debe examinar en detalle los derechos y libertades de otros, y demostrarlos. En función de los intereses en cuestión y de su peso relativo, podrá rechazarse la presentación de dicha información específica (por ejemplo, suprimiendo nombres).

173. Por lo que se refiere al considerando 4 del RGPD y a la justificación del artículo 52, apartado 1, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, el derecho a la protección de los datos personales no es un derecho absoluto⁹⁸. Por lo tanto, el ejercicio del derecho de acceso también debe ponderarse con respecto a otros derechos fundamentales de conformidad con el principio de proporcionalidad. Cuando la evaluación del artículo 15, apartado 4, del RGPD demuestre que el cumplimiento de la solicitud tiene efectos negativos en los derechos y libertades de otros participantes (fase 1), deben sopesarse los intereses de todos los participantes teniendo en cuenta las circunstancias específicas del caso y, en particular, la probabilidad y gravedad de los riesgos presentes en la comunicación de los datos. El responsable del tratamiento debe intentar conciliar los derechos en conflicto (fase 2), por ejemplo mediante la aplicación de medidas adecuadas que mitiguen el riesgo para los derechos y libertades de otros. Como se subraya en el considerando 63, la protección de los derechos y libertades de otros en virtud del artículo 15, apartado 4, del RGPD, no debe tener como resultado la negativa a facilitar toda la información al interesado. Esto significa, por ejemplo, cuando se aplica la limitación, que la información relativa a otras personas debe hacerse ilegible en la medida de lo posible en lugar de negarse a facilitar una copia de los datos personales. Sin embargo, si es imposible encontrar una solución de conciliación de los derechos pertinentes, el responsable del tratamiento debe decidir en un siguiente paso cuál de los derechos y libertades en conflicto prevalece (fase 3).

Ejemplo 35: Un minorista ofrece a sus clientes la posibilidad de encargar productos a través de una línea directa operada por su servicio al cliente. A efectos de probar las transacciones comerciales, el minorista almacena una grabación de las llamadas, de conformidad con los estrictos requisitos de la legislación aplicable. Un cliente desea recibir una copia de la conversación que mantuvo con un agente del servicio al cliente. En una primera fase, el minorista analiza la solicitud y se da cuenta de que el registro contiene datos personales que también se refieren a otra persona, a saber, al agente del servicio al cliente. En una segunda fase, para evaluar si la entrega de la copia afectaría a los derechos y libertades de otros, el minorista debe ponderar los intereses en conflicto, especialmente teniendo en cuenta la probabilidad y la gravedad de los posibles riesgos para los derechos y

⁹⁸ Véase, por ejemplo, TJUE, asuntos acumulados C-92/09 y C-93/09, Volker und Markus Schecke GbR y Hartmut Eifert/Land Hessen [GS], de 9 de noviembre de 2010, apartado 48.

libertades del agente de servicio al cliente, que están presentes en la comunicación del registro al cliente. El minorista concluye que hay muy pocos datos personales relativos al agente de servicio al cliente en el registro, solo su voz. El minorista / responsable del tratamiento considera que el agente no es fácilmente identificable. Además, el contenido del debate es de carácter profesional y el interesado fue el interlocutor. Sobre la base de las circunstancias mencionadas, el responsable del tratamiento concluye objetivamente que el derecho de acceso no afecta negativamente a los derechos y libertades del agente del servicio al cliente y, por lo tanto, el responsable del tratamiento puede proporcionar al interesado el registro completo, incluidas las partes de la grabación de voz relacionadas con el agente del servicio al cliente.

Ejemplo 36: Un cliente de una tienda de suministros médicos desea acceder a los resultados de la medición de sus piernas sobre la base del artículo 15 del RGPD. El almacén de suministros médicos había medido las piernas del interesado con el fin de confeccionar medias de compresión médica individuales. Al parecer, la tienda de suministros médicos tenía mucha experiencia y había establecido una técnica especial para medir con precisión. Tras la medición en la tienda de suministros médicos, el cliente desea utilizar los resultados de la medición para comprar medias más baratas en otro lugar (encargarlas en una tienda en línea). La tienda de suministros médicos deniega parcialmente el acceso a los datos sobre la base del artículo 15, apartado 4, del RGPD, alegando que, debido a sus técnicas especiales y precisas de medición, los resultados estaban protegidos como secretos comerciales. Si y en la medida en que el responsable del tratamiento pueda demostrar que:

- no es posible facilitar al interesado información sobre los resultados de la medición sin revelar cómo se han realizado las mediciones y
- la información sobre cómo se realizaron las mediciones, incluida, en su caso, la determinación exacta de los puntos de medición como secretos comerciales

puede aplicar el artículo 15, apartado 4, del RGPD.

El responsable del tratamiento tendría que proporcionar tanta información como pudiera sobre los resultados de la medición que no revelara su secreto comercial, incluso si ello implicara el esfuerzo de revisar y editar los resultados.

Ejemplo 37: El JUGADOR X está registrado como usuario en la plataforma de juego de la PLATAFORMA Y. Un día, el JUGADOR X recibe la notificación de que su cuenta en línea ha sido restringida. Dado que ya no puede iniciar sesión, el JUGADOR X solicita al responsable del tratamiento acceso a todos los datos personales que le conciernen. Además, el JUGADOR X exige el acceso a los motivos de la restricción de la cuenta. La PLATAFORMA Y, responsable del tratamiento de la plataforma de juegos en línea ante la que se ha presentado la solicitud, informa a los usuarios en sus condiciones generales disponibles en su sitio web de que cualquier tipo de trampa (principalmente mediante el uso de programas informáticos de terceros) implicará una expulsión temporal o permanente de su plataforma. La PLATAFORMA Y también informa a los usuarios en su política de privacidad sobre el tratamiento de datos personales con el fin de detectar trampas en el juego, de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 13 del RGPD.

Una vez recibida la solicitud de acceso del JUGADOR X, la PLATAFORMA Y deberá proporcionar al JUGADOR X una copia de los datos personales tratados sobre el JUGADOR X. En cuanto al motivo de la restricción de la cuenta, la PLATAFORMA Y deberá confirmar al JUGADOR X que ha decidido

restringir el acceso de JUGADOR X a los juegos en línea debido al uso de una o varias trampas en el juego que infringen las condiciones generales de uso. Además de la información facilitada sobre el tratamiento con fines de detección de trampas en el juego, la PLATAFORMA Y deberá conceder a JUGADOR X acceso a la información que haya almacenado sobre las trampas en el juego del JUGADOR X que hayan dado lugar a la restricción. En particular, la PLATAFORMA Y deberá facilitar al JUGADOR X la información que haya dado lugar a la restricción de la cuenta (por ejemplo, resumen del registro, fecha y hora de la trampa, detección de software de terceros,...) para que el interesado (es decir, el JUGADOR X) pueda verificar que el tratamiento de los datos ha sido exacto.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo 15, apartado 4, y el considerando 63, del RGPD, la PLATAFORMA Y no está obligada a revelar ninguna parte del funcionamiento técnico del *software* antitrampas aunque esta información esté relacionada con el JUGADOR X, siempre y cuando este pueda considerarse secreto comercial. El equilibrio de intereses necesario en virtud del artículo 15, apartado 4, del RGPD, tendrá como resultado que los secretos comerciales de la PLATAFORMA Y excluyen la divulgación de estos datos personales porque el conocimiento del funcionamiento técnico del *software* antitrampas también podría permitir al usuario eludir la detección de trampas o fraudes en el futuro⁹⁹.

174. Si los responsables del tratamiento se niegan a responder a una solicitud de derecho de acceso total o parcial con arreglo al artículo 15, apartado 4, del RGPD, deben informar al interesado de los motivos sin dilación y, a más tardar, en el plazo de un mes (artículo 12, apartado 4, del RGPD). La exposición de motivos debe hacer referencia a las circunstancias concretas para que los interesados puedan evaluar si desean tomar medidas contra la denegación. Debe incluir información sobre la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control (artículo 77 del RGPD) y de obtener tutela judicial efectiva (artículo 79 del RGPD).

6.3 Artículo 12, apartado 5, del RGPD

175. El artículo 12, apartado 5, del RGPD permite a los responsables del tratamiento ignorar las solicitudes de derecho de acceso que sean manifiestamente infundadas o excesivas. Estos conceptos deben interpretarse en sentido estricto, ya que no deben socavarse los principios de transparencia y los derechos gratuitos de los interesados.
176. Los responsables del tratamiento deben poder demostrar a la persona por qué consideran que la solicitud es manifiestamente infundada o excesiva y, si se les solicita, explicar los motivos a la autoridad de control competente. Cada solicitud debe examinarse caso por caso en el contexto en el que se presenta para decidir si es manifiestamente infundada o excesiva.

6.3.1 ¿Qué significa manifiestamente infundado?

177. Una solicitud de derecho de acceso es manifiestamente infundada si los requisitos del artículo 15 del RGPD no se cumplen de forma clara y evidente al aplicar un enfoque objetivo. Sin embargo, como se ha explicado especialmente en la sección 3, solo hay muy pocos requisitos previos para las solicitudes de derecho de acceso. Por lo tanto, el CEPD hace hincapié en que solo existe un margen muy limitado

⁹⁹ El alcance de la información facilitada a las personas dependerá en gran medida del contexto, teniendo en cuenta la naturaleza del responsable del tratamiento y la naturaleza del incumplimiento de las condiciones de servicio. En algunos casos, el responsable del tratamiento solo puede facilitar información básica en respuesta a una solicitud de acceso a la que se aplica el artículo 15, apartado 4.

para basarse en la alternativa «manifiestamente infundada» del artículo 12, apartado 5, del RGPD, en lo que respecta a las solicitudes de derecho de acceso.

178. Además, es importante recordar que, antes de invocar la restricción, los responsables del tratamiento deben analizar cuidadosamente el contenido y el alcance de la solicitud. Por ejemplo, una solicitud no debe considerarse manifiestamente infundada si está relacionada con el tratamiento de datos personales no sujetos al RGPD (en este caso, la solicitud no debe tratarse como una solicitud con arreglo al artículo 15).
179. Otros casos en los que la aplicabilidad del artículo 12, apartado 5, del RGPD, es cuestionable son las solicitudes relacionadas con actividades de información o tratamiento que no están clara y obviamente objeto de las actividades de tratamiento del responsable del tratamiento.

Ejemplo 38: El interesado dirige una solicitud a una autoridad municipal en relación con los datos tratados por una autoridad estatal. En lugar de alegar que la solicitud es manifiestamente infundada, sería más adecuado y más fácil para la autoridad destinataria confirmar que estos datos no están siendo tratados por la autoridad (primer componente del artículo 15 del RGPD: «si» se están tratando datos personales)¹⁰⁰.

180. El responsable del tratamiento no debe presumir que una solicitud es manifiestamente infundada porque el interesado haya presentado previamente solicitudes que hayan sido manifiestamente infundadas o excesivas, o si incluye un lenguaje no objetivo o inadecuado.

6.3.2 ¿Qué significa «excesivo»?

181. No existe una definición del término «excesivo» en el RGPD. Por una parte, la formulación «especialmente debido a su carácter repetitivo» del artículo 12, apartado 5, del RGPD, permite concluir que el principal escenario para la aplicación de esta parte en relación con el artículo 15 del RGPD está vinculado a la cantidad de solicitudes de derecho de acceso de un interesado. Por otra parte, la redacción antes mencionada muestra que no se excluyen *a priori* otras razones que puedan causar excesos.
182. Ciertamente, de conformidad con el artículo 15, apartado 3, del RGPD, relativo al derecho a obtener una copia, el interesado puede presentar más de una solicitud a un responsable del tratamiento¹⁰¹. En caso de solicitudes que puedan considerarse excesivas, la evaluación del carácter «excesivo» depende del análisis realizado por el responsable del tratamiento y de las particularidades del sector en el que opera.
183. En caso de solicitudes posteriores, debe evaluarse si se ha superado o no el umbral de intervalos razonables (véase el considerando 63). Los responsables del tratamiento deben tener muy en cuenta las circunstancias particulares de cada caso.
184. Por ejemplo, en el caso de las redes sociales, se espera un cambio en el conjunto de datos a intervalos más cortos que en el caso de los registros de la propiedad o los registros centrales de empresas. En el caso de las empresas asociadas, debe tenerse en cuenta la frecuencia de los contactos con el cliente. En consecuencia, los «intervalos razonables» en los que los interesados pueden ejercer de nuevo su

¹⁰⁰ Otra cuestión es si la autoridad a la que se dirigió la solicitud de acceso tiene derecho a transmitir la solicitud a la autoridad estatal competente.

¹⁰¹ Con arreglo al artículo 15, apartado 3, segunda frase, el responsable del tratamiento puede cobrar un canon razonable por las copias adicionales solicitadas.

derecho de acceso también son diferentes. Cuanto más a menudo se produzcan cambios en la base de datos del responsable del tratamiento, con mayor frecuencia se permitirá a los interesados solicitar el acceso a sus datos personales sin que resulte excesivo. Por otra parte, una segunda solicitud del mismo interesado podría considerarse repetitiva en determinadas circunstancias.

185. A la hora de decidir si ha transcurrido un intervalo razonable, los responsables del tratamiento deben tener en cuenta lo siguiente a la luz de las expectativas razonables del interesado:

- ¿con qué frecuencia se modifican los datos? ¿Es poco probable que la información haya cambiado entre solicitudes? Si es evidente que un conjunto de datos no está sujeto a un tratamiento distinto de la conservación y el interesado es consciente de ello, por ejemplo, debido a una solicitud previa del derecho de acceso, esto podría ser un indicio de una solicitud excesiva;
- la naturaleza de los datos, lo que podría incluir si son especialmente sensibles;
- los fines del tratamiento, que podrían incluir si es probable que el tratamiento cause un perjuicio al solicitante en caso de que se divulgue;
- si las solicitudes posteriores se refieren al mismo tipo de actividades de información o tratamiento o a otras diferentes¹⁰².

Ejemplo 39 (carpintero): Un interesado presenta solicitudes de acceso **cada dos meses** al carpintero que fabrica una mesa para él. El carpintero respondió completamente a la primera solicitud. A la hora de decidir si ha transcurrido un intervalo razonable, debe considerarse que el carpintero solo ocasionalmente (primer punto anterior), y no como parte de su actividad principal, trata y recoge datos personales y que es aún menos probable que el carpintero preste a menudo servicios al mismo interesado. De hecho, en este caso, el carpintero no prestó más de un servicio al interesado, por lo que es poco probable que se produjeran cambios en el conjunto de datos relativos al interesado. Habida cuenta, en particular, de la naturaleza y la cantidad de los datos personales tratados, los riesgos relacionados con el tratamiento pueden considerarse bajos (segundo punto anterior), como la finalidad del tratamiento (fines de facturación y cumplimiento de la obligación de llevar registros), no es probable que perjudique al interesado (tercer punto anterior). Además, la solicitud se refiere a la misma información que la última (véase el punto anterior). En consecuencia, tales solicitudes pueden considerarse excesivas debido a su carácter repetitivo.

Ejemplo 40 (plataforma de redes sociales): Una plataforma de redes sociales cuya actividad principal es la recogida o el tratamiento de datos personales del interesado lleva a cabo actividades de tratamiento complejas y continuas a gran escala. Un interesado que utiliza los servicios de la plataforma presenta solicitudes de acceso **cada tres meses**. En este caso, es muy probable que se produzcan cambios frecuentes en los datos personales relativos al interesado (primer punto anterior), la amplia gama de datos recogidos incluye datos personales sensibles inferidos (segundo punto anterior) tratados con el fin de mostrar el contenido pertinente y los miembros de la red al interesado (tercer punto). En estas circunstancias, las solicitudes de acceso cada tres meses no pueden, en principio, considerarse excesivas debido a su carácter repetitivo.

¹⁰² Si la solicitud posterior se refiere al mismo tipo de información en el alcance Y en el tiempo, no se trata de una cuestión de exceso, sino de solicitud de una copia adicional (véase la sección 2.2.2.2).

Ejemplo 41 (agencias de crédito): Al igual que en el caso de las redes sociales, no puede descartarse que las modificaciones de los datos pertinentes en poder de las agencias de crédito se produzcan a intervalos mucho más cortos que en otros ámbitos (primer punto anterior). Esto se debe a numerosos factores de los que el interesado, como persona ajena, no suele conocer debido a la complejidad del modelo de negocio. Por lo tanto, la respuesta a la pregunta sobre los tipos de datos recogidos para el cálculo de un valor de puntuación por el responsable del tratamiento y que se incluyen actualmente en el cálculo solo puede ser facilitada por la propia agencia de crédito. Además, el tratamiento de datos a través de agencias de crédito y el valor de puntuación resultante pueden tener consecuencias de gran alcance para el interesado en relación con los negocios jurídicos previstos, como la celebración de contratos de compra, alquiler o arrendamiento financiero (tercer punto anterior).

En general, no es posible determinar un intervalo específico en el que la presentación de una nueva solicitud de acceso pueda considerarse excesiva con arreglo al artículo 12, apartado 5, segunda frase, del RGPD. Más bien es necesario un examen global de las circunstancias del caso concreto. Sin embargo, dada la importancia del tratamiento de datos para la realidad de la vida cotidiana de los interesados, cabe suponer que un **intervalo de un año** entre la información facilitada gratuitamente será, en cualquier caso, demasiado amplio para que la solicitud se considere excesiva. Si la solicitud se presenta en un plazo muy breve, el factor decisivo debe ser si el interesado tiene motivos para suponer que la información o el tratamiento han cambiado desde la última solicitud. Por ejemplo, si el interesado ha llevado a cabo una transacción financiera, como la obtención de un préstamo, el interesado debe tener derecho a solicitar acceso a la información crediticia aunque dicha solicitud se haya presentado y respondido poco antes.

186. Cuando es posible facilitar la información por medios electrónicos o mediante acceso remoto a un sistema seguro, lo que significa que atender tales solicitudes no ejerce presión alguna sobre el responsable del tratamiento, es poco probable que las solicitudes posteriores puedan considerarse excesivas.
187. Si una solicitud se solapa con una solicitud anterior, la solicitud coincidente puede considerarse, en general, excesiva, en la medida en que abarque exactamente las mismas actividades de información o tratamiento y el responsable del tratamiento aún no haya atendido la solicitud anterior sin alcanzar el estado de «dilación indebida» (véase el artículo 12, apartado 3, del RGPD). En la práctica, en consecuencia, ambas solicitudes podrían combinarse.
188. El hecho de que el responsable del tratamiento tardaría mucho tiempo y esfuerzo en facilitar la información o la copia al interesado no puede, por sí solo, hacer que la solicitud sea excesiva¹⁰³. Un gran número de actividades de tratamiento suelen implicar mayores esfuerzos a la hora de atender las solicitudes de acceso. Sin embargo, como se ha indicado anteriormente, en determinadas circunstancias las solicitudes pueden considerarse excesivas por razones distintas de su carácter repetitivo. En opinión del CEPD, esto abarca, en particular, los casos de uso abusivo del artículo 15 del RGPD, es decir, los casos en los que los interesados hacen un uso excesivo del derecho de acceso con la única intención de causar daños o perjuicios al responsable del tratamiento.
189. En este contexto, una solicitud no debe considerarse excesiva porque:

¹⁰³ No hay prueba de proporcionalidad, véase el apartado 166.

- el interesado no dé motivos para la solicitud o el responsable del tratamiento considere que la solicitud carece de sentido;
- el interesado utilice un lenguaje inapropiado o descortés;
- el interesado tenga la intención de utilizar los datos para presentar nuevas reclamaciones contra el responsable del tratamiento¹⁰⁴.

190. Por otra parte, una solicitud puede considerarse excesiva, por ejemplo, si:

- una persona presenta una solicitud, pero al mismo tiempo ofrece retirarla a cambio de algún tipo de beneficio del responsable del tratamiento, o
- la solicitud tiene una intención maliciosa y se utiliza para acosar al responsable del tratamiento o a sus empleados sin otro propósito que causar trastornos, por ejemplo basándose en el hecho de que:
 - la persona haya declarado explícitamente, en la propia solicitud o en otras comunicaciones, que tiene la intención de causar molestias y nada más; o
 - la persona envíe sistemáticamente diferentes solicitudes a un responsable del tratamiento como parte de una campaña, por ejemplo, una vez a la semana, con la intención y el efecto de causar molestias¹⁰⁵.

6.3.3 Consecuencias

191. En caso de solicitud manifiestamente infundada o excesiva del derecho de acceso, los responsables del tratamiento pueden, de conformidad con el artículo 12, apartado 5, del RGPD, cobrar un canon razonable (teniendo en cuenta los costes administrativos de facilitar información o comunicación o adoptar las medidas solicitadas) o negarse a responder a la solicitud.
192. El CEPD señala que, por una parte, los responsables del tratamiento no están generalmente obligados a cobrar un canon razonable antes de negarse a responder a una solicitud. Por otra parte, tampoco tienen plena libertad para elegir entre las dos alternativas. De hecho, los responsables del tratamiento tienen que tomar una decisión adecuada en función de las circunstancias específicas del caso. Si bien es difícil imaginar que el cobro de un canon razonable sea una medida adecuada en caso de solicitudes manifiestamente infundadas, en caso de solicitudes excesivas, en consonancia con el principio de transparencia, a menudo será más adecuado cobrar un canon razonable como compensación por los costes administrativos que generen las solicitudes repetitivas.
193. Los responsables del tratamiento deben poder demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de una solicitud (artículo 12, apartado 5, tercera frase, del RGPD). Por lo tanto, se recomienda garantizar una documentación adecuada de los hechos subyacentes. De conformidad con el artículo 12, apartado 4, del RGPD, si los responsables del tratamiento se niegan a responder total o parcialmente a una solicitud de acceso, deben informar al interesado sin dilación y, a más tardar, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud de:

¹⁰⁴ Esto se entiende sin perjuicio de cualquier legislación nacional aplicable que cumpla los requisitos establecidos en el artículo 23 del RGPD (véase el capítulo 6.4).

¹⁰⁵ «Envío sistemático como parte de una campaña» significa que las solicitudes que podrían combinarse fácilmente con una sola son divididas artificialmente por el interesado no solo en unas pocas, sino en muchas, con la intención aparente de causar perturbaciones.

- los motivos;
 - el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
 - la posibilidad de obtener tutela judicial efectiva.
194. Antes de cobrar un canon razonable sobre la base del artículo 12, apartado 5, del RGPD, los responsables del tratamiento deben facilitar a los interesados una indicación de su intención de hacerlo. Estos últimos deben poder decidir si retirarán la solicitud para evitar el cobro.
195. Las denegaciones injustificadas de solicitudes de derecho de acceso pueden considerarse infracciones de los derechos de los interesados en virtud de los artículos 12 a 22 del RGPD y, por tanto, pueden estar sujetas al ejercicio de facultades correctivas por parte de las autoridades de control competentes, incluidas las multas administrativas basadas en el artículo 83, apartado 5, letra b), del RGPD. Si los interesados consideran que existe una vulneración de sus derechos, tienen derecho a presentar una reclamación sobre la base del artículo 77 del RGPD.
- #### 6.4 Posibles restricciones en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros basadas en el artículo 23 del RGPD y excepciones
196. El alcance de las obligaciones y los derechos previstos en el artículo 15 del RGPD puede restringirse mediante medidas legislativas del Derecho de la Unión o de los Estados miembros¹⁰⁶.
197. Los responsables del tratamiento, que tienen previsto invocar una restricción basada en el Derecho nacional, deben comprobar cuidadosamente los requisitos de la disposición de la legislación nacional correspondiente. Además, es importante señalar que las restricciones del derecho de acceso en el Derecho de los Estados miembros (o de la Unión) basadas en el artículo 23 del RGPD deben cumplir estrictamente las condiciones establecidas en dicha disposición. El CEPD ha publicado las Directrices 10/2020 sobre las limitaciones adoptadas en virtud del artículo 23 del RGPD con más explicaciones al respecto. En cuanto al derecho de acceso, el CEPD recuerda que los responsables del tratamiento deben levantar las restricciones tan pronto como dejen de aplicarse las circunstancias que las justifican¹⁰⁷.
198. Las medidas legislativas que establezcan limitaciones en virtud del artículo 23 del RGPD también pueden prever que el ejercicio de un derecho se posponga, que un derecho se ejerza parcialmente o se circunscriba a determinadas categorías de datos, o que un derecho pueda ejercitarse indirectamente a través de una autoridad de control independiente¹⁰⁸.

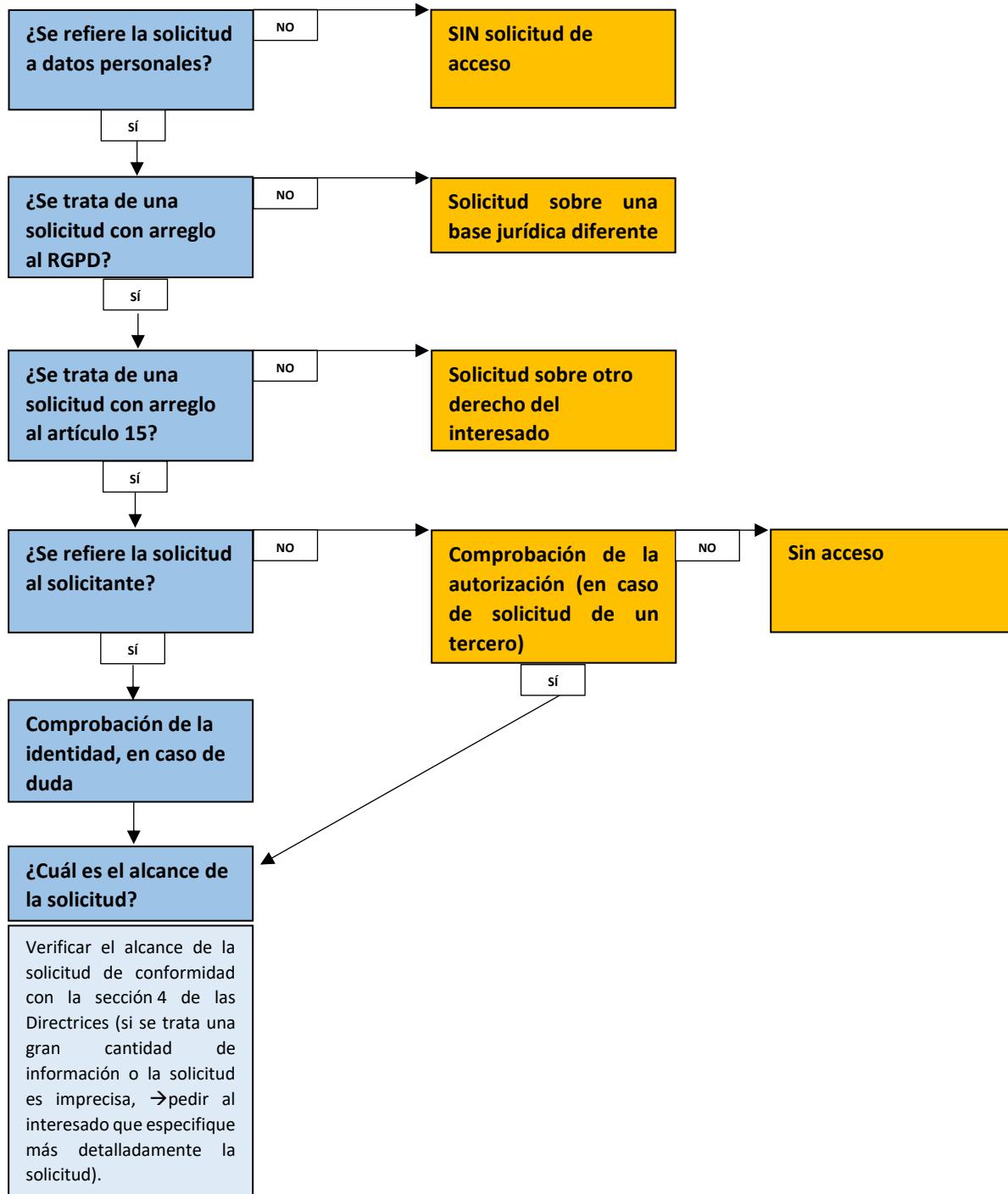
¹⁰⁶ Véanse, por ejemplo, los artículos 32 a 37 de la Ley federal alemana de protección de datos (BDSG), los artículos 16 y 17 de la Ley noruega de datos personales y el capítulo 5 de la Ley sueca de protección de datos.

¹⁰⁷ Apartado 76 de las Directrices 10/2020 sobre las limitaciones adoptadas en virtud del artículo 23 del RGPD, versión 2.0, adoptadas el 13 de octubre de 2021.

¹⁰⁸ Apartado 12 de las Directrices 10/2020 sobre las limitaciones adoptadas en virtud del artículo 23 del RGPD, versión 2.0, adoptadas el 13 de octubre de 2021. El artículo 34, apartado 3, de la Ley federal alemana de protección de datos, por ejemplo, establece que si una autoridad pública no facilita información a un interesado atendiendo a una solicitud de derecho de acceso debido a determinadas limitaciones, dicha información se facilitará a la autoridad federal de control a petición del interesado, a menos que la autoridad federal suprema responsable (de la autoridad que haya sido objeto de la solicitud) determine en el caso concreto que ello pondría en peligro la seguridad de la Federación o de un estado federado. El Código italiano de protección de datos personales prevé el acceso indirecto (a través de la autoridad) en caso de que el acceso pudiera afectar negativamente a una serie de intereses (por ejemplo, el interés por contrastar el blanqueo de capitales) (véase el artículo 2-L del Código italiano).

ANEXO — DIAGRAMA DE FLUJO

Fase 1: ¿Cómo interpretar y evaluar la solicitud?



Fase 2: ¿Cómo responder a la solicitud (1)?

Tres principales componentes del derecho de acceso (estructura del artículo 15)		
Confirmación de si se están tratando o no datos personales	Acceso a los datos personales	Información adicional sobre los fines, destinatarios, etc. [artículo 15, apartado 1, letras a) a h)]

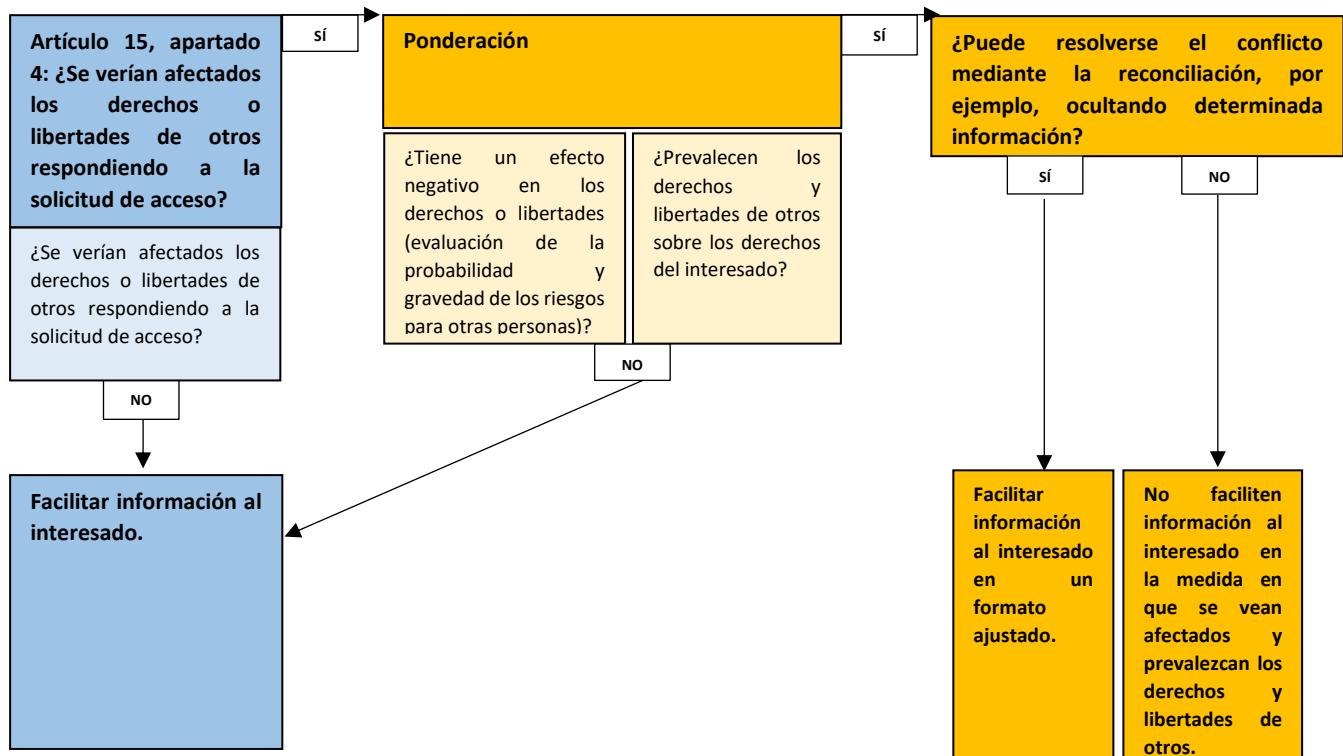
Fase 2: ¿Cómo responder a la solicitud (2)?

Tomar las medidas oportunas			
Artículo 12, apartado 1: manera concisa, transparente, inteligible y fácilmente		Artículo 12, apartado 2: facilitar el ejercicio del derecho de acceso	
Elegir entre diferentes medios	Proporcionar una copia, si no se acuerda otra cosa (artículo 15, apartado 3)	Utilizar, si procede, un enfoque por niveles (más pertinente en el contexto en línea)	Plazo: sin dilación indebida, en cualquier caso en el plazo de un mes (prórroga de otros dos meses en casos excepcionales) (artículo 12, apartado 3)

Fase 2: ¿Cómo responder a la solicitud (3)?

¿Cómo puede el responsable del tratamiento recuperar todos los datos sobre el interesado?			
Definir criterios de búsqueda en función de lo que el interesado haya facilitado, de otra información que el responsable del tratamiento posea sobre el interesado y de los factores en los que se estructuran los datos (por ejemplo, número de cliente, direcciones IP, título profesional, relaciones familiares, etc.).	Identificar las funciones técnicas que puedan estar disponibles para obtener datos.	Buscar en todos los ficheros informáticos o no informáticos pertinentes.	Recopilar, extraer o recoger de otro modo los datos relativos al interesado de manera que se refleje plenamente el tratamiento, es decir, que incluya todos los datos personales relativos al interesado y permita al interesado conocer y verificar la legalidad del tratamiento. La recuperación de la información podría llevarse a cabo caso por caso o, cuando proceda, mediante el uso de una herramienta de protección de la intimidad desde el diseño ya aplicada por el responsable del tratamiento.

Fase 3: Verificación de los límites y restricciones (1)



Fase 3: Verificación de los límites y restricciones (2)

