



Procedimiento Nº: E/02249/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 09/10/2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por D. **A.A.A.** (en adelante el reclamante) en el que denuncia a **VODAFONE ENABLER ESPAÑA, S.L. (LOWI)** (en lo sucesivo LOWI), por los siguientes hechos, en síntesis: ha solicitado un cambio de titularidad de línea telefónica junto con el cambio de cuenta corriente de facturación; en la compañía sólo realizan el cambio de la cuenta de facturación, pero no la titularidad.

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a solicitar información acerca de lo siguiente:

El 12/11/2018, reiterada el 18/12/2018, fue trasladada a LOWI la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

En la misma fecha se le comunicaba al reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

TERCERO: Con fecha 23/01/2019, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante contra LOWI.

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.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante contra el reclamado por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 17 del RGPD en relación con el ejercicio del derecho de supresión de sus datos de carácter personal sin dilaciones indebidas.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a LOWI 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 LOWI 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.



El reclamante en su escrito contra el reclamado declara haber solicitado un cambio de titularidad de su línea telefónica junto con el cambio de cuenta corriente de facturación; sin embargo, en la compañía sólo realizan el cambio de la cuenta de facturación, pero no la titularidad.

En su escrito el reclamante realiza una serie de manifestaciones señalando que *“tras pedir el cambio de titularidad”*, la compañía se niega a realizarlo; se envía *“un correo con la cuenta del nuevo titular (copia de la cartilla que me dio éste)...”* y le indicaron que no podían cambiar la cuenta sin cambiar el titular, *“porque el nuevo titular tiene que dar su autorización para usar sus datos”*; insistiendo en que la compañía va a cerrar su cuenta y que, después, cambian la cuenta pero no el titular, etc.

No obstante, el reclamante no ha aportado ninguna de las comunicaciones de las que afirma haber realizado, por lo que parece lógico que la entidad no haya abordado el cambio de titular sin el consentimiento de los dos afectados.

Cualesquiera de los derechos que se enumeran en el RGPD, artículos 15 a 22, entre los que se encuentran el de rectificación y supresión pueden ser ejercitados por el reclamante, pero para ello es necesario que como titular de los datos que están siendo objeto de tratamiento, se dirija al responsable del tratamiento (en este caso LOWI), solicitando se proceda a acordar la rectificación o supresión de los mismos en el plazo de un mes a contar desde la recepción de la solicitud y solo en caso de no ser atendida podrá ponerlo en conocimiento de la AEPD.

Sin embargo, analizadas las cuestiones planteadas por el reclamante y la documentación que obra en el expediente, no acredita en ningún momento haber ejercitado los citados derechos, ni tampoco referencia alguna a qué o cuales son los datos a rectificar o suprimir, por lo que se procede al archivo de las presentes actuaciones.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento por reiteración de conductas 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. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que se aplican 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 a **VODAFONE ENABLER ESPAÑA, S.L. (LOWI)**, y a D. **A.A.A.**.



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