

- **Expediente N°: PS/00538/2021**

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 3 de enero de 2022, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<<

Procedimiento N°: PS/00538/2021

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con CIF.: A80907397, (en adelante, “la parte reclamada”), en virtud del escrito presentado por **D. A.A.A.**, (en adelante, “la parte reclamante”), y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30/09/20, tuvo entrada en esta Agencia, escrito de reclamación en el cual se indicaba, entre otras, lo siguiente:

*“Soy titular (hasta ahora) de mi línea móvil *****TELÉFONO.1**, número usado más de 20 años y asociado con mi último contrato hasta 10 de Agosto con Movistar. Los hechos son:*

Tenía contrato de móvil, fijo e Internet con Movistar que expiraba en Agosto. Por este motivo, decido cambiar los servicios de telecomunicaciones a Vodafone. Con fecha 31 de Julio, hago efectivo on-line el nuevo contrato con Vodafone de fibra, móvil y fijo.

El 4 de Agosto me instalan la fibra, ningún problema. El 10 de Agosto, Movistar hace efectiva la portabilidad y me da de baja mi línea móvil, al día siguiente inserto la SIM de Vodafone y no se activa el servicio de red ni nada. Ante esto, pregunto vía atención al cliente y me persono en la tienda Vodafone en Tarragona. La sorpresa llega, cuando la dependiente verifica datos y me dice que tal número está dado de alta por Vodafone con fecha 28 de Julio con prepago a nombre de otro titular.

En la tienda no saben que decirme, sólo que ellos son franquicia y no pueden hacer mucho más. Empiezo la ronda de llamadas al 1444 (atención al cliente VF), en cada consulta me dicen cosas diferentes, sólo saco en claro que hay otro titular en prepago.

Con fecha 13 de Agosto, me propone una operadora la solicitud de un duplicado de la SIM y esperar si funciona, me llegó en días posteriores, pero sigue sin haber línea, sin red, sin servicio. Al ver que VF (Vodafone) no resuelve nada. Pido la retroportabilidad con Movistar con la esperanza de que puedan ellos devolver mi número.

Me informan con fecha 24 de Agosto que desde VF les han denegado la portabilidad de mi número. Siendo consciente de que este número ya no lo recuperaré, acuerdo con Movistar otra SIM para poder tener servicios, cosa que conlleva un cambio de datos asociados a servicios bancarios, etc... Estoy a la espera de la nueva SIM.

Vodafone me da respuesta, que puede ser un cruce de datos o error informático, pero no dan con el origen del problema. No consiguen dar de baja este prepago, y lo último que me dicen es que espere a que expire el número”.

Al escrito de reclamación se acompaña la siguiente documentación:

1. Justificante de Registros de los hechos ante la AEPD a fecha de 26 de Agosto 2020.

2. Contrato formalizado con Vodafone a fecha 31 de Julio 2020

3. Pantallazos hechos a mi aplicación móvil donde indica que mi número de móvil es *****TELÉFONO.1**, con el resto de mis datos. Asimismo, indica una marca de terminal que no es la mía con un IMEI y un consumo hecho de datos que no es mío, ya que mi línea no ha tenido servicio desde el 10 de Agosto (portabilidad aún con movistar).

4. Comparecencia que hice ante los Mossos d'Esquadra a fecha de 26 de Agosto 2020, con el fin de esclarecer los hechos y poder, como mínimo y por seguridad, comunicar esta anomalía por si detrás hubiera comportamientos fraudulentos o futuros actos ilícitos o descargas ilegales con la línea móvil.

5. Orden de domiciliación del SEPA a nombre del reclamante.

6. Capturas de la App de “Mi Vodafone” donde se ven los datos personales del reclamante, un uso de datos de la línea y los números IMEI que no corresponden a éste.

7. Capturas de mensajes directos de Twitter con Vodafone España, donde se explica el problema y las respuestas infructuosas de Vodafone.

8. Reclamación que se hizo, una vez agotadas todas las vías telefónicas y Twitter a Vodafone, enviando tal reclamación vía postal a Vodafone España. Con fecha 28 de Agosto 2020. Actualmente, a fecha 25 de Septiembre aún sin respuesta a las pretensiones planteadas.

9. Factura emitida el 21 de Setiembre por parte de Vodafone, donde se me hace un cargo por el uso de la línea móvil, y una penalización por instalación de la fibra. Tales recargos están reclamados a la empresa y reclamados a la Agencia Catalana de Consum. Aún sin respuesta.

SEGUNDO: Con fecha 13/11/20, por parte de esta Agencia se trasladó la reclamación a la parte reclamada (a la entidad VODAFONE ESPAÑA SAU), para que diese

respuesta a la misma de conformidad con lo estipulado en el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, (“LOPDGDD”).

Según certificado del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica, el requerimiento enviado a la entidad reclamada, el día 13/11/20, a través del servicio de notificaciones NOTIFIC@, fue recepcionado en destino el día 16/11/20.

TERCERO: Con fecha 12/02/20, por parte de la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se dicta acuerdo de admisión de trámite de las reclamaciones presentadas, de conformidad con el artículo 65 de la Ley LPDGDD, al no haber recibido respuesta alguna de la entidad reclamada al requerimiento realizado y al haber apreciado posibles indicios racionales de una vulneración de las normas en el ámbito de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos.

CUARTO: Con fecha 03/03/21, se recibe en esta Agencia escrito de contestación de la entidad Vodafone, en el que, entre otras indica:

Tras realizar las investigaciones oportunas, Vodafone pudo verificar que la incidencia objeto de reclamación se debía a un error técnico, que había llevado a que se tramitase el alta de una línea prepago cuyo número coincidía con el reclamante.

De este modo, al portar el reclamante su línea a Vodafone, se cruzaron ambas líneas, conllevando que el reclamante no tuviese servicio telefónico. No obstante, según se ha podido comprobar, la incidencia se pudo resolver con carácter previo a la notificación del presente requerimiento por parte de esta Agencia.

En este sentido, desde Vodafone se procedió a desconectar la línea “prepago” a fin de conciliar el servicio, quedando la línea activa únicamente para el reclamante y consecuentemente, quedando el cruce de datos debidamente solucionado.

No obstante, se ha podido comprobar que en la actualidad el reclamante no dispone de servicios activos en los sistemas Vodafone. Adicionalmente y tal y como solicitó el reclamante, mi representada ha procedido al envío de una carta al reclamante en la

que se le informa de las acciones efectuadas por parte de mi representada para resolver la incidencia. Se aporta como Documento número 1 copia de la carta remitida

La reclamación ha tenido lugar porque, según ha podido constatar mi representada, debido a un error plenamente involuntario en los sistemas de Vodafone, en fecha 28 de julio de 2020, se activó una línea “prepago” con número del móvil a la titularidad de un tercer cliente. A su vez, en fecha 31 de julio de 2020, el reclamante suscribió, a través del canal online, una portabilidad de sus servicios a Vodafone.

De este modo, se tramitó el alta de la línea pospago del reclamante, coincidiendo desafortunadamente el número de esta línea con el que se había activado en la modalidad prepago unos días antes para el otro titular. Se aporta, como Documento número 2 copia del contrato de portabilidad firmado por el reclamante.

Al entrar a formar parte de Vodafone dos tarjetas SIM con el mismo número, el servicio en una de ellas, concretamente la correspondiente al reclamante, quedó anulado, por lo que sólo se mantenía el servicio en la línea prepago correspondiente al tercero ajeno.

Al intentar, el reclamante tramitar la retroportabilidad de la línea en fecha 25/08/20, ésta le fue denegada dado que el número de tarjeta SIM asociado a la línea según los sistemas de Vodafone no coincidía con el de la solicitud. Esto es debido a que, en los sistemas de mi representada figuraba con anterioridad esa línea activa, en la modalidad prepago, por lo que no era posible completar la orden de portabilidad del servicio a la titularidad del reclamante. Se aporta, como Documento número 3, la documentación generada acerca de la solicitud de retroportabilidad rechazada.

una vez investigados los hechos, pudo comprobar que la línea controvertida debía pertenecer únicamente al reclamante realmente le había correspondido a él con anterioridad, pues la había portado desde otra compañía telefónica.

Por tanto, se concluyó que la incidencia anteriormente reportada se trataba de un alta errónea, al haber activado una línea “prepago” con una numeración ya existente. Una vez que mi mandante fue consciente de lo ocurrido llevó a cabo todas las gestiones necesarias para dar atender las peticiones del reclamante y solucionó la presente incidencia con la máxima celeridad.

Por otro lado, la Agencia indica, en su requerimiento de información, que la presente incidencia ocasionó que se facturase indebidamente al reclamante por el consumo de la línea realizado por el otro titular, ajeno al reclamante. A este respecto, quiere esta parte aclarar que, como bien queda reflejado en los documentos aportados por el reclamante junto a su reclamación, en ningún momento se emitió un cargo a nombre de éste en concepto de consumo de los servicios.

Además, la titularidad controvertida de la línea se encontraba asociada a una contratación prepago. Las líneas prepago se tratan de contrataciones que se pagan por adelantado para habilitar la utilización del servicio adquirido, por lo que no generan facturas a posteriori. De este modo, puede esta parte afirmar que no se creó una confusión entre las facturas generadas a la titularidad del reclamante y los cargos realizados a la titularidad del tercero ajeno.

Mi representada tuvo conocimiento por primera vez de la presente incidencia el pasado 10 de agosto de 2020 durante la tramitación de la portabilidad, fecha en que, desde el departamento de soporte técnico, se pudo comprobar que el número telefónico ya se encontraba activo en su modalidad de prepago en el ID de un tercero.

Una vez se pudo comprobar que la línea correspondía al reclamante, se realizaron las gestiones pertinentes, a fin de desvincular la línea "prepago" de esa numeración de modo que el servicio quedase disponible exclusivamente para el reclamante. De este modo, en fecha 11/09/20 se desactivó la línea "prepago", desvinculándola del ID del tercero ajeno al reclamante y quedando el servicio conciliado en el ID de cliente.

De esta manera, queda acreditada la actuación diligente por parte de mi representada, habiendo quedado la incidencia debidamente solventada con notoria antelación a la notificación de la reclamación presentada por el Reclamante. Sin perjuicio de lo anterior, una vez ha sido trasladado el presente requerimiento a las dependencias de mi representada, desde Vodafone se han realizado las comprobaciones pertinentes en relación con el asunto objeto de reclamación, verificando que el reclamante, en la actualidad, no mantiene servicios activos con mi representada, al haber causado baja en fecha 25 de septiembre de 2020".

Al escrito de alegaciones presentada por la entidad Vodafone, se acompaña copia de la carta enviada por esta compañía al reclamante el 3 de marzo de 2021 y donde se le dice, textualmente los siguiente:

“Nos ponemos en contacto con usted a raíz de su reclamación, la cual nos ha sido trasladada por la Agencia Española de Protección de Datos en relación con el expediente de requerimiento de información E/09079/2020.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos en su reclamación, tal y como solicitó le informamos de que la incidencia que motivó esta reclamación se debía a un error involuntario en nuestros sistemas, por el cual se tramitó el alta de una línea prepago con la numeración en cuestión, en fecha 28 de julio de 2020, que resultaba ser idéntica a la línea de teléfono cuya portabilidad suscribió en fecha 31/07/20. De acuerdo con nuestros sistemas, la línea “prepago” se encontraba activada con anterioridad a su portabilidad, el servicio de su línea no se pudo habilitar, pues coexistía la misma numeración asociada a dos titularidades distintas.

No obstante, al tener conocimiento de la incidencia, desde Vodafone se realizaron todas las gestiones pertinentes a fin de solventar lo ocurrido a la mayor celeridad posible. De este modo, una vez pudimos comprobar que la línea le correspondía únicamente a usted, procedimos a desactivar la línea “prepago”, resolviéndose así la incidencia. Sin perjuicio de lo anterior, a raíz de su reclamación, hemos podido comprobar que, en la actualidad, no mantiene servicios activos en nuestra compañía(...).”

QUINTO: Con fecha 27/05/21, esta Agencia solicitó a la entidad TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, información sobre si el reclamante fue cliente de MOVISTAR, con anterioridad al 31 de julio de 2020, con el mismo número de línea móvil, y en su caso, modalidad de contrato y documento acreditativo de asignación de ese número y que confirmase además, si se solicitó una portabilidad de los servicios contratados a VODAFONE entre el 20 de julio y el 10 de agosto de 2020, y en su caso, fecha en la que se puso a disposición de VODAFONE el número de línea móvil.

SEXTO: Con fecha 27/05/21, la Subdirección General de Inspección de Datos dirigió requerimiento informativo a la entidad, VODAFONE ESPAÑA SAU, al amparo de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el art 57.1 del

RGPD, y donde se le requería para que describiera el proceso de recepción de servicios por portabilidad hasta la asignación al solicitante de la portabilidad y aclarara cómo fue posible que el número de línea móvil procedente de portabilidad del donante, TELEFÓNICA quedase liberado para la asignación a un tercero en modalidad prepago.

SÉPTIMO: Con fecha 16/06/21, la entidad TELEFÓNICA remite a esta Agencia, escrito de contestación a la solicitud de información, donde expone, entre otras, lo siguiente:

“El reclamante, sí era cliente de MOVISTAR el 31/07/20. La línea móvil formaba parte del Fusión Base, Se adjunta factura que acredita la asignación del número y confirmar que se solicitó portabilidad a la entidad Vodafone, siendo efectiva el 10/08/20”.

OCTAVO: Con fecha 27/07/21, la entidad reclamada remite a esta Agencia, escrito de contestación al requerimiento realizado, donde expone, entre otras, lo siguiente:

“Tras realizar las consultas pertinentes en los sistemas internos de mi representada, se pone en conocimiento de esta Agencia que el reclamante fue cliente de Vodafone en el año 2015, portando sus servicios a Movistar en agosto de 2018. En este punto, debido a un fallo puntual en el sistema, pese a portarse el número a otra entidad, esta numeración quedó libre para poder ser asignada a otro cliente.

En este sentido, en julio de 2020 la línea controvertida se asignó a un cliente prepago, cursando baja en septiembre de 2020. En este ínterin, el reclamante, en fecha 31 de julio de 2020, suscribió, a través del canal online, una portabilidad de sus servicios a Vodafone. De este modo, se tramitó el alta de la línea pospago del Reclamante, coincidiendo desafortunadamente el número de esta línea con el que se había activado en la modalidad prepago unos días antes para el otro titular.

Una vez se pudo comprobar que la línea correspondía al reclamante, se realizaron las gestiones pertinentes, a fin de desvincular la línea “prepago” de esa numeración de modo que el servicio quedase disponible exclusivamente para el Reclamante.

De este modo, el 11/09/20 se desactivó la línea “prepago”, desvinculándola del ID del tercero ajeno al reclamante y quedando el servicio conciliado con el cliente.

De esta manera, queda acreditada la actuación diligente por parte de mi representada, habiendo quedado la incidencia debidamente solventada con notoria antelación a la notificación de la reclamación presentada por el reclamante.

Una vez ha sido trasladado el presente requerimiento a las dependencias de mi representada, desde Vodafone se han realizado las comprobaciones pertinentes en relación con el asunto objeto de reclamación, verificando que el reclamante, en la actualidad, no mantiene servicios activos con mi representada, al haber causado baja en fecha 25 de septiembre de 2020. Por lo tanto, siguiendo con lo dispuesto en las alegaciones presentadas ante el requerimiento de la Agencia E/09079/2020, el motivo por el cual la línea móvil procedente de portabilidad del donante TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. quedase liberada para la asignación a un tercero en modalidad prepago fue debido a un error plenamente involuntario en los sistemas de Vodafone”.

NOVENO: A la vista de los hechos denunciados, de conformidad con las evidencias de que se dispone, la Inspección de Datos de esta Agencia Española de Protección de Datos considera que el tratamiento de los datos personales que realiza la parte reclamada no cumple las condiciones que impone la normativa vigente en materia de protección de datos, por lo que procede la apertura del presente procedimiento sancionador.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I.- Competencia:

En virtud de los poderes que el art 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, 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 (RGPD) y según lo establecido en los arts. 47, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar este procedimiento.

Los apartados 1) y 2), del artículo 58 el RGPD, enumeran, respectivamente, los poderes de investigación y correctivos que la autoridad de control puede disponer al efecto, mencionando en el punto 1.d), el de: *“notificar al responsable o encargo del tratamiento las presuntas infracciones del presente Reglamento”* y en el 2.i), el de: *“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.”*

II.- Síntesis de los hechos:

En el presente caso, Vodafone manifiesta que el problema de que el reclamante no pudiera hacer uso de su número de teléfono móvil se debió a un error técnico de la compañía, que llevó a que se tramitase el alta de una línea prepago cuyo número coincidía con el del reclamante, de modo que, al portar el reclamante su línea a Vodafone, se cruzaron ambas líneas, conllevando que el reclamante no tuviese servicio telefónico. Los hechos que han acontecido para que se produzca el error, han sido:

1º.- El reclamante fue cliente de Vodafone en el año 2015, portando sus servicios a Movistar en agosto de 2018. Según Vodafone, en este punto y debido a un fallo puntual en el sistema de la entidad, pese a portarse el número, éste quedó libre en los sistemas de Vodafone para poder ser asignado a otro cliente.

2º.- El 28/07/20, Vodafone asigna la línea a un nuevo cliente prepago.

3º.- El 31/07/20, el reclamante suscribe una portabilidad de su número de teléfono desde Movistar otra vez a Vodafone.

4º.- El 10/08/20 Movistar hace efectiva la portabilidad y da de baja la línea móvil de sus sistemas.

5º.- El 13/08/20 y ante la imposibilidad de que Vodafone le proporcione servicio de línea en el móvil, pide la retroportabilidad con Movistar.

6º.- El 24/08/20, Vodafone deniega la portabilidad a Movistar.

7º.- El 11/09/20, según Vodafone, se desactivó la línea “prepago”, desvinculándola del ID del tercero ajeno al reclamante y quedando el servicio activo con éste.

8º.- Con fecha 25/09/20, el reclamante, causa baja como cliente de Vodafone.

En definitiva, según confirma la entidad reclamada, cuando el reclamante le solicita, en agosto de 2018, la portabilidad de su número de teléfono de Vodafone a Movistar, aunque sí se realizó correctamente la portabilidad, debido a un fallo puntual en el sistema de la entidad de Vodafone, el número de teléfono del reclamante quedó en estado de “libre” en los sistemas de Vodafone y fue asignado a otro cliente en la modalidad de “prepago” el 28/07/20.

Cuando el reclamante intenta volver con su número de teléfono, mediante una nueva portabilidad, a la compañía Vodafone, unos días después de que ésta asigna el número a otro cliente, la compañía le deniega la portabilidad por estar el número ya asignado a otro cliente.

La compañía Vodafone, una vez detectado el error producido en sus sistemas, el 11/09/20, desactivó la línea “prepago”, desvinculándola del ID del tercero ajeno al reclamante y quedando el servicio activo con el reclamante.

III.- Sobre la posible falta de medidas de seguridad en los sistemas de la entidad reclamada.

El RGPD, en su artículo 32, exige a los responsables del tratamiento la adopción de las correspondientes medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen que el tratamiento de los datos personales realizado por ello es conforme a la normativa vigente. Así tenemos como el citado artículo establece que:

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.

Por tanto, los hechos conocidos podrían ser constitutivos de una infracción al artículo 32.1.b) del RGPD, al constatarse un inadecuado nivel de seguridad en los sistemas de la entidad Vodafone que provocó un tratamiento ilícito de datos personales transmitidos en la portabilidad, (el número de teléfono), ya que siguió estando operativo en sus sistemas, y al final fue adjudicado a otra persona ajena al reclamante.

Por su parte, el artículo 73.g) de la LOPDGDD, considera “grave”, a efectos de prescripción: *“g) El quebrantamiento, como consecuencia de la falta de la debida diligencia, de las medidas técnicas y organizativas que se hubiesen implantado conforme a lo exigido por el artículo 32.1 del Reglamento (UE) 2016/679”*.

Esta infracción puede ser sancionada con multa de 10.000.000 € 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, de acuerdo con el artículo 83.4.a) del RGPD.

De acuerdo con los preceptos indicados a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer, se considera que procede graduar la sanción de acuerdo con los siguientes criterios agravantes que establece el artículo 83.2 del RGPD:

- La duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza de esta, pues desde que el reclamante realizara la primera portabilidad del número de teléfono en agosto de 2018, la entidad reclamada, lejos de proceder a dar de baja el número de sus sistemas, le tuvo operativo y le asignó a un nuevo cliente en la modalidad de “prepago” el 28/07/20, (apartado a).
- La negligencia en la infracción, al constatar la falta de diligencia debida de la entidad reclamada en el cumplimiento de sus obligaciones con respecto a la gestión de los datos personales los usuarios, pues consta, en la documentación aportada por el reclamante, las capturas de la App de “Mi Vodafone” donde se ven los datos personales del reclamante, y los números IMEI que no corresponden al reclamante. La reclamación que se hizo el 28/08/20 vía postal una vez agotadas todos los intentos para solucionar el problema desde el 10/08/21, por vía telefónica y una factura emitida el 21/09/20, donde Vodafone hace un cargo por el uso de la línea móvil, que no

puede utilizar el reclamante, y una penalización por instalación de la fibra, (apartado b).

- la falta de cooperación con la autoridad de control demostrada por la entidad reclamada, con el fin de poner remedio a la situación y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción, pues, con fecha 13/11/20, por parte de esta Agencia se dirigió escrito a la parte reclamada, que según certificado del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica, fue recepcionado en destino el día 16/11/20, por *****NIF.1 ***B.B.B.** y no es hasta más de 3 meses después, el 03/03/21, cuando la entidad remite a esta Agencia escrito de contestación, (apartado f).

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en su artículo 32.1.b) del RGPD permite fijar una sanción inicial de 20.000 euros, (veinte mil euros).

IV.- Sobre la presunta vulnerando la confidencialidad.

En el artículo 5 del RGPD se establecen los principios relativos al tratamiento de los datos personales por el responsable y/o encargado de los mismos y en su apartado 1.f) especifica que: *“el tratamiento debe ser realizado 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”*. Conocido como el Principio de («integridad y confidencialidad»).

Por tanto, el hecho de que la entidad reclamada adjudicara a otro cliente ajeno al reclamante, el número de teléfono haciendo un uso no autorizado del mismo a causa, según afirma de entidad, de un fallo en sus sistemas, podría ser constitutivos de una infracción, imputable a la parte reclamada, por vulneración del artículo 5.1.f) del RGPD.

El artículo 72.1.a) de la LOPDGDD, considera “muy grave”, a efectos de prescripción, *“El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

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.b) del RGPD.

De acuerdo con los preceptos indicados a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer, se considera que procede graduar la sanción de acuerdo con los siguientes criterios agravantes que establece el artículo 83.2 del RGPD:

- La duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza de esta, pues desde que el reclamante realizara la primera portabilidad del número de teléfono en agosto de 2018, la entidad reclamada, lejos de proceder a dar de baja el número de sus sistemas, le tuvo operativo y le asignó a un nuevo cliente prepago el 28/07/20, (apartado a).
- La negligencia en la infracción, al constatar la falta de diligencia debida de la entidad reclamada en el cumplimiento de sus obligaciones con respecto a la gestión de los datos personales los usuarios, pues consta, en la documentación aportada por el reclamante, las capturas de la App de “Mi Vodafone” donde se ven los datos personales del reclamante, y los números IMEI que no corresponden al reclamante. La reclamación que se hizo el 28/08/20 vía postal una vez agotadas todos los intentos para solucionar el problema desde el 10/08/21, por vía telefónica y una factura emitida el 21/09/20, donde Vodafone hace un cargo por el uso de la línea móvil, que no puede utilizar el reclamante, y una penalización por instalación de la fibra, (apartado b).
- La demostración de la falta 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 pues, con fecha 13/11/20, por parte de esta Agencia se dirigió requerimiento informativo a la parte reclamada, que según certificado del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica, fue recepcionado en destino el día 16/11/20, por *****NIF.1 ***B.B.B.** y no es hasta más de 3 meses después, el 03/03/21, cuando la entidad remite a esta Agencia escrito de contestación al requerimiento, (apartado f).

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en su artículo 5.1.f) del

citado Reglamento, permite fijar una sanción inicial de 30.000 euros, (treinta mil euros).

V- Sanción inicial total:

Con arreglo a los criterios señalados en los puntos anteriores, se estima adecuado imponer una sanción inicial total de 50.000 euros (cincuenta mil euros): 20.000 euros por la infracción del artículo 32.1.b) del RGPD, considerada “grave” a efectos de prescripción en el artículo 73.g) de la LOPDGDD, y 30.000 euros por infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, considerada “muy grave” a efectos de prescripción, en el artículo 72.1.a) 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:

INICIAR: PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con CIF.: A80907397 por:

- Infracción del artículo 32.1.b) del RGPD, considerada “grave” a efectos de prescripción en el artículo 73.g) de la LOPDGDD, al constatarse un inadecuado nivel de seguridad en los sistemas de la entidad Vodafone que provocó un tratamiento ilícito de datos personales transmitidos en la portabilidad
- Infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, considerada “muy grave” a efectos de prescripción, en el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD, al realizar un uso no autorizado de los datos personales del reclamante, (su número de teléfono), a causa de un fallo técnico en sus sistemas.

NOMBRAR: como Instructor a **D. C.C.C.**, y Secretaria, en su caso, a **D^a D.D.D.**, indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los art 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

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 durante la fase de investigaciones, todos ellos parte del presente expediente administrativo.

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, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, sería de 60.000 euros, (sesenta mil euros):

- Sanción de 20.000 euros (veinte mil euros), por la infracción del artículo 32.1.b) del RGPD, considerada “grave” a efectos de prescripción en el artículo 73.g) de la LOPDGDD.
- Sanción de 30.000 euros (treinta mil euros), por la infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, considerada “muy grave” a efectos de prescripción, en el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD.

NOTIFICAR: el presente acuerdo de inicio de expediente sancionador a VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes.

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% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a 10.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 40.000 euros, 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, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de esta, equivalente en este caso a 10.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 40.000 euros 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 30.000 euros (treinta mil euros).

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.

Si se optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente, deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta **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 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: En fecha 25 de enero de 2022, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **40000 euros** haciendo uso de una de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente. Por tanto, no ha quedado acreditado el reconocimiento de responsabilidad.

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

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos.”*

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/00538/2021**, 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.

937-240122

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