

940-0419

Procedimiento Nº: E/03669/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 13 de noviembre de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos, manifiesta que solicitó a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, con NIF **A80907397** (en adelante, el reclamado), un cambio de dirección tanto de su número de teléfono fijo *****TELEFONO.1** como de su fibra óptica que tenía contratadas con el reclamado a través de la empresa Sever XXI S.L. con CIF B91344887 de la que es representante legal.

Así las cosas, el reclamado, sin su consentimiento, contrató una nueva alta de una línea fija y una nueva fibra óptica a su nombre, y además traspasó a este nuevo contrato no consentido dos líneas de móvil que tenía contratadas a través de Sever XXI S.L.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- 1 Con fecha 27 de febrero de 2018, Sever XXI S.L. contrata con el reclamado las siguientes líneas y servicios:
 - *****TELEFONO.2**
 - *****TELEFONO.3**
 - *****TELEFONO.1**
 - Fibra 300MB
- 2 Posteriormente, el 22 de agosto de 2018 Sever XXI S.L. solicita un cambio de dirección de sus servicios. El reclamado manifiesta que por algún tipo de error en la realización de la gestión, se desconectan todos los servicios bajo el ID de cliente 116545508 (Sever XXI S.L.) y se pasan al ID de cliente de persona física *****ID.1** (el reclamante). De esta manera, bajo dicho ID se trasladan todos los servicios de Sever XXI S.L. y dos líneas móviles; *****TELEFONO.2** y *****TELEFONO.3**.
- 3 Con fecha 24 de agosto de 2018, el reclamante contrata con el reclamado mediante un contrato de servicios para clientes Empresas, las siguientes líneas y servicios:

- Fibra 300MB.
 - *****TELEFONO.4** como un alta nueva.
- 4 El 6 de septiembre de 2018 comienzan las reclamaciones por parte del reclamante ante el reclamado. Se suceden las llamadas del reclamante con fechas 17 y 26 de septiembre de 2018, así como 13 y 31 de octubre de 2018.
 - 5 La reclamación se resuelve el 18 diciembre de 2018.
 - 6 Aportan la grabación de un contrato con el reclamante donde consta la siguiente información:
 - a. Que se trata de la modificación de un contrato.
 - b. Que el titular del contrato a modificar es el reclamante.
 - c. Se confirma que se ha escogido una oferta de fidelización que consiste en un descuento del 50% por 12 meses sobre los servicios: fijo, fibra 300MB, línea móvil, otra línea adicional y tv total.
 - d. Precio del contrato.
 - e. Se pide un cambio de titular a nombre de la empresa Sever XXI S.L..
 - f. Se pide un recálculo de facturación de facturas anteriores.
 - g. Se solicita la conformidad con el contrato y el titular da su conformidad.
 - 7 Aportan carta enviada al reclamante, manifestando que han resuelto su reclamación y desde el pasado mes de diciembre de 2018 todos los servicios se encuentran asociados a la empresa Sever XXI S.L..

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 las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, 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 6 en relación con la licitud del tratamiento.

En concreto se reclama, que el reclamante tiene dos identificadores en la operadora, es decir, unos servicios datos de alta a nombre de su empresa y otros a su nombre.

Pues bien, solicitó el cambio de dirección de los servicios de su empresa. Sin embargo, la operadora pasó todos los servicios a su nombre.

Sobre este particular, debemos señalar que el reclamado remitió un escrito al reclamante, del que aportan copia, en el que dan contestación a la reclamación presentada en la Agencia, y le manifiestan que han resuelto su reclamación y desde el pasado mes de diciembre de 2018 todos los servicios se encuentran asociados a empresa Sever XXI, S.L.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al considerarse solventada la concreta reclamación.

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 al reclamante y reclamado.

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