

- **Procedimiento N°: PS/00190/2021**

## RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

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

### ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 19 de julio de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a Vodafone España, S.A.U. con NIF A80907397 que a continuación se transcribe:

<<

*Procedimiento n°: PS/00190/2021*

### ANTECEDENTES

PRIMERO: Dña. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 15 de diciembre de 2020 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, la reclamada).

*La reclamante manifiesta que se ha producido un acceso indebido por un tercero a su cuenta cliente Vodafone, modificando sus datos personales (correo electrónico), tarifas y contratación de servicios utilizando sin su consentimiento sus datos personales.*

*Y, aporta entre otra la siguiente documentación:*

*Solicitud de acceso a las grabaciones de voz de las operaciones mencionadas, aporta acuse de recibo de 26 agosto 2020.*

*Denuncia interpuesta ante la policial nacional el día 7 de agosto 2020.*

SEGUNDO: Con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se trasladó a la reclamada el 4 de febrero de 2021, de conformidad con lo establecido en el artículo 65.4 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD), en las actuaciones con referencia E/00861/2021. La notificación se realiza electrónicamente, y figura entregada el día 8 de febrero de 2021.

TERCERO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), en fecha 23 de abril de 2021 se firma el acuerdo de admisión a trámite de la reclamación.

CUARTO: Al trasladar la reclamación a la reclamada, presentó escrito el día 2 de junio de 2021, manifestando que las gestiones no reconocidas que se llevaron a cabo en su cuenta cliente, en fecha 13 de septiembre de 2020, constan en la actualidad debidamente anuladas e informa acerca de la Política de Seguridad de obligado cumplimiento de la que dispone la reclamada para prevenir la realización de gestiones fraudulentas y se indica que han adoptado medidas de seguridad adicionales que se han aplicado a la cuenta cliente asociada a la reclamante.

Asimismo, señalan que las solicitudes de la reclamante de ejercicio de los derechos de acceso a sus datos personales y de rectificación de su dirección postal, han procedido a su debida corrección en las bases de datos de la reclamada y en el perfil de la reclamante en la página web “Mi Vodafone”.

Adjuntan como documento número 1, la respuesta facilitada a la reclamante, en virtud de su ejercicio ante a la reclamada del derecho de rectificación, de conformidad con el artículo 16 del RGPD. En este sentido, se confirma a la reclamante que el dato personal relativo a su dirección postal ha quedado debidamente rectificado en sus sistemas y en su perfil de la plataforma “Mi Vodafone”, de modo que, actualmente, figura correctamente su dirección en \*\*\*DIRECCIÓN.1. Asimismo, de acuerdo con su solicitud en la que ejercita el derecho de acceso a sus datos personales, de conformidad con el artículo 15 del RGPD, en el referido Documento número 1, se otorga, a la reclamante, debida respuesta, informando acerca de los datos personales de que dispone la reclamada.

La reclamada ha podido comprobar que, con fechas 7 de agosto de 2020 y 13 de septiembre de 2020, en sus sistemas constan diversas interacciones en relación con la cuenta cliente de la reclamante. En concreto, según se ha podido verificar, el pasado 7 de agosto se efectuaron una serie de llamadas realizadas desde una línea telefónica presuntamente ajena a la reclamante, en las que se solicitaba información acerca de las ofertas de fibra y de terminales que se encontraban vigentes en la reclamada.

Por otro lado, el 13 de septiembre, de acuerdo con los sistemas de la reclamada, tuvo lugar una llamada en la que se contrató la tarifa Vodafone Ilimitada y se adquirió un terminal iPhone 11 Pro Max, de 256 GB con la modalidad de pago a plazos. Asimismo, según alega la reclamante, se modificó la dirección de contacto y la dirección de envío de los pedidos asociada a su perfil en la plataforma “Mi Vodafone”. No obstante, estas gestiones quedaron debidamente canceladas al día siguiente, con anterioridad a que se completase su tramitación, cuando la reclamante puso en conocimiento de la reclamada que ella no reconocía las mismas.

En este sentido, en lo que se refiere a la modificación de la tarifa de la reclamante, la reclamada no pudo reestablecer su tarifa debido a que esta había quedado descatalogada. No obstante, la reclamada aplicó a la reclamante una tarifa equivalente a la modificada. Adjuntan, como Documento número 2, copia del contrato formalizado entre las partes para la contratación de la nueva tarifa.

Por otra parte, la reclamada manifiesta que tiene implantada una Política de Seguridad que es de obligado cumplimiento para todos sus empleados y agentes. Concretamente, para los supuestos en que el cliente tiene activada la clave de

seguridad, resulta de aplicación una Política de Seguridad estricta, por medio de la cual solo se permite atender llamadas si el llamante facilita la clave de acceso de Atención al Cliente correctamente, sea o no el titular de la cuenta cliente. En cualquier caso, desde la reclamada no se facilitan los datos personales relativos a sus clientes a terceros, sin el cumplimiento de los procedimientos de seguridad referidos en los párrafos anteriores. Por todo ello, y tras analizar las reclamaciones interpuestas por la reclamante, entendemos que la reclamada actuó en todo momento conforme a los procedimientos en materia de seguridad que ha implementado. Se adjunta, como Documento número 3, un documento en que consta la Política de Seguridad de la reclamada para clientes particulares. Por último, en cuanto al ejercicio del Derecho de rectificación, tras verificar que, efectivamente, la dirección postal asociada a la reclamante se encontraba registrada con erratas en alguno de los sistemas utilizados por la reclamada, al figurar la dirección postal en la información de contacto como \*\*\*DIRECCIÓN.2, se ha procedido a su corrección de conformidad con la solicitud de la reclamante, habiendo modificado el 0 sobrante, de modo que, en la actualidad, la dirección postal que figura en los sistemas de Vodafone es \*\*\*DIRECCIÓN.1, tanto en las bases de datos de la reclamada como en el perfil de la reclamante de la plataforma “Mi Vodafone”.”

## 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

Los hechos expuestos pueden suponer por parte de la reclamada, la comisión de una infracción del artículo 6.1 del RGPD que establece los supuestos que permiten considerar lícito el tratamiento de datos personales.

El artículo 6 del RGPD, “Licitud del tratamiento”, detalla en su apartado 1 los supuestos en los que el tratamiento de datos de terceros es considerado lícito:

“1. El tratamiento sólo será lícito si cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;
- (...)”

La infracción de la que se responsabiliza a la entidad reclamada se encuentra tipificada en el artículo 83 del RGPD que, bajo la rúbrica “Condiciones generales para

*la imposición de multas administrativas”, señala:*

*“5. 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:*

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

*La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) en su artículo 72, bajo la rúbrica “Infracciones consideradas muy graves” dispone:*

*“1. En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (U.E.) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquél y, en particular, las siguientes:*

*(...)*

*a) El tratamiento de datos personales sin que concurra alguna de las condiciones de licitud del tratamiento establecidas en el artículo 6 del Reglamento (UE)2016/679.”*

*En el presente caso, resulta acreditado tal como reconoce la reclamada que el 13 de septiembre de 2020, tuvo lugar una llamada en la que se contrató la tarifa Vodafone Ilimitada y se adquirió un terminal iPhone 11 Pro Max, de 256 GB con la modalidad de pago a plazos. Asimismo, según alega la reclamante, se modificó la dirección de contacto y la dirección de envío de los pedidos asociada a su perfil en la plataforma “Mi Vodafone”, y estas gestiones no se cancelaron hasta que la reclamante no lo puso en conocimiento de la reclamada.*

*Por tanto, no cabe duda que se produjo un acceso indebido por un tercero a la cuenta personal “Mi Vodafone” de la reclamante, modificando sus datos personales (correo electrónico, tarifas y contratación de servicios). Así pues, la reclamada, no verificó la personalidad del que accedió a la cuenta personal de la reclamante “Mi Vodafone”, no tomó las cautelas necesarias para que estos hechos no se produjeran.*

*De conformidad con las evidencias de las que se dispone en este momento procesal y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, se estima que la conducta de la parte reclamada podría vulnerar el artículo 6,1 del RGPD pudiendo ser constitutiva de la infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del citado Reglamento 2016/679.*

*En ese sentido el Considerando 40 del RGPD señala:*

*“(40) Para que el tratamiento sea lícito, los datos personales deben ser tratados con el consentimiento del interesado o sobre alguna otra base legítima establecida conforme a Derecho, ya sea en el presente Reglamento o en virtud de otro Derecho*

*de la Unión o de los Estados miembros a que se refiera el presente Reglamento, incluida la necesidad de cumplir la obligación legal aplicable al responsable del tratamiento o la necesidad de ejecutar un contrato en el que sea parte el interesado o con objeto de tomar medidas a instancia del interesado con anterioridad a la conclusión de un contrato.”*

### III

*La determinación de la sanción que procede imponer en el presente caso exige observar las previsiones de los artículos 83.1 y 2 del RGPD, preceptos que, respectivamente, disponen lo siguiente:*

*“1. Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 9 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.”*

*“2. Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:*

*a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido;*

*b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*

*c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*

*d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32;*

*e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*

*f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*

*g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*

*h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*

*i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas*

*previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*

*j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*

*k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”*

*Dentro de este apartado, la LOPDGDD contempla en su artículo 76, titulado “Sanciones y medidas correctivas”:*

*“1. Las sanciones previstas en los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 se aplicarán teniendo en cuenta los criterios de graduación establecidos en el apartado 2 del citado artículo.*

*2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta:*

*a) El carácter continuado de la infracción.*

*b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales.*

*c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*

*d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción.*

*e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente.*

*f) La afectación a los derechos de los menores.*

*g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos.*

*h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.*

*3. Será posible, complementaria o alternativamente, la adopción, cuando proceda, de las restantes medidas correctivas a las que se refiere el artículo 83.2 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

*De acuerdo con los preceptos transcritos, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción de multa a imponer a la entidad reclamada como responsable de una infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD y 72.1 b) de la LOPDGDD, en una valoración inicial, se estiman concurrentes en el presente caso los siguientes factores:*



*En calidad de agravantes:*

- *Que los hechos objeto de la reclamación son imputables a una falta de diligencia de la parte reclamada (artículo 83.2.b, RGPD).*
- *La evidente vinculación entre la actividad empresarial de la reclamada y el tratamiento de datos personales de clientes o de terceros (artículo 83.2.k, del RGPD en relación con el artículo 76.2.b, de la LOPDGDD)*

*Procede graduar la sanción a imponer a la reclamada y fijarla en la cuantía de 70.000 € por la infracción del artículo 83.5 a) RGPD y 72.1b) de la LOPDGDD.*

*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 la presunta infracción del artículo 6.1) tipificada en el artículo 83.5.a) del citado RGPD.

**SEGUNDO:** NOMBRAR como instructor a D. **B.B.B.** y como secretaria a Dña. **C.C.C.**, 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.

**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, la sanción que pudiera corresponder sería por la infracción del artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 a) del RGPD la sanción que correspondería sería una multa por un importe de 70.000 euros (setenta 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 la sanción que procede imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a catorce mil euros (14.000 €). Con la aplicación de esta reducción, el importe la sanción quedaría establecida en cincuenta y seis mil euros (56.000€), 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 catorce mil euros (14.000 €), por la infracción imputada. Con la aplicación de esta reducción, el importe de la sanción quedaría establecido en cincuenta y seis mil euros (56.000 €) 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 cuarenta y dos mil euros (42.000 €).*

*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, 56.000 euros o 42.000 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: Consta que notificado el Acuerdo de Inicio el 26 de julio de 2021, procedieron el 9 de agosto de 2021 al pago de la sanción en la cuantía de 56.000 euros haciendo uso de la reducción prevista en el Acuerdo de Inicio, manifestando: *“Que Vodafone ha ordenado el pago de 56.000€ correspondientes a la infracción inicialmente prevista, teniendo en consideración la reducción del 20% por el pago voluntario de la sanción, y en este acto desiste y renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa en lo relativo a este supuesto de hecho, de conformidad a lo establecido en el art. 85 de la LPACAP”*.

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 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 los arts. 47 y 48.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

#### 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/00190/2021, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397.

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