

Procedimiento nº: PS/00086/2019

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

ANTECEDENTES

PRIMERO: A.A.A. (en adelante, la reclamante) con fecha 12 de noviembre de 2018 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** con NIF A80907397, por el uso de sus datos sin su consentimiento.

Los hechos acontecieron el 30/08/2018, fecha en que recibe un sms exigiéndole una factura por valor de 54,94€. tras lo cual se pone en contacto telefónico con atención al cliente, descubriendo que a su contrato de las líneas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2** se había añadido una tercera línea sin su consentimiento.

Además, la titularidad de las tres líneas, así como la domiciliación bancaria había pasado, sin su consentimiento, a una tercera persona desconocida, llamada **B.B.B..**

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados en la reclamación y de los documentos aportados por la 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.

Asimismo, se constatan los siguientes extremos:

Este Organismo ha dado traslado de la presente reclamación a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. y consta acuse el 05/12/2018 pero a fecha 06/02/2019 no ha contestado el requerimiento de la agencia.

Por este motivo se procede a la admisión a trámite de esta reclamación por contratación fraudulenta y reclamación de cantidad sin que la entidad haya dado respuesta a la Agencia Española de Protección de Datos.

TERCERO: Con fecha 21 de marzo 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 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD.

CUARTO: Notificado el citado acuerdo de inicio, la entidad reclamada presentó escrito de alegaciones en el que manifiesta que como consecuencia del gran número de requerimientos recibidos desde la entrada en vigor del RGPD, no le ha sido posible responder a la solicitud de información de la AEPD en relación al E/09384/2018, dentro del plazo dado para ello.

No obstante, la entidad reclamada señala que todo ha sido fruto de un error puntual, y que ya ha sido subsanado, lo cual se acredita aportando carta de 14/03/2019 remitida a la reclamante, donde se le informa de que los hechos denunciados se han producido por un error en sus sistemas informáticos, y que en la actualidad se ha procedido a eliminar su NIF de la ficha del otro cliente con el fin de que esta situación se resuelva de forma inmediata. Asimismo, se le confirma que no existen ni servicios activos ni deuda asociada a su persona.

QUINTO: Con fecha 11/04/2019, el instructor del procedimiento acordó la apertura de un período de práctica de pruebas, teniéndose por incorporadas las actuaciones previas de investigación, E/09384/2018, así como los documentos aportados por el reclamado.

De las actuaciones practicadas han quedado acreditados los siguientes:

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: La reclamante tiene contratadas las líneas telefónicas *****TELEFONO.1** y *****TELEFONO.2**.

SEGUNDO: El 30/08/2018, recibe un sms exigiéndole una factura por valor de 54,94€, tras lo cual llama a atención al cliente, descubriendo la existencia de una tercera línea añadida a su contrato sin su consentimiento.

TERCERO: La titularidad de dichas líneas ha sido modificada sin su consentimiento, de manera que, los datos personales y domiciliación bancaria que aparecen en la base de datos de la entidad reclamada no corresponden a los de la reclamante, sino a un tercero que desconoce llamado **B.B.B.**

CUARTO: Como consecuencia de tales hechos, la reclamante presenta denuncia ante la policía, el 03/09/2018, y reclamación ante la OMIC del Puerto de la Cruz el 04/09/2018.

QUINTO: La entidad reclamada mediante escrito de alegaciones, aporta carta de 14/03/2019 remitida a la reclamante, donde se le informa de que los hechos denunciados se han producido por un error en sus sistemas informáticos, y que en la actualidad se ha procedido a eliminar su NIF de la ficha del otro cliente con el fin de que esta situación se resuelva de forma inmediata. Asimismo, se le confirma que no existen ni servicios activos ni deuda asociada a su persona.

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 resolver este procedimiento.

II

Se imputa al reclamado la comisión de una infracción por vulneración del Artículo 6 del RGPD, que señala que:

1. El tratamiento solo será lícito si se 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;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que

sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.

2. *Los Estados miembros podrán mantener o introducir disposiciones más específicas a fin de adaptar la aplicación de las normas del presente Reglamento con respecto al tratamiento en cumplimiento del apartado 1, letras c) y e), fijando de manera más precisa requisitos específicos de tratamiento y otras medidas que garanticen un tratamiento lícito y equitativo, con inclusión de otras situaciones específicas de tratamiento a tenor del capítulo IX."*

La infracción se tipifica en el Artículo 83.5 del RGPD, que considera que:

"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;*

b) *los derechos de los interesados a tenor de los artículos 12 a 22;*

c) *las transferencias de datos personales a un destinatario en un tercer país o una organización internacional a tenor de los artículos 44 a 49;*

d) *toda obligación en virtud del Derecho de los Estados miembros que se adopte con arreglo al capítulo IX;*

e) *el incumplimiento de una resolución o de una limitación temporal o definitiva del tratamiento o la suspensión de los flujos de datos por parte de la autoridad de control con arreglo al artículo 58, apartado 2, o el no facilitar acceso en incumplimiento del artículo 58, apartado 1."*

Por lo tanto, 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 a) del RGPD.

No obstante, lo establecido en el artículo 83.5, apartados a) y b), del RGPD, su art. 58.2 b) dispone la posibilidad de sancionar con apercibimiento, en relación con lo señalado en el Considerando 148:

“En caso de infracción leve, o si la multa que probablemente se impusiera constituyese una carga desproporcionada para una persona física, en lugar de sanción mediante multa puede imponerse un apercibimiento. Debe no obstante prestarse especial atención a la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, a su carácter intencional, a las medidas tomadas para paliar los daños y perjuicios sufridos, al grado de responsabilidad o a cualquier infracción anterior pertinente, a la forma en que la autoridad de control haya tenido conocimiento de la infracción, al cumplimiento de medidas ordenadas contra el responsable o encargado, a la adhesión a códigos de conducta y a cualquier otra circunstancia agravante o atenuante.”

III

En virtud de lo establecido en el artículo 58.2 RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos, en cuanto autoridad de control, dispone de un conjunto de poderes correctivos, entre los que se encuentra la potestad para imponer multas, en el caso de que concurra una infracción de los preceptos del RGPD.

El artículo 58 apartado 2º 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;

En el presente caso, la reclamante manifiesta que VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. ha utilizado sus datos para la contratación fraudulenta de una nueva línea telefónica añadida a su contrato sin su consentimiento.

Se ha acreditado que la entidad reclamada ha subsanado la situación objeto del presente caso y así se ha informado a la reclamante mediante carta de 14/03/2019, donde se le informa de que *“los hechos denunciados se han producido por un error en sus sistemas informáticos”,* y que *“en la actualidad se ha procedido a eliminar su NIF de la ficha del otro cliente con el fin de que esta situación se resuelva de forma inmediata”.* Asimismo, se le confirma que *“no existen ni servicios activos ni deuda asociada a su persona.”*

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: APERCIBIR a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** con NIF A80907397, por una infracción del artículo 6.1 del RGPD tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD y considerada muy grave en el artículo 72.1.b) de la LOPDGDD.

SEGUNDO: REQUERIR a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, para que en el plazo de un mes desde este acto de notificación:

2.1.- CUMPLA lo previsto en el artículo 6.1 RGPD. En concreto se insta a que adopte las medidas técnicas oportunas para que errores como el del presente supuesto no vuelvan a suceder, garantizándose así que el tratamiento de datos personales cuente siempre con el consentimiento de sus titulares, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 del RGPD

2.2.- INFORME a la Agencia Española de Protección de Datos del cumplimiento de lo requerido, aportando la documentación o medios de prueba justificativos de dicha circunstancia, lo que incluye la fecha exacta de su retirada.

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

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 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