

Procedimiento Nº: E/01460/2019
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 22 de octubre 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).

La reclamante manifiesta que, al realizar una solicitud de crédito en su banco, le exponen que está dada de alta en el fichero de solvencia patrimonial Badexcug por el reclamado y a su vez le informan, de que tiene una deuda pendiente por la contratación de unos servicios telefónicos, los cuales no los reconoce y consecuentemente considera que se ha producido una suplantación de su identidad.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), con número de referencia E/08970/2018, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

TERCERO: Con fecha 1 de febrero de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por la reclamante.

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 de 25 de febrero de 2019 se recibe en esta Agencia, contestación al traslado de la reclamación remitido por el reclamado manifestando:

- a) Que se ha enviado una comunicación a la reclamante informándole de lo ocurrido, de las acciones realizadas por Vodafone para resolver la situación denunciada y pidiéndole disculpas por las molestias ocasionadas. En concreto de la anulación completa de la deuda en el mes de diciembre de 2018.
- b) Que en sus sistemas consta como alta a través de televenta dos líneas móviles con fecha 26 de febrero de 2018 y con baja el 9 de octubre de 2018.

- c) Que en el mes de noviembre de 2018 se analiza el caso y se considera un alta fraude, dándose de baja los servicios y se anulan los cargos de pago aplazado de terminal. Asimismo, quedó una deuda de aproximadamente 200 euros por la facturación de las cuotas de los servicios que fue cancelada en el mes de diciembre de 2018.

Y aportan los siguientes documentos

- Carta enviada a la reclamante con acuse de recibo
- Contratos de los móviles
- Impresiones de pantalla de la situación de deuda de la reclamante

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 la reclamante contra el reclamado por la presunta vulneración del artículo 6 del RGPD que garantiza la licitud del tratamiento.

En el presente caso, se reclama por estar dada de alta en el fichero de solvencia patrimonial Badexcug, por una contratación fraudulenta, pero la reclamante no aporta ni la denuncia presentada ante la policía, ni tampoco el informe de Experian Bureau España, S.L.U., ni el de su banco.

Por otra parte, el reclamado manifiesta que los cargos realizados a nombre de la reclamante tienen causa en el alta de dos líneas móviles, las cuales fueron contratadas a través de la línea de televenta en el mes de febrero de 2018.

Por otro lado, actualmente y desde octubre de 2018, las líneas se encuentran dadas de baja.

Es importante resaltar que el reclamado consideró en el mes de noviembre de 2018 un alta fraude, dando de baja los servicios y anuló los cargos de pago aplazados del terminal. Asimismo, la deuda pendiente por la facturación de las cuotas de los servicios fue cancelada en el mes de diciembre de 2018.

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:

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