

Procedimiento Nº: E/00865/2019

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** La reclamación interpuesta por el reclamante tiene entrada con fecha 28 de septiembre de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, Vodafone). Los motivos en que basa su reclamación son en que para solicitar la recuperación de la contraseña en la página web de Vodafone, sólo le piden el dato del teléfono y una validación Captcha (resultado de una suma), pero se muestra un mensaje con la dirección de su correo electrónico, por lo que considera que se está incumpliendo la normativa de protección de datos, por mostrar un dato personal como es su correo electrónico sin validar su identidad.

**SEGUNDO:** La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Informa Vodafone que la forma de proceder implantada para otorgar una contraseña cuando se ha olvidado es una forma común en el mercado de facilitar contraseñas. En ningún momento envían la contraseña a una dirección de correo aportada en ese momento por el solicitante, sino que la remiten al correo electrónico que está asociada al número de teléfono aportado en el momento de registro, el cual se encuentra en la ficha del cliente.

A mayor abundamiento, manifiestan que están trabajando para modificar la última pantalla donde aparece la cuenta de correo a la que se ha enviado la contraseña, de manera que dicha cuenta aparezca incompleta, pero con la información necesaria para permitir al cliente a qué cuenta de correo se le ha remitido.

Al hilo de lo anterior, han remitido carta al reclamante dándole traslado de las gestiones que han realizado para atender su reclamación.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

##### **I**

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

## II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

## III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por D. **A.A.A.** contra Vodafone, por una presunta vulneración del artículo 32 del RGPD seguridad del tratamiento.

En concreto se denuncia que ante la solicitud de una nueva contraseña a Vodafone aparecen los datos de su correo electrónico.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a Vodafone para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por el reclamante, informándole además de su traslado a Vodafone y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por el reclamado, que obran en el

expediente, se ha constatado que envían la contraseña a la dirección del correo electrónico que está asociada al número de teléfono del reclamante, el cual se encuentra en su ficha.

A los efectos indicados, manifiestan que están trabajando para modificar la última pantalla donde aparece la cuenta de correo a la que se ha enviado la contraseña, de manera que dicha cuenta aparezca incompleta, pero con la información necesaria para permitir al cliente a qué cuenta de correo se le ha remitido.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en el caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, al no considerarse necesario por la entidad adoptar medidas adicionales al no haber causado incidencia alguna, y evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

## SE ACUERDA

- 1 **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2 **NOTIFICAR** la presente resolución al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Mar España Martí  
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos