

- **Expediente N.º: EXP202312197**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII 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), se han constatado los siguientes

#### HECHOS

PRIMERO: Con fecha 15 de julio de 2023 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por D<sup>a</sup> **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada) por no haber sido debidamente atendido su derecho de supresión.

La parte reclamante manifiesta que la empresa LOWI le reclamaba una deuda pendiente de pago a través de empresas de gestión de recobros. Tras reclamar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en fecha 9 de mayo de 2022, recae resolución estimatoria a las pretensiones de la reclamante el 6 de octubre de 2022.

Señala que ha recibido nuevas comunicaciones de reclamación de deuda tras dicha fecha, entre otras, con fecha 31 de mayo de 2023 por lo que solicita la supresión de sus datos. Desde Lowi le denegaron dicha supresión indicando que su reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales había sido desestimada y por tanto, la deuda era procedente.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos, sin que constase ninguna respuesta.

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 15 de octubre de 2023, a los efectos previstos en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada.

El mencionado acuerdo concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

La parte reclamada señaló, en síntesis, que *“(...) si bien la Agencia manifiesta que mi representada no emitió contestación al presente requerimiento de información, mi representada envió las alegaciones al respecto a esta Agencia el pasado 20 de*

octubre de 2023. En este sentido se adjunta captura de pantalla del justificante de presentación.

Además, manifiestan que la carta de respuesta a la parte reclamante le fue enviada con fecha 20 de octubre de 2023.

La parte reclamada señala que *“(...) Una vez recibida la petición de ejercicio de derechos remitida por la Sra. A.A.A., mi representada procedió a realizar las gestiones pertinentes en atención a la misma, a fin de verificar la efectiva cancelación de cualquier cantidad adeudada como consecuencia de los servicios contratados con Lowi, así como, al no existir servicios activos ni importes pendientes de abono, a la estimación de la petición de supresión de los datos personales de la reclamante de sus sistemas conforme a lo establecido en el Artículo 17 del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, el “RGPD”). Ello sin perjuicio del tratamiento de los datos que sean necesarios para atender el presente requerimiento de información y la conservación de los datos de forma bloqueada, de cara a atender una eventual responsabilidad legal. En consecuencia, actualmente, los datos de la Sra. A.A.A. se encuentran debidamente cancelados en los sistemas de Lowi, sin perjuicio de las referidas obligaciones de bloqueo aplicadas durante los plazos de prescripción de responsabilidades.”*

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas.

La parte reclamante contestó, en síntesis, que, a pesar de la resolución estimatoria de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales de fecha 06 de octubre de 2022 sus datos fueron cedidos a empresas de recobro que le han seguido reclamando una deuda que no existía.

QUINTO: Otorgada audiencia al responsable, éste señaló que

*“(...) Al respecto del escrito trasladado por esta Agencia a raíz de las manifestaciones expuestas por la Sra. A.A.A., LOWI debe poner de manifiesto que la incidencia objeto de la reclamación se encontraba correctamente resuelta con anterioridad al traslado del referido requerimiento. En este sentido, tras estudiar nuevamente la incidencia reportada por la Sra. A.A.A. y que ha motivado su reclamación, LOWI ha confirmado la anulación de cualquier cantidad adeudada por la reclamante, procediéndose al abono y refacturación por un importe de (...) euros, en fecha 22 de septiembre de 2023. Asimismo, se ha revisado la exclusión de los datos personales de la Sra. A.A.A. de cualesquiera ficheros de solvencia patrimonial negativa en los que pudiese haber sido incluida en relación con los servicios contratados y se ha verificado que sus datos no son objeto de tratamiento por LOWI o colaboradores de esta entidad con fines de recobro de las cantidades adeudadas. En particular, desde la fecha 26 de septiembre de 2023, los datos relativos a la reclamante ya no eran objeto de tratamiento para estos fines, tras la aplicación en los sistemas de LOWI de la cancelación definitiva de cualquier cantidad adeudada en relación con las obligaciones no reconocidas por la reclamante.*

*En consecuencia, y no existiendo servicios en vigor ni importes pendientes de abono, se procedió a la estimación de la petición de supresión de sus datos personales, con anterioridad al traslado de este nuevo escrito, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, el "RGPD"). Ello sin perjuicio del tratamiento de aquellos datos que puedan resultar necesarios para atender el presente requerimiento de información y la conservación de datos de forma bloqueada, de cara a atender eventuales responsabilidades que pudieran derivarse. En consecuencia, actualmente, los datos de la Sra. **A.A.A.** se encuentran debidamente cancelados en los sistemas de LOWI, sin perjuicio de las referidas obligaciones de bloqueo aplicables durante los plazos de prescripción de responsabilidades. En este sentido, debemos clarificar que la supresión de los datos personales de la Sra. **A.A.A.** no se llevó a cabo en fecha 20 de octubre de 2023, como la reclamante refiere en sus manifestaciones. Dicha fecha se corresponde con la de remisión de la comunicación por la que esta entidad dio traslado a la reclamante de las gestiones realizadas por LOWI para resolver la incidencia.*

*Por último, y tras las comprobaciones oportunas, se ha podido verificar que el lapso transcurrido desde la resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (en adelante, la "SETID") y la aplicación del pronunciamiento de la misma, trae causa en que la resolución de este organismo no fue correctamente recibida por LOWI en los canales habilitados a tal efecto. Por ello, LOWI no tenía constancia del contenido de esta resolución y de que se hubiese declarado la improcedencia de la aplicación de los gastos de instalación como penalización por el incumplimiento de la permanencia pactada. (...)"*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

### II

#### Cuestiones previas

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, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

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.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 15 de octubre de 2023, a los efectos previstos en su artículo 64.1 y 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada. Dicha admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

*“Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.*

*En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.*

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

### III

#### Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

#### IV Derecho de supresión

El artículo 17 del RGPD, que regula el derecho de supresión de los datos personales, establece lo siguiente:

*"1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:*

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

*2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.*

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones".

## V

### Conclusión

En el supuesto aquí analizado, del examen de la documentación aportada durante todo el expediente, se observa que la parte reclamante solicitó la supresión de sus datos de la deuda que le reclama la parte reclamada, y que ésta contestó atendiendo el derecho una vez transcurrido el plazo legalmente establecido para ello.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, aún en el supuesto de que no existan datos del interesado en los ficheros de la entidad o incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de dicha solicitud viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o, en su caso, denegar la solicitud motivadamente indicando las causas por las que no procede considerar el derecho de que se trate.

Por tanto, la solicitud que se formule obliga al responsable a dar respuesta expresa, en todo caso, empleando para ello cualquier medio que justifique la recepción de la contestación.

En este caso, sin embargo, consta que durante la tramitación de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, formulada precisamente por esa falta de respuesta adecuada a la solicitud de ejercicio de derechos, la parte reclamada ha aportado documentación acreditando la comunicación remitida al interesado atendiendo el derecho o informando sobre la decisión adoptada a propósito de la solicitud. Esta respuesta, por tanto, se produce una vez rebasado el plazo establecido.

A este respecto, cabe precisar que la respuesta que corresponde realizar no puede manifestarse con ocasión de un mero trámite administrativo. Por consiguiente, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, procede estimar por motivos formales la presente reclamación al haberse



emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del fichero en orden a emitir una nueva certificación sobre la atención del derecho.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

**PRIMERO**: ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por D<sup>a</sup> **A.A.A.** contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de la parte reclamada, al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

**SEGUNDO**: NOTIFICAR la presente resolución a D<sup>a</sup> **A.A.A.** y a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**.

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 conforme al artículo 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

1381-090823

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