

**Expediente N°: E/08517/2019**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

**PRIMERO:** **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 28 de marzo de 2019 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **VODAFONE ENABLER ESPAÑA S.L. (LOWI)** con NIF **B82896119** (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son que desde que contrató los servicios de dicha entidad, se han cargado en su cuenta bancaria recibos de terceros, y aunque ha procedido a la devolución de todos los recibos y ha puesto los hechos en conocimiento del reclamado, la incidencia sigue sin resolverse.

Aporta los recibos de los cargos efectuados a nombre de terceros, correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2018, así como los correos electrónicos enviados a la entidad el **\*\*\*FECHA.1** comunicándole los hechos denunciados.

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, 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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD).

Como resultado de las actuaciones de investigación practicadas, se constata que el responsable del tratamiento es el reclamado.

Asimismo, se constatan los siguientes extremos:

Se pone en conocimiento del reclamado la presente reclamación el 20 de mayo de 2019, requiriéndole para que en el plazo de un mes remita a esta Agencia, información sobre la respuesta dada a la reclamante ante el ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación y las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia.

El 31 de julio de 2019 la entidad reclamada manifiesta lo siguiente:

*“Tras analizar los hechos recogidos en la denuncia, hemos podido concluir que se trató de un error derivado de un cruce de datos de los IDs del sistema SAP de clientes, lo que produjo la facturación de importes de otro cliente que no procedían a la Sra. Díaz.*

*Asimismo, hemos gestionado los abonos que procedían con la Sra. Díaz y éstos se han efectuado en su correspondiente cuenta bancaria.”*

Se adjunta copia de la carta remitida de fecha 27 de mayo de 2019 dirigida a la reclamante donde se indica lo siguiente:

*“Por medio de la presente carta, queremos poner en su conocimiento que Vodafone Enabler España, S.L. (“Lowi”) ya en el mes de mayo de 2019 tras su reclamación, procedió a calificar los importes de los cuales hacía mención como improcedentes. En este sentido, se ha solucionado la*

*incidencia en nuestros sistemas y hemos procedido al abono de las cantidades objeto de reclamación.”*

## 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

La entidad reclamada ha manifestado que los hechos denunciados se deben a un error derivado de un cruce de datos de los IDs del sistema SAP de clientes, pero que ya se ha subsanado y así se lo ha hecho saber a la reclamante, mediante carta de fecha 27 de mayo de 2019 donde se pone en su conocimiento que se ha procedido a calificar los importes objeto de la presente reclamación como improcedentes, y se ha procedido al abono de dichas cantidades.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

## **SE ACUERDA**

**PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

**NOTIFICAR** la presente resolución al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

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