



Procedimiento Nº: PS/00331/2018

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos ante **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, en virtud de reclamación presentada por **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) en base a los siguientes:

### ANTECEDENTES

**PRIMERO:** La reclamación interpuesta por el reclamante tiene entrada con fecha 20 de abril 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 en que basa la reclamación son que la entidad **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** ha vulnerado el principio de calidad de datos, al incluir sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial **BADEXCUG** pese a la reclamación interpuesta el 22/11/2017 ante la SETSI por discrepancias en la aplicación de un bono de llamadas contratado con **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** y haber resuelto la SETSI el 11/04/2018, que **VODAFONE** debía rectificar la facturación emitida y reintegrar al reclamante los importes facturados en exceso, así como restablecer el servicio sin coste para el reclamante.

Junto a la reclamación aporta **notificación de inclusión** en el fichero **BADEXCUG** de fecha **10/04/2018** con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad **VODAFONE ESPAÑA S.A.U** y detalle de la deuda cuya **fecha de alta es 08/04/2018** y cuyo saldo impagado asciende a 193,33 euros. Informa asimismo de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

**SEGUNDO:** A la vista de los datos conocidos, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, de conformidad con la potestad reconocida en el art. 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) (en adelante, RGPD).

Como resultado de las actuaciones de inspección practicadas, se ha tenido conocimiento de los siguientes extremos:

La entidad **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** en respuesta al requerimiento de esta Agencia, aporta documentación acreditativa del abono realizado en la factura de fecha 22/04/2018 por importe de 1.662,55€ como rectificación de las facturas, de conformidad con la resolución de la SETSI.

Se manifiesta que, tras reclamación de la SETSI, se abona el consumo de llamadas internacionales (161,97€), se restableció el servicio eliminando la desactivación temporal y finalmente se ha tramitado un abono por interrupción del servicio que supone un importe total de 1.662,55€.

Se señala que todos los servicios han sido desactivados tras conversación telefónica de fecha 16/04/2018 con el reclamante, pero no se han cancelado sus datos personales.



**TERCERO:** Con fecha 19 de noviembre de 2018, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, por la presunta infracción del artículo 6.1 en relación con el artículo 5.1 d), del RGPD, infracción tipificada en el artículo 83.5 del RGPD.

**CUARTO:** Transcurrido el plazo estipulado para efectuar alegaciones, sin recibir manifestación alguna por parte de **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** el acuerdo de inicio pasa a 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).

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

### **HECHOS PROBADOS**

#### **PRIMERO:**

Inclusión de los datos personales de **A.A.A.** en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG cuya **fecha de alta es 08/04/2018** y cuyo saldo impagado asciende a 193,33 euros, pese a la reclamación interpuesta el 22/11/2017 ante la SETSI por discrepancias en la aplicación de un bono de llamadas contratado con **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** y haber resuelto la SETSI el 11/04/2018, que VODAFONE debía rectificar la facturación emitida y reintegrar al reclamante los importes facturados en exceso, así como restablecer el servicio sin coste para el reclamante

#### **SEGUNDO:**

**VODAFONE ESPAÑA S.A.U.** manifiesta en respuesta al requerimiento de la Agencia Española de Protección de Datos que, tras reclamación de la SETSI, se abona el consumo de llamadas internacionales (161,97€), se restableció el servicio eliminando la desactivación temporal y finalmente se ha tramitado un abono por interrupción del servicio que supone un importe total de 1.665,55€.

Se señala que todos los servicios han sido desactivados tras conversación telefónica de fecha 16/04/2018 con el reclamante, pero no se han cancelado sus datos personales.

Asimismo, aporta documentación acreditativa del abono realizado en la factura de fecha 22/04/2018 por importe de 1.662,55€ como rectificación de las facturas, de conformidad con la resolución de la SETSI.

### **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. 37.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.



## II

Se imputa al reclamado la comisión de una infracción por vulneración del artículo 5.1 d), del RGPD, del RGPD, que señala que “*los datos personales serán 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»)*”. La infracción se tipifica en el artículo 83.5.a) de dicha norma, que considera como tal aquellas que infrinjan: “

*a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”*

## III

*“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20 000 000 EUR 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.*

Esta infracción puede ser sancionada 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.

## IV

Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía, en cada caso individual se tendrán en cuenta los factores agravantes y atenuantes que se señalan en el art. 83.2 del RGPD, así como cualquier otro que pueda resultar aplicable a las circunstancias del caso.

Como atenuantes:

- **Se incluye al reclamante en el fichero** de solvencia patrimonial por la deuda restante, el 08/04/2018, es decir, **sólo tres días antes de que la SETSI dictara la resolución** indicando si existía o no deuda pendiente, así como su importe (artículo 83.2 a)
- Como medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados se **rectifican las facturas**, reintegrando los importes indebidamente facturados (artículo 83.2 c)
- Existencia de **reconocida cooperación con la autoridad de control**, en este caso la Agencia Española de Protección de Datos, con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción (artículo 83.2 f)

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada,

**la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:**

**PRIMERO: IMPONER a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, con NIF **A80907397**, por una infracción del artículo 5.1 d) del RGPD, tipificada en el art. 83. 5 a) del RGPD, una multa de **cinco mil € (5.000 euros)**.



**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución al **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** y, conforme al art. 77.2 del RGPD, **INFORMAR** al reclamante sobre el resultado de la reclamación.

La presente resolución se hará pública a través de la página web de la Agencia, una vez haya sido notificada a los interesados.

**TERCERO:** Advertir al sancionado que deberá hacer efectiva la sanción impuesta una vez que la presente resolución sea ejecutiva, de conformidad con lo dispuesto en el art. 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP), en el plazo de pago voluntario establecido en el art. 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso, indicando el NIF del sancionado y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento, 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. En caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 114.1 c) de la LPACAP, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

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