

Procedimiento N°: E/01456/2019

940-0419

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 11 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, el reclamado). Los motivos en que se basa su reclamación son: que el 3 de julio de 2018 se presentó en una tienda de Vodafone para realizar un duplicado de su tarjeta SIM, y le requirieron su documento de identidad, el cual exhibió. Ahora bien, desde ese día se han estado efectuando gestiones en su nombre sin su consentimiento.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Cronología de los hechos en el que manifiesta los cambios realizados en su nombre.
- Denuncia ante la Dirección General de la Policía, distrito de Arganzuela, declarando todos los hechos.
- Hoja de reclamaciones de la tienda Voda Team S.L. de fecha *****FECHA.1** de 2018 de Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Comunidad de Madrid.
- Hoja de reclamaciones de la tienda Voda Team S.L. de fecha *****FECHA.2** de 2018 de Oficina Municipal de Información al Consumidor de la Comunidad de Madrid.
- Factura con la tarifa cambiada de periodo de facturación del *****FECHA.3** al *****FECHA.4**

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:

Con fecha 7 de marzo de 2017 se recibe en esta Agencia, escrito de alegaciones procedente del reclamado manifestando lo siguiente:

- o Han remitido una carta a la reclamante informándole de lo ocurrido y pidiéndole disculpas.

En esta carta se le informa que su reclamación ya fue atendida y resuelta en el mes de octubre de 2018 y que se realizaron los abonos correspondientes.

- o Que ha debido tratarse de un error del agente o los sistemas, ya que no consta en sus registros que el cliente llamara para solicitar el cambio de plan de precios. Aunque si les consta que fue la tienda Voda Team quien efectuó el cambio a través de una solicitud el día *****FECHA.5** de 2018.
- o Con fecha *****FECHA.6** se corrigió dicha alta no deseada y se le practicaron los abonos correspondientes tras recalcular las facturas de los meses de septiembre y octubre de 2018, generándose una nota de abono de **27,25€** que la reclamante recibió mediante transferencia bancaria el *****FECHA.7**
- o Informan con más detalle de lo ocurrido adjuntando copia de las interacciones entre la reclamante, la tienda Voda Team y VODAFONE con impresiones de pantalla de sus sistemas.

Y aportan los siguientes documentos:

- Copia de la carta remitida a la reclamante con acuse de recibo.
- Contestación dada desde la tienda ante una mediación en Consumo.
- Informe detallado de lo ocurrido.

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 37 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD), 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 la reclamante contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 21 del RGPD, que se refiere al ejercicio del derecho de oposición.

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 e informara 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 o cualquier otra cuestión que considerara de interés.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la afectada, informándole además de su traslado a la entidad y del requerimiento hecho a éste para que informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

En consecuencia, analizadas las razones expuestas por el reclamado que obran en el expediente y teniendo en cuenta que se procedió a cumplir con lo solicitado, es decir restablecer el plan de tarifa que tenía la reclamante y se le realizó un abono a su favor para devolverle las cantidades facturadas de más como consecuencia del cambio no solicitado del plan de tarifa y que la entidad remitió carta explicativa a la reclamante, se considera que ha de procederse al archivo de las presentes 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 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.

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:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: 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