

Procedimiento Nº: E/00733/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **VODAFONE 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 27 de septiembre de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, Vodafone). Los motivos en que basa su reclamación son en que por facturación errónea solicitó una copia de su contrato, recibiendo dos contratos. En uno de ellos figuran su nombre, apellidos y NIF, siendo el resto de los datos incorrectos, y el mismo no está firmado.

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

Vodafone manifiesta que la facturación errónea tiene su origen en la inaplicación por error, del 50 % de descuento ofrecido en la oferta de captación realizada al reclamante.

Precisamente, debido a este error en la facturación, las dos facturas emitidas por Vodafone durante los meses de septiembre y octubre de 2018, no incluyen el 50% de descuento ofertado. Por ello, Vodafone realizó un abono por importe de 125,77 euros al reclamante.

Por otro lado, se le remitió, además del contrato debidamente firmado, otro contrato que incluye nombre, apellidos y DNI del reclamante, pero unos datos de dirección de facturación, cuenta bancaria, teléfono y dirección de correo electrónico erróneos que no pertenecen al mismo. Sobre este particular debemos señalar en que el agente de captación que realizó la oferta gestionó asimismo las ofertas de otros clientes, y fue enviado, por error, un contrato sin validez con los datos cruzados de ambos clientes.

Al hilo de lo anterior, manifiestan que aunque la incidencia se ha debido a un error humano, han reforzado mediante una comunicación interna la necesidad de que no se vuelvan a repetir estos casos y por ello han convocado un curso de formación para sus agentes donde han explicado de manera anónima este caso.

Igualmente, Vodafone, tras haber analizado la reclamación efectuada por el reclamante ha procedido a darle respuesta en estos mismos términos.

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 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 Vodafone, por una presunta vulneración del artículo 5 f) del RGPD confidencialidad del tratamiento.

En concreto se denuncia en que debido a una facturación errónea por parte de Vodafone, procedió a solicitar una copia de su contrato, recibiendo dos contratos. En uno de ellos figuran su nombre, apellidos y NIF, siendo el resto de los datos incorrectos, no estando el mismo firmado.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a Vodafone 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 Vodafone 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 la facturación errónea tiene su origen en la inaplicación por error de un descuento ofrecido en la oferta de captación realizada al reclamante. Por ello, Vodafone le realizó un abono por importe de 125,77 euros al reclamante.

Ahora bien, Vodafone le remitió al reclamante, otro contrato en el que figuran su nombre, apellidos y DNI, pero no así la dirección de facturación, cuenta bancaria, teléfono, y correo electrónico. Sobre este particular debemos señalar que Vodafone manifiesta que se debió a un error humano efectuado por el agente de captación que realizó su oferta comercial, al haber cruzado en un contrato sus datos con el de otro cliente cuya contratación también tramitó.

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.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en el caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, al no considerarse necesario por la entidad adoptar medidas adicionales al no haber causado incidencia alguna, y 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.

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