

968-150719

**Procedimiento N°: PS/00212/2019**

RESOLUCIÓN R/00338/2019 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

En el procedimiento sancionador PS/00212/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a **VODAFONE ONO, S.A.U.**, vista la reclamación presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 24 de junio de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **VODAFONE ONO, S.A.U.** Notificado el acuerdo de inicio y tras analizar las alegaciones presentadas, con fecha 25 de julio de 2019 se emitió la propuesta de resolución que a continuación se transcribe:

&lt;&lt;

Procedimiento n°: PS/00212/2019

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 15 de enero de 2019 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **VODAFONE ONO, S.A.U.** con NIF **A62186556** (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son que el 15 de enero de 2019, cuando la reclamante accede al área de clientes con el usuario y contraseña correspondiente para dar de baja un servicio contratado a nombre de su madre, descubre que el sistema informático de dicha entidad, con dicho usuario y contraseña, le facilita el acceso a los datos de un tercero ajeno a su madre.

Ese mismo día comunicó telefónicamente tales hechos, sin que hasta el momento haya tenido noticias al respecto.

Aporta pantallazos del área de clientes.

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar las siguientes actuaciones:

El 21 de febrero de 2019, fue trasladada al reclamado la reclamación presentada para su análisis y comunicación a la denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
  
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
  
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
  
- Cualquier otra que considere relevante.

El 21 de febrero de 2019, se le comunicaba al reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

El reclamado no ha dado respuesta a ninguno de los requerimientos formulados por la Agencia Española de Protección de Datos.

TERCERO: Con fecha 14 de mayo de 2019, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante contra VODAFONE ONO, S.A.U.

CUARTO: Con fecha 24 de junio de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), por la presunta infracción del Artículo 32 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.4 del RGPD.

QUINTO: Notificado el citado acuerdo de inicio, el reclamado, el 15 de julio de 2019, presentó escrito de alegaciones en el que, en síntesis, manifestaba que los hechos objeto del presente procedimiento se han producido como consecuencia de un error humano.

Dicha entidad argumenta que el 15 de enero de 2019 las dos personas implicadas realizaron una llamada al departamento de atención al cliente de VODAFONE, y que como resultado de dicha llamada, se les remitió a cada uno de ellos un código para que pudieran visualizar sus facturas.

Es probable que el agente, por error, facilitara el mismo código, lo que pudo motivar el acceso a la información equivocada.

Señala dicha entidad que en ningún caso existió intencionalidad ni culpabilidad en la forma de actuar, sino que insiste en que los hechos se han producido por un error humano.

SEXTO: Con fecha 23 de julio de 2019, el instructor del procedimiento acordó la apertura de un período de práctica de pruebas, teniéndose por incorporadas las actuaciones previas de investigación, E/01730/2019, así como los documentos aportados por el reclamado en fecha 15 de julio de 2019.

De las actuaciones practicadas han quedado acreditados los siguientes hechos:

## HECHOS

PRIMERO: El 15 de enero de 2019, cuando la reclamante accede al área de clientes con el usuario y contraseña correspondiente para dar de baja un servicio contratado a nombre de su madre, descubre que el sistema informático de dicha entidad, con dicho usuario y contraseña, le facilita el acceso a los datos de un tercero ajeno a su madre.

SEGUNDO: VODAFONE argumenta que el 15 de enero de 2019 las dos personas implicadas realizaron una llamada al departamento de atención al cliente de VODAFONE, y que, como resultado de dicha llamada, se les remitió a cada uno de ellos un código para que pudieran visualizar sus facturas. Por este motivo, considera probable que el agente, por error, facilitara el mismo código, lo que pudo motivar el acceso a la información equivocada. Sin embargo, en ningún caso existió intencionalidad ni culpabilidad en la forma de actuar, sino que se trata de un hecho aislado, producido por un error humano.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

En el presente caso se imputa al reclamado la comisión de una infracción por vulneración del artículo 32 del RGPD que establece lo siguiente:

*“1. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable y el encargado del tratamiento aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:*

**a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;**

*b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;*

*c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;*

*d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.*

*2. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.*

*3. La adhesión a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 1 del presente artículo.*

*4. El responsable y el encargado del tratamiento tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del responsable o del encargado y tenga acceso a datos personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros.”*

## II

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 que los hechos conocidos podrían ser constitutivos de una infracción, imputable al reclamado, por vulneración del art. 32 del RGPD, transcrito en el Fundamento de Derecho I que señala que “*el responsable y el encargado del tratamiento aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado*”.

La infracción se tipifica en el artículo 83.4 del RGPD y es calificada de Grave en el artículo 73.1 g) de la LOPDPGDD a efectos de prescripción.

### III

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;

El art. 83.4 del RGPD establece que *“las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 10 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 2 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:*

**a)** *las obligaciones del responsable y del encargado a tenor de los artículos 8, 11, 25 a 39, 42 y 43;*

**b)** *las obligaciones de los organismos de certificación a tenor de los artículos 42 y 43;*

*c) las obligaciones de la autoridad de control a tenor del artículo 41, apartado 4.”*

Asimismo, se considera que procede graduar la sanción 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 sobre datos significativos que permiten la identificación de una persona (artículo 83.2 b)

Se encuentran afectados identificadores personales básicos (nombre, un número de identificación, el identificador de línea), según el artículo 83.2 g)

A la vista de lo expuesto se procede a emitir la siguiente

### PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a **VODAFONE ONO, S.A.U.**, con NIF **A62186556**, por una infracción del artículo 32 del RGPD, tipificada en el artículo 83.4 a) del RGPD, una multa de **60.000,00 €** (SESENTA MIL euros).

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 85.2 de la LPACAP, se le informa de que podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 48.000,00 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento. La efectividad de esta reducción 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 la cantidad especificada anteriormente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 85.2 citado, deberá hacerla efectiva mediante su ingreso en la cuenta restringida 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, por pago voluntario, de reducción del importe de la sanción. Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para proceder a cerrar el expediente.

En su virtud se le notifica cuanto antecede, y se le pone de manifiesto el procedimiento a fin de que en el plazo de DIEZ DÍAS pueda alegar cuanto considere en su defensa y presentar los documentos e informaciones que considere pertinentes, de acuerdo con el artículo 89.2 en relación con el art. 73.1 de la LPACAP).

**Lorena García Canales**

INSPECTOR/INSTRUCTOR

>>

SEGUNDO: En fecha 2 de agosto de 2019, **VODAFONE ONO, S.A.U.** ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **48000 euros** haciendo uso de la reducción prevista en la propuesta de resolución transcrita anteriormente.

TERCERO: El pago realizado conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, en relación con los hechos a los que se refiere la propuesta de resolución.

#### 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/00212/2019**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **VODAFONE ONO, 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.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos