

- Expediente N.º: EXP202306617

- 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: D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) remitió un escrito mediante burofax de fecha 02 de diciembre de 2022 a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada) indicando que

“(...) Según la información ofrecida por Vds. vía telefónica, le han confirmado que en la actualidad no ostenta la titularidad de esa línea por estar cursada la baja desde hace años, y que desde el pasado mes de marzo de 2022 la titularidad la ostenta otra persona distinta.

Con el único objeto de poder defenderse de los problemas que esta línea de teléfono le está generando, se solicita una confirmación por escrito de los siguientes extremos, aprovechando que el Sr. (...) continúa siendo cliente de Vodafone en la actualidad:

- *Confirmación de que actualmente el Sr. (...) no ostenta la titularidad de la línea *****TELEFONO.1**, y que está asociada a otra persona distinta*
- *Fecha de baja de la línea *****TELEFONO.1** asociada a su nombre*
- *Eliminación de su ficha de cliente de la línea *****TELEFONO.1** y de número de pasaporte *****PASAPORTE.1** asociado a su nombre (por constarle ya a Vds su NIE *****NIF.1**), así como de cuantos ficheros pudieran contener esa numeración y número de identificación personal”*

SEGUNDO: Con fecha 29 de marzo de 2023 tuvo entrada en esta Agencia reclamación contra la parte reclamada por no haber sido debidamente atendido su derecho.

La parte reclamante manifiesta ser cliente de Vodafone desde el año 2007. Indica que en julio de 2012, tras haber estado fuera de España desde febrero de 2010, contacta con la entidad reclamada para recuperar la línea de teléfono, informándole que se había dado de baja por desuso, por lo que procede a contratar una nueva línea de teléfono.

Señala que en julio de 2022, la Policía Nacional de *****LOCALIDAD.1** se pone en contacto con él, ya que están investigando el robo de un teléfono móvil, que tras sustraerse, se inserta una tarjeta con la línea *****TELEFONO.1**, indicando Vodafone que está a nombre de la parte reclamante.

El reclamante indica que se le informó que esa línea estaba dada de baja por desuso, sin embargo a partir de ese momento recibe llamadas de diferentes comisarias por los mismos hechos.

TERCERO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante 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 conste que se haya presentado ninguna respuesta.

CUARTO: 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 29 de junio 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, señalando, en síntesis, que

“(...) La solicitud de ejercicio de derechos se envió al canal de Atención al Cliente con fecha 9 de diciembre de 2022 y consta en sistemas la información relativa a la atención de su derecho. (...)”

De hecho, el propio reclamante, en su escrito a Vodafone reconoce que Atención al Cliente le confirmó telefónicamente que la baja se realizó hace varios años y que la titularidad se encuentra a nombre de otro cliente desde marzo 2022. Por lo que se contestó al reclamante con la información solicitada y la titularidad de la línea se encontraban a nombre de otro interesado desde marzo de 2022, es decir, desde una fecha muy anterior a la recepción del ejercicio de su derecho.

La contestación no consta por escrito porque la solicitud del reclamante se dirigió al canal de reclamaciones de Atención al Cliente, no siendo éste el canal habilitado para la tramitación por escrito de solicitudes de derechos de protección de datos. (...)”

Por lo que, al no enviarse correctamente la solicitud al canal habilitado a tal efecto, la misma se tramitó, pero sin atender a los requisitos establecidos por esta entidad para tramitar las contestaciones de protección de datos por escrito, pues la misma, tras verificar la licitud de la petición, se contestó de manera telefónica. Por este motivo, no se debe considerar que Vodafone no haya atendido la solicitud del derecho ejercitado por el reclamante.

Además, le consta a mi mandante que posteriormente se notificó a Vodafone una segunda reclamación con fecha 5 de mayo de 2023 vía correo electrónico, en donde se solicitaba por parte de los abogados que actuaban en representación del reclamante, que se rectificara la situación ante policía, y ésta fue atendida por el Departamento de Asesoría Jurídica.

En este escrito se da explicación de que Vodafone entregó, tras requerimiento policial, los datos del reclamante por error, pero que posteriormente dicha información fue rectificada, por lo que la misma ya se encontraba actualizada. Se adjunta como Documento número 2 la contestación facilitada por el Departamento de Asesoría Jurídica a la representación del reclamante con fecha 23 de junio de 2023.

*En relación con la supresión definitiva de los datos del Sr. **A.A.A.** en relación con mi mandante informar que ello no es posible dado que siguen figurando servicios en activo a nombre del Sr. **A.A.A.** asociados a otra numeración. En el caso de querer la supresión completa de los datos deberá solicitar previamente la baja definitiva de todos los servicios o la portabilidad de los mismos.*

*Se envía a través del presente acto carta al Sr. **A.A.A.** confirmando que, efectivamente, desde el 31 de marzo de 2022, la línea número *****TELEFONO.1** consta a nombre de otro titular, así como informando del resto de puntos de tratados en este escrito (Documento número 3)."*

QUINTO: 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, señalando, en síntesis, y por lo que al presente procedimiento interesa, que remitió su derecho de supresión a la parte reclamada mediante burofax porque "(...) hasta en cuatro ocasiones mediante requerimiento telefónico, no fue capaz de lograr de forma efectiva lo que, con anterioridad le confirmaban los distintos empleados de Vodafone con los que habló, quienes le aseguraron que la línea no estaba asociada a mi representado pues estaba dada de baja desde hacía años, y que su NIE figuraba correctamente en los archivos de la compañía. Sin embargo, desde Vodafone se seguía informando erróneamente a la policía, vinculando la línea *****TELEFONO.1** a su persona, y su número de pasaporte antiguo *****PASAPORTE.1**, incluso con posterioridad a la fecha de envío del burofax, pues el último procedimiento judicial incoado contra él por este motivo es de 2.023 (Diligencias previas **XXX/XXXX** – Juzgado de Instrucción 4 de *****LOCALIDAD.2**). Por lo que no es cierto que Vodafone hubiera corregido su error desde una fecha muy anterior a la recepción del ejercicio de su derecho; o que la misma se tramitó, y, tras verificar la licitud de la petición, se contestó de manera telefónica."

*"(...) La letrada que interviene en nombre de Vodafone manifiesta que la información facilitada erróneamente a la policía fue rectificada, pero no dice ni acredita cuándo. En la alegación tercera de su escrito, señala que el 27 de diciembre de 2.022 Atención al Cliente atendió la petición recibida..., pero no acredita nada. Como fecha fehaciente sólo consta la contestación facilitada por la Asesoría Jurídica de la cía. telefónica de 23 de junio de 2.023 (Anexo 3 o Doc. 2 de las alegaciones de Vodafone). La carta dirigida al Sr. **A.A.A.** de 25 de julio de 2.023 confirmando que, efectivamente, desde el 31 de marzo de 2.022 la línea consta a nombre de otro titular (Anexo 4 o Doc. 3 de las alegaciones de Vodafone) no se ha recibido por mi representado. En cualquier caso, ambos documentos llegan muy tarde, porque si en junio de 2.023 ya pesan sobre mi representado cinco procedimientos judiciales contra él a consecuencia del error de Vodafone, pueden haberse incoado otros tantos con carácter previo a esa fecha. Porque de la información facilitada por la policía a esta letrada son dieciocho denuncias las que pesan sobre mi representado y perjudicado por múltiples hurtos y*

robos perpetrados desde mayo de 2.022 en adelante con la línea *****TELEFONO.1**, aunque a día de hoy sólo se han incoado cinco. (...).

El Sr. **A.A.A.** ha tenido que esperar al 23 de junio de 2.023 para recibir una respuesta fehaciente de Vodafone con la que poder defenderse ante los procedimientos judiciales incoados, pues a pesar de que por vía telefónica se le aseguraba que no estaba vinculado con la línea de teléfono en cuestión, los empleados de la cía. telefónica seguían informando de forma negligente y temeraria a la policía en sentido contrario. De ahí la imputación al Sr. **A.A.A.** de los delitos perpetrados a través de esa línea desde mayo de 2.022.

(...) Mi representado tuvo que reclamar nuevamente y mediante correo electrónico de 5 de mayo de 2.023 a través de letrado, habiendo demorado Vodafone su respuesta al 23 de junio de 2.023. (...)

La respuesta finalmente ha llegado -es verdad- pero muy tarde y mal, lo que ha hecho que el Sr. **A.A.A.** esté sufriendo serios daños y perjuicios, (...)

Con relación a la carta de 25 de julio de 2.023 acompañada como Anexo 4 de las alegaciones de Vodafone, el Sr. **A.A.A.** no ha recibido esa carta de Vodafone, ni la compañía acredita su recepción fehaciente por mi representado, más que con la recepción del escrito de alegaciones de la letrada de la compañía que ahora se contesta.

TERCERA.- Ni el Sr. **A.A.A.** en sus requerimientos telefónicos, ni por parte de sus letrados que actúan en su nombre y representación, han solicitado la supresión completa de sus datos de Vodafone sino únicamente un justificante de la baja de la línea *****TELEFONO.1** y la eliminación de la misma de su ficha de cliente, así como de su número de pasaporte *****PASAPORTE.1** por constarles su NIE, para evitar nuevos perjuicios en el futuro, pues a día de hoy continúa siendo cliente de Vodafone.

Por lo que se reitera la petición que se hizo mediante burofax a Vodafone en nombre del Sr. **A.A.A.**, y que aun hoy continúa sin haberse realizado:

- Justifiquen por escrito la fecha de baja de la línea *****TELEFONO.1** asociada al Sr. **A.A.A.**.

- Se elimine de su ficha de cliente la línea *****TELEFONO.1** y el número de pasaporte *****PASAPORTE.1**, así como de cuantos ficheros pudieran contener esa numeración y número de identificación personal, por no corresponderles y haber sido la causa del enorme perjuicio que se le está ocasionando."

"(...) En el día de ayer mi representado ha recibido en su domicilio la carta de 31 de julio de 2.023 que se acompaña como DOCUMENTO NÚMERO 1. El problema es que esta carta llega muy tarde -nada menos que 15 meses más tarde-, (...)

Esta carta incurre en varios errores que ponen de manifiesta la negligencia y temeridad en su actuar por parte de Vodafone:

(...) 2º Como ya se ha puesto de manifiesto en este escrito, el Sr. **A.A.A.** no reclama la supresión completa de sus datos personales, entre otras cosas porque sigue siendo

cliente de Vodafone. Lo que lleva reclamando todos estos meses es algo tan sencillo como un justificante de baja de la línea *****TELEFONO.1** en el que conste la fecha exacta en que se dio de baja. Así como la eliminación de su ficha de cliente de la línea *****TELEFONO.1** y su número de pasaporte *****PASAPORTE.1**, por constarle ya su NIE. (...)

3º Vodafone falta a la verdad cuando señala que en requerimientos posteriores (de la policía) se ha rectificado la información entregada. La policía comenzó a buscar al Sr. **A.A.A.** el mes de junio de 2.022 y la última citación judicial recibida ha sido de 13 de julio de 2.023. (...)"

SEXTO: Otorgada audiencia a la parte reclamada, ésta señala, en lo que al presente procedimiento interesa, en síntesis, que

"(...) d. Vodafone ha enmendado este error en numerosas ocasiones:

- i. Contestando con la información del titular real de la línea en los diez requerimientos de información adicionales que ha recibido.
- ii. La carta remitida a los Juzgados indicando que la línea *****TELEFONO.1** no constaba al nombre del reclamante.
- iii. La carta remitida al reclamante el 23 de junio de 2023.
- iv. La carta remitida al reclamante el 31 de julio de 2023.
- v. Carta dirigida a la Guardia Civil rectificando la información aportada en los tres requerimientos en los que se vinculaba la línea *****TELEFONO.1** con el Sr. **A.A.A.**.

3. El Sr. **A.A.A.** solicitó, por distintas vías, confirmación de que la línea no estaba a su nombre. Estas solicitudes fueron gestionadas por el equipo de Atención al Cliente de Vodafone, informándole de que la línea *****TELEFONO.1** no estaba a su nombre.

Esta disparidad entre la información facilitada al reclamante y la remitida a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y juzgados en los tres requerimientos previamente mencionados se debe a que el equipo de Atención al Cliente tiene acceso a los sistemas de gestión de clientes de Vodafone para tramitar este tipo de solicitudes, y en estos sistemas no aparecía que la línea *****TELEFONO.1** estuviese vinculada con el reclamante, sino que estaba correctamente dada de baja, motivo por el cual se le ofrecieron las contestaciones que se alegan en sus escritos.

TERCERA.- Vodafone, en el momento en el que tuvo conocimiento del fallo, rectificó la información aportada y colaboró con el reclamante.

La información incorrectamente remitida a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado se ha visto rectificada, no sólo aportando contestación a la letrada del reclamante el 23 de junio de 2023, aportada como Documento número 2 de las alegaciones presentadas ante la Agencia y con número de registro *****REGISTRO.1**, (en adelante, "Alegaciones del 25 de julio"), sino también al Juzgado De Instrucción Nº 4 De *****LOCALIDAD.2** con fecha 30 de agosto de 2023. Se adjunta evidencia de dicha rectificación como Documento número 1. (...)"

(...) Asimismo, también se remitió una carta al reclamante, que se adjuntó como Documento número 3 de las Alegaciones del 25 de julio. En relación con esta carta,

existe una incongruencia en el Escrito del 9 de agosto y es que se afirma que el reclamante no ha recibido la carta que se adjuntaba como Documento número 3 de las Alegaciones del 25 de julio. (...)

No obstante, en el mismo escrito del reclamante se adjunta la carta, como Anexo 2, con la única diferencia de que la carta está fechada el 31 de julio de 2023. (...)

Esta diferencia de fechas, que no de contenido, se debió a un retraso en el envío por parte del equipo responsable en Vodafone. Por lo tanto, la carta sí que fue correctamente recibida por el reclamante."

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 registrarán 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 29 de junio 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

El procedimiento de Derechos se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados en la normativa de protección de datos. Por ello sólo se analizarán y valorarán los hechos relativos a la supresión solicitada, quedando fuera el resto de cuestiones planteadas.

El artículo 12 de la LOPDGDD, Disposiciones generales sobre ejercicio de los derechos, establece que:

“1. Los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, podrán ejercerse directamente o por medio de representante legal o voluntario.

2. El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.

3. (...)

4. La prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulado por el afectado recaerá sobre el responsable.

(...)”

En el caso de que el ejercicio del derecho no se presentase mediante el canal facilitado o en la oficina correspondiente, el órgano receptor debe transmitir la solicitud recibida al Delegado de Protección de Datos asignado o al departamento encargado de la gestión de este tipo de solicitudes.

Asimismo, aunque es adecuado que dicha solicitud se dirija a la dirección declarada por el responsable a efectos del ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 o, a la oficina central, se considera que la recepción de la solicitud por cualquier departamento o sucursal del responsable es destino válido de la misma, conforme con el artículo 12 de LOPDGDD, que dispone: *“El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.”*

En este caso, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el primer párrafo de este Fundamento de Derecho, de la documentación aportada durante la tramitación del presente procedimiento, ha quedado acreditado que la parte reclamante remitió un escrito a la parte reclamada solicitando la supresión de algunos de sus datos y la confirmación de que se han suprimido otros, y que la parte reclamada le contestó “(...)

que la supresión de sus datos competa no es posible dado que sigue figurando con un servicio de fibra, móvil y TV en activo con otra numeración. Si quisiera la supresión completa de sus datos, le rogamos se ponga en contacto con el Departamento de Atención al Cliente para solicitar la baja de todos los servicios o solicitar la portabilidad.”

Analizada la citada respuesta no puede ser aceptada como denegación del derecho de supresión solicitado, ya que el ejercicio del derecho establecía claramente los datos sobre los que se solicitaba dicha supresión, no sobre la totalidad de los mismos.

En consecuencia, procede estimar la reclamación presentada, para que la parte reclamada conteste expresamente en relación a los datos concretos sobre los que se ejercitaba el derecho de supresión.

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

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por D. **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 17 del RGPD e instar a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** con NIF A80907397, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del artículo 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el artículo 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **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

C/ Jorge Juan, 6
28001 – Madrid

www.aepd.es
sedeagpd.gob.es