

- **Procedimiento N°: E/06439/2020**

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 abril de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U. con CIF A80907397 (en adelante, la reclamada o Vodafone).

La reclamante manifiesta que con fecha 28 de abril de 2020, recibió una llamada en la que se hicieron pasar por agentes de Vodafone, conociendo su nombre, DNI, fechas de la grabación, de la activación de la tarjeta de Vodafone, detalles de la oferta realizada, y de la tarifa contratada en Vodafone.

Posteriormente, por WhatsApp les envió su DNI, la factura de Orange y fotografía de su tarjeta bancaria por ambas caras.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Captura de pantalla de terminal móvil con varias llamadas recibidas entre las 17:20h y las 19:18h desde los números *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** y donde consta la fecha “ayer”.
- Captura de pantalla de terminal móvil donde constan varios mensajes intercambiados con el número de teléfono *****TELÉFONO.3** y donde consta:
 - o El logotipo de VODAFONE
 - o Que se identifican como “área legal VODAFONE AUTÓNOMO”
 - o Que le solicitan documentación
 - o Que se envían fotografías por ambas caras de DNI y tarjeta bancaria, así como factura de Orange.
 - o Que como información de contacto del número *****TELÉFONO.3** consta que son de la empresa TransferWise Ltd y el texto “*TransferWise Ltd es una empresa británica con sede en *****PAÍS.1** especializada en transferencias de cambio de divisas en línea entre particulares...*”

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 7 de julio de 2020, la reclamada manifiesta

1. Que tienen implementada una Política de Seguridad mediante la cual para confirmar o validar datos personales de uno de sus clientes, es necesario

- constar con la clave de acceso de atención al cliente o el DNI, en caso de resultar ser el titular de la cuenta, o la clave de acceso de atención al cliente en caso de no ser el titular.
2. Señalan, que es importante esclarecer que la Política de Seguridad únicamente permite a Vodafone confirmar o validar datos personales, pero en ningún caso facilitar datos de sus clientes a terceros.
 3. Que la Política de Seguridad es de obligado cumplimiento tanto para Vodafone como para sus proveedores y agentes.
 4. En relación con las interacciones aportadas por la reclamante, a través de los números *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2**, se manifiesta que Vodafone ha verificado que los mismos no constan en ninguna campaña que haya sido gestionada directamente por la entidad. Por lo que desconocen las causas que han podido motivar la supuesta suplantación de Vodafone con fines fraudulentos, en tanto las validaciones efectuadas superaron su política de seguridad y los números desde los que se produjeron los hechos no figuran asociados a ninguno de sus agentes.
 5. Por otra parte, han podido comprobar que a partir de la fecha 28 de abril de 2020 figura la realización de diversas interacciones en los sistemas informáticos de Vodafone en relación con la validación de la clave de acceso de la denunciante.
Se aporta informe con captura de pantalla donde constan 2 interacciones de la reclamante con “Validación Clave OK” en fecha 28/04/2020.
 6. Se ha remitido escrito a la reclamante.
Se aporta copia de la carta dirigida a la reclamante fechada a 6 de julio de 2020.
 7. Que no pueden resultar responsables de las interacciones que se hayan producido de forma fraudulenta entre un tercero que suplanta a Vodafone y la reclamante.
 8. Igualmente, desde la fecha 14 de marzo de 2012 Vodafone actúa bajo la Política de Seguridad para la Contratación de Particulares la cual se ha ido actualizando, siendo la última modificación de fecha 21 de noviembre de 2019.
 9. Asimismo, Vodafone trabaja de forma continua en mejorar las Políticas de Seguridad implementadas en la contratación de servicios y en cualquier otro proceso que conlleve posibles riesgos de fraudes. Que en concreto están trabajando en la mejora continua de:
 - a. Revisión de procesos internos para asegurar que se cumplen las Políticas de Seguridad y controles de verificación.
 - b. Refuerzos periódicos de comunicación de las Políticas de Seguridad y verificaciones que han sido definidas por Vodafone.
 - c. Envío de comunicaciones periódicas al canal presencial y telefónico, así como al operador logístico donde se alerta de los escenarios de riesgo detectados, sus características y patrones de comportamiento para prevenir nuevos casos.

Posteriormente, con fecha 7 de octubre de 2020, Vodafone expone:

1. Que la petición de portabilidad a Vodafone de la reclamante se efectuó con fecha 24/09/2019 y el agente que tramitó la portabilidad es “*****AGENTE.1**” que formaba parte del equipo de Atención al Cliente de Vodafone.

2. Que en relación con los accesos producidos por la reclamante con validación de clave OK con fechas 28/04/2020 y anteriores, confirman que se llevó a cabo el envío de SMS masivo en fecha 28/04/2020 a sus clientes con el fin de que contestaran una encuesta constando otras acciones similares en el mes de mayo. Que consta interacción de la reclamante con fecha 28/04/2020 a las 17:32:07 con validación de la clave de cliente a través del portal MiVodafone.
3. Que por tanto no queda constancia de ninguna interacción sospechosa realizada en los entornos de Vodafone que pueda vincularse a las irregularidades sufridas por la reclamante.

Con fecha 8 de marzo de 2021, Least Cost Routing, S.L. manifiesta:

1. Que el usuario o abonado de la línea *****TELÉFONO.1** es **B.B.B.** Dirección: *****DIRECCIÓN.1** – Lima (Perú).

Con fecha 12/03/2021, Lycamobile, S.L. expone:

1. Que la línea *****TELÉFONO.2** está dada de baja a fecha 28 de abril de 2020.

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

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra la reclamada por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 6 del RGPD, en relación con la licitud del tratamiento.

De conformidad con la normativa expuesta 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.

Como resultado de las investigaciones realizadas por la Agencia, Vodafone manifiesta que, en relación con las interacciones aportadas por la reclamante, a través de los números *****TELÉFONO.1** y *****TELÉFONO.2** ha verificado que los mismos no constan en ninguna campaña que haya sido gestionada directamente por la entidad. Por lo que desconocen las causas que han podido motivar la supuesta suplantación de Vodafone con fines fraudulentos, en tanto las validaciones efectuadas superaron su política de seguridad y los números desde los que se produjeron los hechos no figuran asociados a ninguno de los agentes de la operadora.

Por otra parte, Least Cost Routing, S.L. manifiesta que el usuario o abonado de la línea *****TELÉFONO.1** es **B.B.B.** domiciliado en Perú.

En relación con la otra línea *****TELÉFONO.2** está dada de baja a fecha 28 de abril de 2020.

III

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.

IV

La LOPDGDD, en su artículo 67 indica:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a

trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica”.

Todas las actuaciones se han realizado en cumplimiento de lo establecido legalmente, y con la finalidad de determinar, con la mayor precisión posible, las circunstancias relevantes que pudieran concurrir en el caso, si bien no se ha podido determinar exactamente quien fue el responsable de la incidencia objeto de reclamación. De ahí que no se den las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

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.

940-0419

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