

Procedimiento Nº: E/01828/2019

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. Con fecha 16/10/2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el reclamante), mediante el que formula reclamación contra la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en lo sucesivo VODAFONE) en el que pone de manifiesto que, tras formular reclamación a la entidad recibió un correo electrónico de respuesta al que se adjuntó una factura de otro cliente, en la que constan los datos personales del mismo. Añade, como consecuencia de lo anterior, que sus datos podrían haber sido enviados a otro cliente.

Aporta copia de la factura mencionada, emitida en agosto de 2018 a nombre de un tercero.

A requerimiento de la Inspección de Datos, el reclamante aportó, asimismo, la documentación siguiente:

. Captura de pantalla de un correo de 27/08/2018 remitido a empresas@vodafone.es, en el que el reclamante recuerda a VODAFONE el descuento convenido para los primeros meses al contratar los servicios. En el "Asunto" se indica el número asignado a la reclamación (el mismo que se cita en la denuncia formulada ante la Agencia).

. Captura de pantalla del correo de respuesta al que supuestamente se acompañó la factura que motivó la denuncia. En este correo se cita la misma referencia de la reclamación anterior y se indica "*...en respuesta a su petición... adjunto le envío la factura que reclama. Indicarle que tiene una llamada a número 90x por importe de 15,55€. Para reclamar los importes cobrados en factura, usted debe ponerse en contacto...*" (en la factura remitida al reclamante se incluye un cargo por importe de 15,55 euros por llamada a un número 90x).

SEGUNDO: La reclamación reseñada fue trasladada a VODAFONE para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se requería a dicha entidad que remitiera a la Agencia la información siguiente:

- 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.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la

reclamación.

- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

TERCERO: Con fecha 18/02/2019, se recibió contestación de VODAFONE en la que señala que, tras la reclamación formulada por el reclamante a través de correo electrónico, se le envió la factura de otro cliente debido a un error humano en el área de clientes, sin que en ningún caso se haya producido un cruce de datos en las fichas del reclamante y el tercero titular de la factura en cuestión, habiendo informado sobre ello a aquél (adjunta la respuesta enviada al reclamante).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) reconoce a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 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), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver esta reclamación.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de protección de Datos (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, en el artículo 9.4 del Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del

Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la Agencia Española de Protección de Datos, que consiste en dar traslado de las mismas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, o a éstos cuando no los hubieren designado, para que procedan al análisis de dichas reclamaciones y a darles respuesta en el plazo de un mes.

El citado artículo 9.4 del Real Decreto-ley 5/2018, bajo el título “*Admisión a trámite de las reclamaciones*”, dispone lo siguiente:

“4. Antes de resolver sobre la admisión a trámite de la reclamación, la Agencia Española de Protección de Datos podrá remitir la misma al delegado de protección de datos que hubiera, en su caso, designado el responsable o encargado del tratamiento o al organismo de supervisión establecido para la aplicación de los códigos de conducta, a fin de que den respuesta a la reclamación en el plazo de un mes.

La Agencia Española de Protección de Datos podrá igualmente remitir la reclamación al responsable o encargado del tratamiento cuando no se hubiera designado un delegado de protección de datos ni estuviera adherido a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, en cuyo caso el responsable o encargado deberá dar respuesta a la reclamación también en el plazo de un mes”.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante contra la entidad VODAFONE por la vulneración del deber de confidencialidad de los datos personales, por cuanto le fue enviada una factura correspondiente a un cliente tercero.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se trasladó 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 que aportara 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.

Una vez analizadas las razones expuestas por VODAFONE, que obran en el expediente y son conocidas por el reclamante, se ha constatado que los hechos puestos de manifiesto se produjeron por un error humano, concreto y aislado, por lo que no se aprecian elementos que permitan considerar que se ha producido una infracción de la normativa de protección de datos.

En concreto, de las manifestaciones realizadas por el reclamante y la documentación aportada, resulta que el mismo formuló una reclamación a VODAFONE en relación con los importes facturados (descuentos contratadas) y recibió la respuesta de esta entidad a la reclamación de otro cliente, también

relacionada con los cargos recogidas en la facturación.

La concurrencia de dicho error humano debe ponerse en relación con el principio de culpabilidad que rige en materia sancionadora.

De acuerdo con nuestra doctrina jurisprudencial, esta cuestión *“ha de resolverse conforme a los principios propios del derecho punitivo dado que el mero error humano no puede dar lugar, por sí mismo (y sobre todo cuando se produce con carácter aislado), a la atribución de consecuencias sancionadoras; pues, de hacerse así, se incurriría en un sistema de responsabilidad objetiva vedado por nuestro orden constitucional (...)*

Esta conclusión resulta, a juicio de la Sala, contraria al principio de presunción de inocencia...y del principio de culpabilidad, lo que nos lleva a la estimación del presente recurso y a la anulación del acto impugnado.” (Sentencia de la Audiencia Nacional de 23 de diciembre de 2013; Recurso C-A 341/2012).

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 produzcan situaciones similares en el futuro que afecten a la confidencialidad de los datos de sus clientes. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación, si fuera necesario, 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 a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** y **A.A.A.**

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