



Procedimiento Nº: E/01814/2019

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

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

### **HECHOS**

**PRIMERO:** La reclamación interpuesta tiene entrada el 30 de octubre de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La cual se dirige contra VODAFONE ONO, S.A.U., con NIF A62186556 (en adelante, Vodafone). Los motivos en que se basa son en que Vodafone ha cedido sus datos personales a una empresa de recobro (ISGF), que denunció los hechos ante la Junta Arbitral de Consumo, la cual dictó resolución favorable. Además, solicitó la cancelación de sus datos, haciendo la citada entidad caso omiso a su petición.

**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:

Vodafone manifiesta que tras verificar en sus sistemas los hechos descritos por la reclamante, confirman que el 19 de diciembre realizaron un reembolso por un importe de 29,58€. así mismo un ingreso de 20 €. No teniendo ninguna deuda pendiente de pago con la compañía Vodafone-Ono.

ISGF ante la solicitud de cancelación de sus datos, manifiesta que actúa como encargado del tratamiento de Vodafone, no estando autorizado por esta responsable del fichero, para atender las solicitudes de ejercicio de dichos derechos por cuenta de ésta.

### **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 Dña. **A.A.A.** contra Vodafone, por una presunta vulneración de los artículos 5.1.d) y 17 del RGPD exactitud de los datos y derecho de supresión.

En concreto se denuncia en que Vodafone cedió una supuesta deuda a una empresa de recobros, a pesar de existir resolución favorable de la Junta Arbitral de Consumo.

En relación con la reclamación presentada ante la Junta Arbitral de Consumo, Vodafone manifiesta que reembolso diversas cantidades a la reclamante y que posteriormente no tiene ninguna deuda pendiente de pago con la compañía.

En este sentido, la Agencia Española de Protección de Datos no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, como la relativa al cumplimiento o existencia de un compromiso de permanencia. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la Agencia.



Respecto a las entidades de servicio de recobro del acreedor, la ley habilita el acceso de terceros a los datos personales cuando el acceso a los datos se realice para prestar un servicio al responsable del fichero o del tratamiento.

Por último, respecto a la solicitud de supresión por parte de la reclamante a ISGF hay que señalar que esta entidad contestó y en relación con Vodafone, no acredita el ejercicio de dicho derecho.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

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