

- **Expediente N°: E/09748/2021**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PERIMERO: Dña. **A.A.A.** (en adelante la parte reclamante), con fecha 13 de diciembre de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U. con NIF A80907397 (en lo sucesivo la parte reclamada o Vodafone).

Los motivos en que basa la reclamación son que ejerció el derecho de rectificación frente a Vodafone, sin que su solicitud recibiera la contestación legalmente establecida.

Posteriormente, esta Agencia una vez cumplido el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, admitió a trámite la reclamación y se concedió a la entidad reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de quince días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

La entidad reclamada, con ocasión de los trámites formalizados, acreditó ante esta Agencia el 2 de junio de 2021 haber atendido el derecho ejercitado y remitido a la parte reclamante la debida respuesta a su solicitud, en el sentido de rectificación de su dirección postal, que han procedido a su debida corrección en sus bases de datos y en el perfil de la reclamante en la página web “Mi Vodafone”.

SEGUNDO: Con fecha 7 de julio de 2021, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente TD/00113/2021, en la que se acordó estimar por motivos formales la reclamación de Tutela de Derechos formulada por la parte reclamante.

TERCERO: La parte reclamante presentó recurso de reposición el 9 de agosto de 2021, en el que señalaba lo siguiente: “*Que había solicitado la rectificación de los datos de su domicilio para que se incluyese la puerta de su piso. Vodafone contestó que lo había rectificado, pero al entrar en “Mi Vodafone” sigue apareciendo la dirección ***DIRECCIÓN.1”*”.

CUARTO: Con fecha 14 de septiembre de 2021, se estimó el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución de la Agencia Española de Protección de Datos dictada el 7 de julio de 2021, en el expediente TD/00113/2021, en el sentido que se iniciarán actuaciones de investigación frente a Vodafone para la aclaración de los hechos.

QUINTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 18 de octubre de 2021, Vodafone manifiesta que han procedido a analizar el caso, elevando una incidencia para que se pudiese detectar el problema que había ocasionado la reclamación interpuesta por la parte reclamada.

Adjuntan como documento número 1 la creación de dicha incidencia.

En este sentido, señalan que han podido comprobar que, dependiendo de la sección/pantalla que se utilice, la dirección aparece con o sin letra del piso, siendo esto el resultado de las distintas aproximaciones técnicas a la hora de recoger la información en los sistemas de Vodafone y mostrársela al cliente.

No obstante, exponen que la información se encuentra correctamente recogida en los sistemas internos.

Y, por otra parte, indican que si se accede a Mi Vodafone desde un ordenador, la dirección con letra del piso aparece en todo momento en la barra de la izquierda.

Adjuntan como documento número 2 captura de pantalla.

Por otro lado, manifiestan que en la sección “Qué tengo contratado”, la dirección aparece sin letra del piso, independiente de que se acceda desde un dispositivo móvil, Tablet u ordenador.

Adjuntan como documento número 3 captura de pantalla.

Por último, señalan que en la sección “Mi cuenta>Mis datos”, aparecen las direcciones de instalación y facturación con el piso.

Adjunta como Documento número 4 en formato ordenador y como documento número 5 en formato móvil.

Por lo tanto, exponen que han podido comprobar que no existe un problema con la información que se tiene registrada en sus sistemas, únicamente diferentes formas de representarla en cada pantalla y formato.

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 RGPD, 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.

El artículo 67 de la LOPDGDD, regula las actuaciones previas de investigación estableciéndose lo siguiente:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos

personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica.”

III

En el presente caso, se recibió en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante, manifestando en la misma que ejerció el derecho de rectificación frente a Vodafone, sin que su solicitud recibiera la contestación legalmente establecida, lo cual supondría una presunta vulneración del artículo 16 del RGPD.

El artículo 16 del RGPD, respecto del “Derecho de rectificación” establece que:

“El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la rectificación de los datos personales que le conciernan. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se complementen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.”

De las actuaciones de investigación realizadas por esta Agencia, se desprende según las manifestaciones realizadas por Vodafone que dependiendo de la sección/pantalla que se utilice, la dirección aparece con o sin letra del piso, siendo esto el resultado de las distintas aproximaciones técnicas a la hora de recoger la información en los sistemas de Vodafone y mostrársela al cliente.

Y, por otra parte, exponen que si se accede a Mi Vodafone desde un ordenador, la dirección con letra del piso aparece en todo momento en la barra de la izquierda.

Por otro lado, manifiestan que en la sección “Qué tengo contratado”, la dirección aparece sin letra del piso, independiente de que se acceda desde un dispositivo móvil, Tablet u ordenador.

Por último, señalan que en la sección “Mi cuenta>Mis datos”, aparecen las direcciones de instalación y facturación con el piso.

De todo lo expuesto, se desprende que se rectificó el dato de la puerta de su vivienda, si bien en alguna de las búsquedas que la reclamante realizó no aparecía, pero ello no quiere decir que no se haya corregido y rectificado el dato.

IV

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 a Dña. **A.A.A.** y a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

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