

968-150719

Procedimiento Nº: PS/00277/2019**RESOLUCIÓN R/00575/2019 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO**

En el procedimiento sancionador PS/00277/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, vista la reclamación presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 23 de septiembre de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**. Notificado el acuerdo de inicio y tras analizar las alegaciones presentadas, con fecha 17 de octubre de 2019 se emitió la propuesta de resolución que a continuación se transcribe:

<<

Procedimiento nº: PS/00277/2019

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 19 de marzo de 2019 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, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son que es cliente de Vodafone desde el 21/11/2018 y que dicha entidad está realizando los cargos en una cuenta distinta a la facilitada de la que no es titular ni autorizada (en concreto se trata de la cuenta de su hijo, el cual no es cliente de VODAFONE)

Asimismo, manifiesta que la dirección postal que obra en los ficheros de Vodafone (correspondiente a un local de su propiedad) no es la facilitada en la contratación.

Aporta burofax de fecha 16/01/2019, en el que pone en conocimiento de la entidad la existencia de datos inexactos, recibido por la entidad en fecha 17/01/2019, así como reclamación ante la Oficina Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en relación con la disconformidad del importe de los cobros.

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

Se pone en conocimiento del reclamado la presente reclamación el 20 de mayo de 2019, requiriéndole para que en el plazo de un mes remita a esta Agencia, información sobre la respuesta dada a la reclamante ante el ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación y las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia.

Transcurrido el plazo dado no se ha obtenido respuesta por parte del reclamado.

TERCERO: Con fecha 23 de septiembre 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 5.1.f) del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD.

CUARTO: Notificado el citado acuerdo de inicio, el reclamado presentó escrito de alegaciones en el que, en síntesis, manifestaba que *“la Sra. **A.A.A.** afirma en su denuncia que VODAFONE, siendo ella cliente de esta entidad, está realizando cargos a una cuenta bancaria distinta a la suya. En concreto, se trata de la cuenta de su hijo, el cual no es cliente de VODAFONE.*

Asimismo, indica que la dirección postal que obra en los ficheros de VODAFONE no es la facilitada en la contratación, sino que se corresponde con la dirección de un local de su propiedad.

*El número de cuenta en el que se le estaban facturando inicialmente los servicios era el número de cuenta que se facilitó en el momento de la contratación el 21 de noviembre de 2018 cuando solicitó el alta en el Paquete Vodafone Fibra 600MB +Fijo 928460219 + TV Total y Móviles *****TELEFONO.1 y ***TELEFONO.2** (en adelante, los “Servicios”).*

*En el momento de la contratación a través del punto de venta Carrefour Las Palmas, la Sra. **A.A.A.** fue quien aportó el número de cuenta y la dirección postal que se indican a continuación:*

*-cuenta corriente bancaria de Bankinter: *****CUENTA.1***

*-dirección: *****DIRECCION.1***

*Dichos datos, son los que se incluyeron en las facturas emitida a nombre de la Sra. **A.A.A.** por el devengo de los servicios contratados.*

*En cuanto a la dirección, los servicios contratados en noviembre de 2018, están asociados a una subcuenta cuya dirección es la *****DIRECCION.1** en Las Palmas, siendo esta dirección la que fue aportada en el contrato de noviembre de 2011, el cual no es puesto en ningún momento en discusión por parte de la Sra. **A.A.A.**.*

*A estos efectos, es importante resaltar que todos los servicios cuelgan de una cuenta maestra anterior que sí estaba dada de alta en la dirección *****DIRECCION.2** en Las Palmas, ya que esta cuenta es considerada la cuenta maestra en los sistemas.*

*Pero es importante resaltar que debajo de dicha cuenta maestra cuelgan el resto de cuentas asociadas a la Sra. **A.A.A.** y en concreto, la cuenta que recoge los servicios de noviembre de 2018 están asociados a la *****DIRECCION.1**.*

*Por tanto, la dirección (*****DIRECCION.2**) no afecta a las subcuentas activas, ni se trata para ninguna finalidad, sino que se trata de información inactiva correspondiente a un contrato anterior.*

Por lo tanto, los servicios que se dieron de alta en el mes de noviembre de 2018 se asociaron a la cuenta acabada en XXXX.

*Sin embargo, en el mes de enero de 2019, consta en el sistema que la Sra. **A.A.A.** se puso en contacto para cambiar el número de cuenta a otra nueva acabada en “YYYY”.*

*Tal y como indica el proceso, para realizar el cambio de cuenta es necesario llamar al número del cliente y confirmarlo. Se intenta en dos ocasiones sin resultado y se le remite un mensaje al número *****TELEFONO.1** para solicitar confirmación de dicho cambio. Entendemos que no se obtuvo respuesta porque no se produjo el cambio del número de cuenta.*

*Posteriormente, con fecha 14 de febrero de 2019, mi representada recibió una reclamación realizada por la Sra. **A.A.A.** por el mismo asunto ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.*

*En la actualidad, ya se han realizado las gestiones oportunas para solucionar la reclamación de la Sra. **A.A.A.** con la mayor celeridad posible, aplicándose a los servicios las promociones contratadas, facturándose a la cuenta corriente indicada y sin constar deuda asignada a dicha cuenta.*

Se aportan las facturas donde se puede observar que a partir de febrero ya se habían modificado los datos bancarios por los correctos.

*En conclusión, se trató los datos de dirección y de cuenta bancaria que fueron aportados por la Sra. **A.A.A.** en el momento de la contratación en el mes de noviembre de 2018.*

*Posteriormente en el mes de enero de 2019 intentó llevar a cabo el cambio de cuenta bancaria solicitado por la Sra. **A.A.A.**, pero al no poder realizar satisfactoriamente la comprobación de la solicitud tras dos llamadas y un envío de un SMS a la Sra. **A.A.A.**, no la llevó a cabo. Recordemos que estas comprobaciones se realizan en aras de proteger a nuestros clientes y evitar que se produzcan cambios de cuentas bancarias sin ninguna verificación.*

*Por lo tanto, se considera que se obró en todo momento con la diligencia que es exigible ya que los datos facilitados por la Sra. **A.A.A.** en el momento de la contratación han sido tratados con la única finalidad de facturar los servicios contratados, tal y como se demuestra en las facturas. Contratación que nunca ha sido puesta en duda por la Sra. **A.A.A.**.”*

QUINTO: Con fecha 10 de octubre 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/05015/2019, así como los documentos aportados por el reclamado.

HECHOS

PRMERO: Se presenta reclamación contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** porque dicha entidad está realizando los cargos por los servicios contratados por el reclamante, en una cuenta distinta a la facilitada de la que no es titular ni autorizada.

La Agencia Española de Protección de Datos da traslado de la presente reclamación a dicha entidad para que solvante la situación e informe a esta Agencia de las medidas adoptadas, pese ello, la reclamada no ha respondido a este Organismo en el plazo dado para ello.

La reclamante manifiesta además, que le estuvieron facturando en una cuenta distinta a la facilitada desde el 21/11/2018, y la reclamada era conocedora de los hechos y aun así no lo solventó, esto lo acredita aportando burofax de fecha 16/01/2019, en el que pone en conocimiento de la entidad la existencia de datos inexactos, recibido por la entidad en fecha 17/01/2019, así como reclamación ante la Oficina Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en relación con la disconformidad del importe de los cobros.

SEGUNDO: La entidad reclamada afirma que *“en la actualidad, ya se han realizado las gestiones oportunas para solucionar la reclamación de la Sra. A.A.A. con la mayor celeridad posible, aplicándose a los servicios las promociones contratadas, facturándose a la cuenta corriente indicada y sin constar deuda asignada a dicha cuenta.*

Se aportan las facturas donde se puede observar que a partir de febrero ya se habían modificado los datos bancarios por los correctos.”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Se imputa al reclamado la comisión de una infracción por vulneración del artículo 5 del RGPD, que regula los principios relativos al tratamiento de los datos personales estableciéndose que deberán ser:

a) *tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);*

b) *recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines; de acuerdo con el artículo 89, apartado 1, el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos no se considerará incompatible con los fines iniciales («limitación de la finalidad»);*

c) *adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»);*

d) *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»);*

e) *mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el presente Reglamento a fin de proteger los derechos y libertades del interesado («limitación del plazo de conservación»);*

f) *tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).*

El responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo («responsabilidad proactiva»).

II

De conformidad con las evidencias de las que se dispone en el presente momento, se considera que de los hechos denunciados, es decir, la realización de cargos en una cuenta distinta a la facilitada de la que la reclamante no es titular ni autorizada, permiten constatar que el reclamado no ha podido garantizar la seguridad adecuada en el tratamiento de los datos personales de la reclamante, incurriendo por ello en la vulneración del artículo **5.1 f)** del RGPD, que rige los principios de integridad y confidencialidad de los datos personales, así como la responsabilidad proactiva del responsable del tratamiento de demostrar su cumplimiento.

III

El artículo 72.1.a) de la LOPDGDD señala que *“en función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:*

a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679

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.

La infracción se tipifica en el artículo 83.5 a) del RGPD, que establece 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”

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 de datos significativos identificados (artículo 83.2 b)

Se encuentran afectados identificadores personales básicos (nombre, apellidos), (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 ESPAÑA, S.A.U.**, con NIF **A80907397**, por una infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, una multa de 75.000,00 € (SETENTA Y CINCO 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 esta. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 60.000,00 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 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).

R.R.R.

INSPECTOR/INSTRUCTOR

>>

SEGUNDO: En fecha 5 de noviembre de 2019, **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **60000 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/00277/2019**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **VODAFONE ESPAÑA, 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