

940-0419

Procedimiento Nº: E/07245/2019

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 Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 4 de marzo de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, la reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son que a través de una gestora le notifican que tiene una deuda con la reclamada y personada en las oficinas de la operadora le manifiestan que tiene dos facturas impagadas relativas a la contratación de teléfono fijo, móvil y línea ADSL a su nombre. Reclama la suplantación de su identidad y la poca garantía que tuvo la reclamada de comprobar la identidad del contratante.

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:

La reclamada aporta copia de la carta remitida al reclamante el 28 de junio de este año, en la cual le manifiestan que en el mes de marzo de 2019 tras su reclamación, procedieron a calificar el alta de los servicios que se efectuó a su nombre a través del canal online como un alta no reconocida. En este sentido, han dado de baja estos servicios y se han eliminado la deuda que se encontraba asociada a su persona en sus sistemas.

En la actualidad no dispone de servicios dados de alta en Vodafone y no existe ninguna deuda a su nombre.

Asimismo, le manifiestan que no consta incluida en ningún fichero de solvencia patrimonial a instancias de la reclamada.

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 la reclamada por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 6 del RGPD en relación con la licitud del tratamiento de los datos de carácter personal del reclamante.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a la reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó a la reclamada 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 la reclamada y del requerimiento hecho a ésta 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.

Una vez analizadas las razones expuestas por la reclamada, que obran en el expediente, manifestando que dieron de alta varios servicios a nombre de la

reclamante. En concreto dieron de alta una línea móvil y la dieron de baja porque dicha línea se portó a otra compañía.

Posteriormente el 6 de marzo de 2017 dieron de alta a través de la tienda online la línea fija, el servicio de ADSL y la Televisión. Estos servicios fueron desconectados por impago con fecha 6 de enero de 2018.

Tras conocer los hechos, procedieron a anular la deuda que figuraba a nombre de la reclamante. Asimismo, comprobaron que sus datos no figuran en ningún fichero de solvencia patrimonial a instancias de la reclamada, habiendo informado al reclamante de las causas de la incidencia, se considera procedente acordar el archivo de las presentes actuaciones al considerarse resuelta la misma.

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.

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