

- **Procedimiento N°: PS/00415/2020**

RESOLUCIÓN R/00649/2020 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

En el procedimiento sancionador PS/00415/2020, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 2 de diciembre de 2020, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, el reclamado), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<<

Procedimiento N°: PS/00415/2020

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 9 de julio de 2019 interpuso reclamación ante 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 manifiesta que los productos contratados con el reclamado, los han puesto a nombre de un tercero, teniendo éste sus datos personales desde el mes de mayo de 2019.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

Captura de pantalla de la aplicación “Mi VODAFONE” donde consta “**B.B.B. ***NIF.1**” asociado a la dirección postal del mismo.

Resumen de compra Vodafone donde consta el nombre y apellidos del reclamante asociado a su dirección postal.

El 13 de septiembre de 2019 el reclamante amplía su reclamación manifestando que envió un correo al delegado de protección de datos del reclamado, no recibiendo respuesta.

Posteriormente, le indican que los productos que contrató vuelven a estar a su nombre, pero se da la circunstancia que en el área de cliente sigue figurando como autorizado.

Así las cosas, en el mes de septiembre llamó al servicio de atención al cliente y se dirigieron a él con el nombre del tercero.

Pues bien, el 11 de septiembre de 2019 en la OMIC le manifiestan que tienen la respuesta a su reclamación, pero resulta que le contestaron con la resolución de un tercero.

Acompaña la siguiente documentación:

Captura de pantalla de la aplicación “Mi VODAFONE” donde constan el CIF del denunciante y el de un tercero.

Copia de carta remitida por la OMIC de *****LOCALIDAD.1** fechada a 19 de agosto de 2019 donde el reclamado comunica a la OMIC su respuesta en relación con la cuestión planteada por D. **C.C.C.**.

Copia de 2 facturas del reclamado a nombre de D. **C.C.C.** con fechas de emisión 22 de marzo y 22 de mayo de 2019 respectivamente.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, 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).

Como resultado de las actuaciones de investigación practicadas, se constata que el responsable del tratamiento es el reclamado.

El 29 de julio de 2020, el reclamado manifiesta a esta Agencia lo siguiente:

1. Que tuvo constancia por primera vez de lo ocurrido el 3 de julio de 2019 cuando el reclamante contactó con el reclamado para informar de la incidencia.
1. Añade, que la reclamación se debió a un error en los sistemas de Vodafone derivado de la migración en sus sistemas a Smart-Amdocs. Que se produjo un cruce de datos en el ID *****ID.1** asociado al reclamante.
2. Que han podido verificar que la incidencia objeto de reclamación fue debidamente resuelta con fecha 15 de julio de 2019, tras haber quedado solucionado el cruce de datos acontecido en los sistemas de Vodafone y tramitar de forma efectiva la desactivación del tercero que constaba como titular de ID de cliente asociado al reclamante.

Aporta copia de la carta del 29 de julio de 2020 con logotipo de Vodafone dirigida al reclamante donde consta que la incidencia ha quedado debidamente resuelta con fecha 15 de julio de 2019, que los servicios asociados a la cuenta ID *****ID.1** están actualmente únicamente vinculados a sus datos personales. Consta asimismo que no se ha remitido copia de su contestación a ningún tercero.

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta la tercera persona en estado “desconectado” asociado al ID *****ID.1**.

3. Por otra parte, señalan que, respecto a la contestación a la OMIC de agosto 2019, han podido verificar que debido a un error en el proceso de contestación se remitió al reclamante copia de una contestación que no estaban relacionada con la reclamación del denunciante ante la OMIC y no la contestación destinada al mismo, la cual tuvo su origen en un error puntual de carácter humano y que en ningún caso se ha procedido a remitir la contestación destinada al reclamante a un tercero.

Aportan copia de la carta del 19 de agosto de 2019 con logotipo de Vodafone dirigida a la OMIC en relación con la cuestión planteada por el reclamante.

Con fecha 16 de octubre de 2020 se remite solicitud de información al reclamado. La notificación consta entregada el 19 de octubre de 2020. No se recibe contestación.

48-220920

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los arts. 47 y 48.1 de la LOPDPGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

II

El artículo 6.1 del RGPD, establece los supuestos que permiten considerar lícito el tratamiento de datos personales.

Por su parte, el artículo 5 del RGPD establece que los datos personales serán:

“a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);

b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines; de acuerdo con el artículo 89, apartado 1, el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos no se considerará incompatible con los fines iniciales («limitación de la finalidad»);

c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»);

d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»);

e) mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el presente Reglamento a fin de proteger los derechos y libertades del interesado («limitación del plazo de conservación»);

f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).

El responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo («responsabilidad proactiva»).”

III

De conformidad con las evidencias de las que se dispone en el presente momento, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera probado que en los sistemas del reclamado figuraba como titular de los servicios contratados por el reclamante un tercero.

De esta forma, queda totalmente acreditado que el reclamado vulneró el principio de exactitud, recogido en el artículo 5.1 d) del RGPD, tal como reconoce en su contestación en la cual manifiesta: *“tras haber quedado solucionado el cruce de datos acontecido en los sistemas de Vodafone y tramitar de forma efectiva la desactivación del tercero que constaba como titular de ID de cliente asociado al reclamante”*.

Por otra parte, de la documentación que obra en el expediente se evidencia que el reclamado también vulneró el principio de confidencialidad artículo 5.1 f) del RGPD.

En este sentido, es importante resaltar que el reclamante aportó la respuesta a su reclamación, y se comprobó que el reclamado le contestó con la resolución de un tercero.

Cabe además tener en cuenta que el reclamado reconoce dicho error y manifiesta que: *“en el proceso de contestación se remitió al reclamante copia de una contestación que no estaban relacionada con la reclamación del denunciante ante la OMIC y no la contestación destinada al mismo, la cual tuvo su origen en un error puntual de carácter humano y que en ningún caso se ha procedido a remitir la contestación destinada al reclamante a un tercero”*.

Por tanto, no cabe duda, vista la regulación que vulnera el deber de secreto del artículo 5.1.f) del RGPD. No cumple medidas de seguridad que dan lugar a la infracción confidencialidad artículo 5.1 LOPDGDD.

En definitiva, un tercero podía acceder a los datos del reclamante, es decir tenía acceso a la información asociada a los servicios contratados por el reclamante lo cual podría constituir, por parte del reclamado, dos infracciones, una contra lo dispuesto en el artículo 5.1 d) del RGPD, en relación con el artículo 4.1 de la LOPDGDD, y otra contra lo dispuesto en el artículo 5.1 f) del RGPD, en relación con el artículo 5.1 de la LOPDGDD que rige los principios de exactitud y confidencialidad de los datos personales.

IV

El artículo 72.1.a) de la LOPDGDD señala que *“en función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:*

a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679

V

El artículo 58.2 del RGPD dispone lo siguiente: “Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:

b) sancionar a todo responsable o encargado del tratamiento con apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;

d) ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado;

i) imponer una multa administrativa con arreglo al artículo 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias de cada caso particular;

VI

Estas infracciones pueden ser sancionadas con multa de 20 000 000 € como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía, de acuerdo con el artículo 83.5 del RGPD.

Asimismo, se considera que procede graduar las sanciones a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD:

Como agravantes los siguientes:

- En el presente caso estamos ante acción negligente no intencional, pero significativa (artículo 83.2 b).
- Se encuentran afectados identificadores personales básicos, (nombre, apellidos, domicilio) (según el artículo 83.2g).

Por lo tanto, a tenor de lo anteriormente expuesto,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397, por las presuntas infracciones de los artículos 5.1.d) y 5.1. f) del RGPD tipificadas en el artículo 83.5.a) del citado RGPD.

SEGUNDO: NOMBRAR como instructor a D. *****INSTRUCTOR.1** y como secretaria a Dña. *****SECRETARIA.2**, indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

TERCERO: INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos probatorios, la reclamación interpuesta por el reclamante y su documentación, los documentos obtenidos y generados por la Subdirección General de Inspección de Datos durante la fase de investigaciones, así como el informe de actuaciones previas de Inspección.

CUARTO: QUE a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las sanciones que pudiera corresponder serían las siguientes:

- por la infracción del artículo 5.1 d) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 a) del RGPD la sanción que correspondería sería una multa por un importe de 60.000 euros (sesenta mil euros) sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- por la infracción del artículo 5.1 f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 a) del RGPD la sanción que correspondería sería una multa por un importe de 30.000 euros (treinta mil euros) sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

QUINTO: NOTIFICAR el presente acuerdo a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes. En su escrito de alegaciones deberá facilitar su NIF y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento.

Si en el plazo estipulado no efectuara alegaciones a este acuerdo de inicio, el mismo podrá ser considerado propuesta de resolución, según lo establecido en el artículo 64.2.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP).

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, en caso de que la sanción a imponer fuese de multa, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% por cada una de las sanciones que procede imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a doce mil euros (12.000 €), por la primera infracción imputada y seis mil euros (6.000 €) por la segunda infracción imputada, esto es, una reducción total por este motivo de dieciocho mil euros (18.000 €). Con la aplicación de esta reducción, el importe total de ambas dos sanciones quedaría establecido en setenta y dos mil euros (72.000€), resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción.

Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 85.2 LPACAP, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente en este caso a doce mil euros (12.000 €), por la primera infracción imputada y seis mil euros (6.000 €), esto es, una reducción total por este motivo de dieciocho mil euros (18.000 €). Con la aplicación de esta reducción, el importe total de ambas sanciones quedaría establecido en setenta y dos mil euros (72.000 €) y su pago implicará la terminación del procedimiento.

La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, siempre que este reconocimiento de la responsabilidad se ponga de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento. El pago voluntario de la cantidad referida en el párrafo anterior podrá hacerse en cualquier momento anterior a la resolución. En este caso, si procediera aplicar ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en cincuenta y cuatro mil euros (54.000 €).

En todo caso, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente, 72.000 euros o 54.000 euros, deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000 abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento y la causa de reducción del importe a la que se acoge.

Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para continuar con el procedimiento en concordancia con la cantidad ingresada.

El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de inicio o, en su caso, del proyecto de acuerdo de inicio. Transcurrido ese plazo se producirá su caducidad y, en consecuencia, el archivo de actuaciones; de conformidad con lo establecido en el artículo 64 de la LOPDGDD.

Por último, se señala que conforme a lo establecido en el artículo 112.1 de la LPACAP, contra el presente acto no cabe recurso administrativo alguno.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

>>

SEGUNDO: En fecha 21 de diciembre de 2020, el reclamado ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **54000 euros** haciendo uso de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente, lo que implica el reconocimiento de la responsabilidad.

TERCERO: El pago realizado, dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento, conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción y el reconocimiento de responsabilidad en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en el art. 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 sancionar las infracciones que se cometan contra dicho Reglamento; las infracciones del artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84.3 de la LGT, y las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en lo sucesivo LSSI), según dispone el artículo 43.1 de dicha Ley.

II

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP), bajo la rúbrica “*Terminación en los procedimientos sancionadores*” dispone lo siguiente:

“1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.

3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente.

De acuerdo con lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

PRIMERO: DECLARAR la terminación del procedimiento **PS/00415/2020**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**.



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, los interesados podrán interponer 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.

936-031219

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos