

- **Procedimiento N°: E/01926/2020**

- RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 27 de noviembre de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son que en el documento con número de salida: 078970/2019 y expediente E/10093/2019, en la sección de HECHOS, artículo cuarto se afirma que Vodafone se ha puesto en contacto con él para pedirle que les proporcione la contraseña para acceder a su email. Que esa afirmación no es cierta. Que no ha recibido ninguna comunicación personal de Vodafone. Que se ha dirigido varias veces a su servicio de Asistencia telefónica el cual ignora todo de la reclamación que ha planteado. Que ha enviado un email al Delegado de Protección de Datos de la citada empresa (documental adjunto) sin tener hasta el momento ninguna contestación. Que solicita la anulación de la resolución de archivo de actuaciones.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Copia de correo electrónico remitido por el reclamante enviado a DPO-SPAIN@vodafone.com con fecha 12/11/2019 y con asunto "RECLAMACIÓN A LA AEPD CONTRA VODAFONE" donde consta el texto:

*"Con fecha 20 de Junio (entrada del día 27) presenté una reclamación ante la AEPD contra Vodafone con motivo de la supresión de mi cuenta de correo ***EMAIL.1 y la subsiguiente perdida de los email almacenados en la misma (referencia en foto 1 adjunta).*

Ahora me contesta la AEPD. En dicha contestación se dice que ustedes afirman que me han enviado ustedes una respuesta al respecto (referencia foto 2 adjunta).

Debo manifestarles que tal respuesta no me ha llegado y en consecuencia es imposible que les haya enviado la contraseña que en ella se cita.

Esperando que se subsane este error, y en espera de sus noticias, le saluda atentamente"

- Con fecha 05/02/2020 se aporta copia de correo electrónico remitido por DPO-SPAIN@vodafone.com enviado al reclamante con fecha 27/12/2019 y con asunto "RE: RECLAMACIÓN A LA AEPD CONTRA VODAFONE" donde consta el texto:

"Le informamos de que, un mes antes del cierre del servicio fue notificado a cada cliente mediante SMS el cierre del mismo. También se realizaron llamadas salientes para informar del cierre y ofrecer una alternativa GSUITE.

Durante el mes de septiembre se han enviado nuevamente mensajes, emails y realizado llamadas salientes para informar de dicho cierre.

En este sentido, los clientes que no aceptaron GSUITE, se les informó que debía un servicio alternativo antes del día 30/09, fecha prevista de cierre. Actualmente, lamentamos informarle que, en tanto el servicio de correo ha sido cerrado, ya no es posible realizar ninguna gestión al respecto.”

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:

Con fecha 03/08/2020, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones en contestación al requerimiento de información enviado con fecha 25/03/2020 y entregado con fecha 02/06/2020 donde se requería la información “*Acreditación del envío de la mencionada carta y de su recepción parte del reclamante.*”

Que la carta fue enviada por correo ordinario a la dirección *****DIRECCION.1**, la cual es la dirección de contacto que mantiene con Vodafone.

Aportan copia de la carta dirigida al reclamante a la dirección *****DIRECCION.1** ya aportada anteriormente con fecha 14/10/2019 en el seno del expediente E/07755/2019. Que dicha dirección postal del reclamante coincide con la dirección postal que consta en la presente reclamación.

Que envían nueva carta fechada a 03/08/2020 dirigida al reclamante.

Aporta copia de la nueva carta.

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 las mismas.

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 el reclamante contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 13 de la LOPDGGD que establece que el derecho de acceso del afectado se ejercitará de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del RGPD.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a la entidad reclamada 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 la misma 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 la entidad reclamada y del requerimiento hecho a ésta 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 la carta fue enviada por correo ordinario a la dirección *****DIRECCION.1**, la cual es la dirección de contacto que mantiene con el reclamado.

Aportan copia de la carta dirigida al reclamante a la dirección *****DIRECCION.1** ya aportada anteriormente el 14 de octubre de 2019 en el seno del expediente E/07755/2019. Que dicha dirección postal del reclamante coincide con la dirección postal que consta en la presente reclamación.

Que envían nueva carta con fecha del 3 de agosto de 2020 dirigida al reclamante.

Aportan copia de la nueva carta.

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:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y reclamado.

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