

- **Procedimiento N°: E/06525/2019**

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 D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 14 de marzo de 2019 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).

El reclamante en su reclamación manifiesta que en el mes de mayo de 2016 solicitó la baja de todos los servicios activos contratados con la operadora Vodafone. No obstante, le siguieron facturando durante meses por lo que bloqueó la cuenta bancaria.

Añade, que el reclamado pasó sus datos personales a la empresa de recobros Intrum que inició comunicaciones a través de teléfono, SMS y correos electrónicos.

Posteriormente, el 7 de mayo de 2018, el reclamado reconoce el error y devuelve las facturas cobradas. A pesar de ello Intrum continúa con el envío masivo de reclamaciones y amenaza de acciones legales.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Carta enviada desde Vodafone a la OMIC del Ayuntamiento de Valladolid en fecha 7 de mayo de 2018 en relación de la cuestión planteada por Dña. **B.B.B.** que, según manifiesta el reclamante, es su esposa. En dicha carta se manifiesta que:
 - o “...comprobamos que no se realizó la cancelación administrativa de los servicios y han continuado facturándose sin consumo. Actualmente no tiene servicios activos.”
 - o “...se han generado facturas rectificativas por un total de **XXXX,XX€**,...”
- Correo electrónico enviado desde noreply@intrum.com al correo electrónico del reclamante en fecha 9 de marzo de 2019 solicitando la regularización de la deuda que mantiene con Vodafone Servicios, S.L.U. cuyo importe asciende a **YYY,YY€**.

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/03891/2019, 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 28 de junio de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

CUARTO: 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:

El reclamado, con fecha 18 de noviembre de 2019, manifiesta lo siguiente:

1. La reclamación interpuesta ante la OMIC de Valladolid fue llevada a cabo por su cónyuge. Que tras la recepción de dicha resolución anularon la deuda y abonaron el importe reclamado, quedando la anterior sin ninguna deuda.
2. Señalan, que el importe adeudado se refiere a otra línea distinta la *****TELEFONO.1**, y que la misma fue dada de baja en el mes de febrero de 2016 pero continuaron facturando erróneamente.
3. Que han solicitado la cancelación inmediata de la deuda que consta a nombre del reclamante.

Aportan nota de abono a nombre del reclamante por un importe total de **ZZZ,ZZ€**.

4. Se aporta carta enviada por el reclamado al reclamante en fecha 18 de noviembre de 2019 manifestando que *"..se ha anulado el importe pendiente que figuraba en su cuenta cliente...encontrándose al corriente de pagos con nuestra compañía. No teniendo servicios activos en este momento y habiendo sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por VODAFONE"*

El reclamante, el 28 de noviembre de 2019, aporta captura de dos mensajes SMS enviados desde Intrum en fechas 10 de junio y 18 de julio de 2019 indicando la existencia de una deuda con Intrum pendiente de pago de **VVVV,VV€** y **TTT,TT€** respectivamente.

Con fecha 6 de febrero de 2020, Vodafone España, S.A.U., manifiesta lo siguiente:

1. Tras la baja tramitada por el reclamante en fecha 26 de febrero de 2016 relativa al servicio de la línea móvil *****TELEFONO.1**, se ha verificado que el error en la facturación a nombre del denunciante se debe a un error informático causado en el sistema de emisión de facturas denominado "Geneva" por el cual continuaron siendo generadas facturas sin consumo a nombre del denunciante.

Aporta captura de pantalla relativo al denunciante donde se visualiza que en la columna "F. Desin..." la fecha de 26 de febrero de 2016 correspondiente al Plan Diario Voz Móvil y Equipo *****TELEFONO.1**.

2. Que fue practicado un abono a nombre del denunciante en fecha 16 de octubre de 2019 por importe de **ZZZ,ZZ€**.

Aporta copia de la nota de abono.

3. Señalan, que se ha verificado que dicha avería en el sistema de facturación ha quedado solucionada en fecha 29 de enero de 2020.
4. Añaden, que se ha verificado que han sido emitidas nuevas facturas a nombre del denunciante entre los meses de noviembre 2019 y enero 2020.
5. Por otra parte, como consecuencia de lo anterior se ha procedido a emitir un abono a nombre del denunciante por la cantidad facturada de manera errónea.
Aporta factura de abono de fecha 29 de enero de 2020.
6. Que el error en la facturación de su cónyuge tuvo su origen en el retraso en la gestión de la baja del servicio de la línea fija y la fibra. Que este error ha sido solucionado en fecha 22 de marzo de 2018.
7. Además, se ha verificado que su cónyuge portó las numeraciones fijas pero, sin embargo, los servicios de fibra y televisión asociados a las mismas no fueron cancelados en sistemas, en tanto que su cónyuge no solicitó baja de los mismos. Con motivo de lo anterior siguieron siendo emitidas facturas por error por dichos servicios sin consumo.
8. Asimismo, fueron emitidas tres abonos en fecha 9 de abril de 2019 por importe de **XXXX,XX€**.
Aporta dos facturas de abono a nombre de su cónyuge de fecha 9 de abril de 2018 por importes **RRR,RR€** y **SSS,SS€**.
9. Se ha comprobado, que en junio de 2019 se ha implementado un proceso automático en virtud del cual cuando un cliente solicita la baja o portabilidad de una línea fija, automáticamente es generada la baja y solicitud de portabilidad para los servicios asociados a dicha numeración fija.
10. Cabe además tener en cuenta, que el denunciante no consta ni ha constado en ficheros de solvencia patrimonial por parte de Vodafone.
Aporta captura de pantalla de consulta de bajas online en Experian buscando por el NIF del denunciante sin encontrar ningún resultado.
Aporta captura de pantalla de Equifax en fecha 24 de enero de 2020 realizando una búsqueda por el NIF del denunciante en “Bajas-Lista de Operaciones” sin encontrar ningún resultado.
11. Finalmente, que su cónyuge no ha sido nunca incluida en ficheros de solvencia patrimonial por parte de Vodafone.
Aporta captura de pantalla de consulta de bajas online en Experian buscando por el NIF sin encontrar ningún resultado.
Aporta captura de pantalla de Equifax en fecha 24 de enero de 2020 realizando una búsqueda por el NIF en “Bajas-Lista de Operaciones” sin encontrar ningún resultado.

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 el reclamante contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 5.1.d) del RGPD exactitud de los datos.

En concreto se denuncia que el reclamado elimine cualquier deuda pendiente que le haya generado al reclamante su mala gestión.

Sobre este particular, debemos manifestar que, se tiene conocimiento que el reclamado ha procedido anular los cargos facturados, estando al corriente de pagos el reclamante, y no ha sido incluido en ningún fichero de solvencia patrimonial.

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 y reclamado.

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