

Procedimiento Nº: E/00415/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**, en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por el reclamante tiene entrada con fecha 12 de septiembre de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**, con NIF **A78923125** (en adelante, el reclamado). Los motivos en que basa su reclamación son en que hace cuatro meses contrató los servicios con Movistar para la ampliación del servicio a cable. No obstante, el primer recibo de su teléfono y modem, etc., le llegó por correo a otra persona que no vive en su domicilio, ni tiene contrato con Movistar. Reclamó a dicha entidad, pero siguen remitiendo sus facturas a un tercero. Junto a la reclamación aporta los correos.

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a solicitar información acerca de lo siguiente:

- 1 Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- 2 Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- 3 Informe sobre las medias adoptadas para evitar que produzcan incidencias similares.
- 4 Cualquier otra que considere relevante.

TERCERO: Con fecha 13 de diciembre de 2018, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto-ley 5/2018 de 27 de julio y a los efectos previstos en su artículo 11, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó Admitir a trámite la reclamación presentada por D. **A.A.A.** contra la entidad TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.

CUARTO: Con fecha 13 de diciembre de 2018, se recibió contestación del reclamado, en la que señalan y aportan contestación realizada al reclamante, señalando las causas que motivaron la incidencia que dio lugar a su reclamación, así como el detalle de las medidas adoptadas para dar respuesta a la misma.

En este sentido, manifiestan que el centro de atención al cliente, tras la recepción de la reclamación del reclamante, intercambió comunicaciones con el mismo para informar, dar soporte y gestionar la modificación solicitada y que la dirección de correo electrónico seleccionada para posteriores notificaciones sobre la factura electrónica es la que consta en la pantalla de los sistemas que adjuntan.

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 D. **A.A.A.** contra la entidad TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U., por una presunta vulneración del Artículo 5. d) del RGPD, que establece la exactitud de los datos.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma al reclamado para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado 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 entidad reclamada y del requerimiento hecho a éste 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 el reclamado, que obran en el expediente, se ha constatado que se ha gestionado la modificación solicitada y que la dirección de correo electrónico seleccionada para posteriores notificaciones sobre la factura electrónica es la que consta en la pantalla de los sistemas que adjuntan.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

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 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