

Procedimiento Nº: E/09735/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **VODAFONE ONO, S.A.U.**, en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en adelante el reclamante), tiene fecha de entrada 16/08/2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **VODAFONE ONO, S.A.U.**, (en adelante VODAFONE), por los siguientes hechos: en las líneas contratadas con la citada compañía recibe mensajes whatsapp acusándola de haber realizado un contrato a nombre de su madre; el servicio de atención al cliente de la compañía le han informado que se está tramitando la baja de todos sus servicios. El reclamante manifiesta que no haber solicitado en ningún momento dichas bajas y tras varios contactos con la compañía les informan que debido a un error interno se ha cambiado el número de su vivienda. Contactan de nuevo con la compañía y les facilitan los datos de otra persona, con domicilio en su misma calle y otro número, que ha tramitado el traslado de la línea; el reclamante señala que no ha solicitado ni autorizado dicho traslado y que le han facilitado los datos de otra persona sin solicitarle ninguna acreditación.

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 04/10/2018, se traslada a VODAFONE la reclamación presentada. Con fecha 12/12/2018 contestó señalando:

1. El denunciante tenía los servicios contratados y vinculados en la dirección ***DIRECCION.1, los servicios estaban asociados a la cuenta de cliente 103215815 de la que era titular.
2. Los servicios figuraban contratados en la ***DIRECCION.2, y vinculados a la cuenta de cliente 155113572, de la que es titular otro cliente.
3. Debido a este error, en lugar de proceder a la corrección de los datos del denunciante, se procedió a realizar un traslado de los datos de la cuenta de cliente 155113572, perteneciente al otro cliente, a la cuenta de cliente 103215815, del reclamaante. Esta modificación ocasionó que los servicios se dieran de baja en la cuenta de cliente 155113572, que pertenecía al otro cliente.
4. Con objeto de solucionar la incidencia, se ha procedido a cancelar el traslado de los datos de la cuenta del otro cliente a la cuenta de cliente del reclamante y se han modificado los datos del mismo que se encuentran en la actualidad correctos en los sistemas de la compañía.

Con fecha 10/12/ 2018, la compañía remitió un escrito al reclamante en el que le informaban del error producido. Así mismo le informaban de que en la actualidad se habían modificado dichos datos, quedando resuelta la incidencia. Aportaban copia

impresa de la información que consta en sus sistemas en relación con la incidencia y de las anotaciones realizadas al respecto.

En un principio, al no haberse recibido la respuesta de VODAFONE al traslado de la reclamación se iniciaron las presentes actuaciones de investigación. Se dio traslado nuevamente el 14/12/2018 requerimiento de información; no obstante, el 26/12/2018 VODAFONE da contestación al requerimiento, indicando que ya había remitido a la Agencia escrito el 12/12/2018.

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 LOPDGD), 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 RGPD, 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 VODAFONE por una presunta vulneración de lo señalado en

el artículo 6 del RGPD en relación con la licitud del tratamiento de los datos de carácter personal del reclamante.

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, informara sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

En el presente caso, analizadas las razones expuestas por VODAFONE que obran en el expediente, señalando que en la ficha de cliente creada relativa a los servicios contratados por el reclamante figuraron vinculados a una dirección que estaba asociada a la cuenta cliente perteneciente a otra persona que habitaba en la misma calle; este error humano fue lo que provocó que se trasladaran los datos de la cuenta de este cliente a la del reclamante y que sus servicios fueran dados de baja; que no obstante, se ha procedido a cancelar dicha vinculación restituyendo y modificando correctamente los datos de la ficha cliente del reclamante; asimismo, indican que con la finalidad de evitar incidencias como la ocurrida se han adoptado nuevas medidas, que se le envió al reclamante una comunicación informando de la incidencia y solicitando disculpas por lo ocurrido, por lo se considera procedente acordar el archivo de las presentes actuaciones al considerarse resuelta la misma.

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 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 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 a **VODAFONE ONO, S.A.U.** y a D. **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