

**Procedimiento N°: E/01462/2019**

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 29 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). Los motivos en que basa la reclamación son que a través de la oficina del Banco al realizar una operación financiera, le manifiestan que sus datos han sido informados al fichero Asnef por deudas impagadas.

Posteriormente, solicita informe a Asnef Equifax Servicios de Información sobre solvencia y crédito SL (en adelante, Asnef Equifax), le responden y envían el acceso a los datos que figuran registrados en el Fichero de Incidencias Judiciales y Reclamaciones de Organismos Públicos, y le comunican que no existen datos inscritos asociados a su identidad/nombre y en el domicilio que aporta. Sin embargo, en el fichero Asnef, se encuentran dos registros con su DNI, pero con dos domicilios en la localidad de Alcoy donde nunca ha residido ni empadronado informados por Jazztel y Vodafone, por lo que considera que ha sufrido una suplantación de identidad, y presenta denuncia ante la Dirección General de la Policía de Zaragoza.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Denuncia ante la Dirección General de la Policía de Zaragoza, diligencias con número de atestado 17605/18.
- Informes de Asnef Equifax sobre los registros con su DNI en los ficheros Asnef, Asnef Empresas, e Incidencias Judiciales y Reclamaciones de Organismos Públicos.

**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/08976/2018, 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 31 de enero 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:

- Con fecha de 27 de febrero de 2019 se recibe en esta Agencia, contestación al traslado de la reclamación remitido por Vodafone manifestando que disponen de los contratos de los servicios que se realizaron online. No obstante, ante el traslado de la reclamación realizado por esta Agencia, en la que se incluyó la denuncia ante la Dirección General de Policía, han procedido a anular las contrataciones no reconocidas por la reclamante y a la anulación de la deuda asociada a estas. Añaden que esta deuda no fue cedida a terceros y que, a fecha de este escrito, sus datos no constan en ningún fichero de solvencia patrimonial.

Añaden que han remitido carta a la reclamante informándola de lo ocurrido, de las acciones llevadas a cabo para resolver la situación y pidiéndola disculpas por lo sucedido.

Y aportan la siguiente documentación:

- o Carta remitida a la reclamante y acuse de recibo.
- o Grabaciones de las conversaciones de confirmación de las contrataciones.
- o Contratos de servicio donde se observa que los domicilios declarados por la titular son de la localidad de Alcoy.
- o Impresión de pantallas donde puede verse la anulación de las deudas, la no cesión a terceros y donde consta que no hay deuda informada a ficheros de solvencia.

## 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 la reclamante contra Vodafone, por una presunta vulneración del artículo 20.1 de la LOPDGDD y artículos 6 y 5 del RGPD (sistemas de información crediticia, principios relativos al tratamiento y licitud del tratamiento).

En concreto se denuncia en que Vodafone incorporó sus datos personales a ficheros de solvencia patrimonial por deudas impagadas por lo que manifiesta que ha sufrido una suplantación de identidad.

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 procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y 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 para evitar situaciones similares.

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

Una vez analizadas las razones expuestas por el reclamado, que obran en el expediente, se ha constatado que han procedido a anular las contrataciones no reconocidas por la reclamante y a la anulación de la deuda asociada a estas.

Se ha comprobado que esta deuda no fue cedida a terceros y que sus datos no constan 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:

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