

Procedimiento N°: E/09555/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U., en virtud de reclamación presentada por Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) y teniendo como base los siguientes:

HECHOS:

PRIMERO: La reclamación interpuesta por la reclamante tiene entrada con fecha 11 de agosto de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U., con NIF A82018474 (en adelante, Telefónica).

La reclamante manifiesta que el 6 de agosto de 2018 se cargó en su cuenta bancaria una factura de Movistar, perteneciendo ésta a otro cliente.

Así las cosas, devolvió la factura y contactó con Movistar para aclarar dicho error. Desde Movistar le informan de que no saben dónde radica el error.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Telefónica, manifiesta en relación con los hechos denunciados:

- 1 Con fecha 20 de septiembre de 2018, remitieron un informe a la División de Atención al usuario de las Telecomunicaciones en el ámbito del procedimiento RC XXXXXXX/XX /TLF, iniciado a raíz de la reclamación presentada por la denunciante. En el informe se informaba de la regularización realizada y se confirmaba a la reclamante la cancelación de la domiciliación efectuada.
- 2 Aportan copia impresa de los datos de facturación que constan en sus ficheros relativos a la denunciante y a la otra cliente, donde se comprueba que las cuentas bancarias de domiciliación de las facturas son diferentes.
- 3 Aportan copia del escrito remitido a la denunciante con fecha 21 de diciembre de 2018, en el que le dan contestación a la reclamación presentada ante la Agencia y donde le informan de las modificaciones realizadas con objeto de subsanar la incidencia.
- 4 Respecto al origen de la incidencia manifiestan que:
 - a. Tras analizar la información sobre el alta de las líneas *****TELEFONO.1**, de la que es titular la denunciante y la línea *****TELEFONO.2**, de la que

es titular la otra cliente, concluyen que la incidencia tiene su origen en un error humano en la gestión, ya que las grabaciones de las dos contrataciones se realizaron por el mismo agente comercial y con menos de 20 minutos de diferencia.

- b. Aportan copia impresa de los datos que constan en sus ficheros relativos a las dos contrataciones.
- c. Una vez recibida en el Centro de atención al cliente de MOVISTAR, la reclamación presentada por la denunciante se procedió a contactar con la otra cliente para verificar la cuenta de cargo de sus facturas.

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.

Asimismo, el artículo 9.3 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, establece que *“la Agencia Española de Protección de Datos podrá inadmitir la reclamación cuando el responsable o encargado del tratamiento, previa advertencia formulada por la Agencia, hubiera adoptado las medidas correctivas encaminadas a poner fin al posible incumplimiento de la legislación de protección de datos y concurra alguna de las siguientes circunstancias:*

- a) Que no se haya causado perjuicio al afectado.*
- b) Que el derecho del afectado quede plenamente garantizado mediante la aplicación de las medidas.”*

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 Dña. **A.A.A.** contra Telefónica por la presunta vulneración del artículo **6 del RGPD** que garantiza la licitud del tratamiento.

En el presente caso, se denuncia que Telefónica cargó en su cuenta bancaria una factura correspondiente a otro cliente.

A tal efecto, Telefónica admite que la incidencia tuvo su origen en un error y que procedieron a subsanar. Además, las cuentas bancarias de domiciliación de las facturas son diferentes.

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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente resolución a TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U., y a Dña. **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