

- **Expediente N.º: EXP202207074**

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 31 de mayo de 2023, 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:

<<

Expediente N.º: EXP202207074

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 14 de junio de 2022 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 parte reclamada o Vodafone). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que un tercero, haciéndose pasar por él, realiza una llamada a Vodafone para solicitar un cambio en el número de teléfono de contacto con la operadora, y así llevar a cabo la compra de un terminal móvil desde el nuevo número, quebrantando la parte reclamada las medidas de seguridad al enviar el nuevo contrato, que contenía todos sus datos personales, incluidos los bancarios, al nuevo número de teléfono de contacto.

Y, aporta la siguiente documentación relevante:

- Denuncia ante la Policía Nacional.
- SMS y correo electrónico de Vodafone.

SEGUNDO: De conformidad con 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 (en

adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 6 de julio de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 4 de agosto de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando: *<<Se ha verificado que el terminal comprado a plazos y no reconocido por el reclamante se declaró como fraudulento el 13 de junio de 2022 por el Departamento de Fraude de Vodafone. Como consecuencia de lo anterior, se canceló el pedido del terminal y se activó el check de víctima de fraude implantando medidas de seguridad adicionales sobre el ID de cliente del reclamante para evitar que se produjeran incidencias similares en el futuro. En cualquier caso, se ha procedido a enviar una carta al reclamante para informarle de las actuaciones realizadas por mi mandante.*

La incidencia se originó porque el reclamante refiere haber tenido conocimiento, a través de un SMS de Vodafone y del envío de un correo electrónico, de la modificación de su teléfono de contacto en su ID de cliente de Vodafone y de la compra de un terminal adquirido a plazos, no reconociendo el reclamante haber realizado ninguno de los dos trámites.

Una vez trasladada la reclamación interpuesta ante esta Agencia por el reclamante, Vodafone ha procedido a realizar todas las investigaciones pertinentes a fin de esclarecer la incidencia y ha podido confirmar que la misma se encontraba correctamente resuelta con anterioridad a la recepción del presente requerimiento de información.

En este sentido, tras tener conocimiento de esta incidencia a través de las comunicaciones remitidas por el reclamante, en fecha 13 de junio de 2022, el Departamento de Fraude de Vodafone analizó la incidencia y consideró que la contratación no reconocida por el reclamante había sido realizada de forma fraudulenta.

En consecuencia, una vez declarado el fraude, Vodafone procedió a cancelar el pedido y a activar el check de víctima de fraude, implantando medidas adicionales de seguridad de manera que no puedan suceder incidencias similares en el futuro.

En este sentido, se ha incluido un aviso en el ID de cliente del reclamante indicando que no puede realizarse ninguna gestión sobre su ID de cliente si el reclamante no llama desde una de sus líneas.

Cabe destacar que mi representada de ninguna manera podía conocer en el momento de la contratación que se estuviera realizando una contratación de servicios suplantando la identidad del reclamante. Puesto que este tipo de gestiones se encuentran supeditadas a la superación de la Política de Seguridad para la Contratación de Particulares implantada por Vodafone, entendiéndose por tanto que,

al superar dicha Política de Seguridad y llegarse a realizar la contratación, dicha contratación era legal, consentida, y con apariencia de veracidad. Siendo esta incidencia síntoma de que un tercero sustrajo los datos personales del reclamante sin su consentimiento, hecho este que mi representada no puede conocer>>.

TERCERO: Con fecha 1 de septiembre de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: 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 las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 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 LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1.- Se requirió a Vodafone documentación acreditativa de haber efectuado la verificación de identidad del solicitante del terminal móvil contratado el 13 de junio de 2022.

Vodafone contestó que no pueden aportar la grabación de la llamada en la que se efectuó la renovación del terminal móvil, el 13 de junio de 2022, ya que las llamadas telefónicas recibidas por los servicios de atención al cliente de la entidad solo son grabadas de forma aleatoria y con fines de calidad de la atención dispensada al cliente. No aportan documentación acreditativa de dicho contacto telefónico y del paso de la Política de Seguridad para la Contratación de Particulares (en adelante, “la Política de Seguridad”).

Indican que la Política de Seguridad seguida por todos los empleados de la parte reclamada, incluidos los agentes telefónicos, prevé los pasos necesarios para que, en atención al trámite efectuado, se compruebe la identidad del contratante, y que en su procedimiento se fija la necesidad de verificar la identidad del llamante, siendo este proceso de obligado cumplimiento. Por lo tanto, la parte reclamada entendió en ese momento que dicha contratación era legal y con apariencia de veracidad.

2.- Se solicitó la relación y el detalle de todos los contactos mantenidos con el reclamante entre los días 11/06/2022 y 14/06/2022 incluyendo las anotaciones realizadas por los gestores de atención telefónica/chat/email/etc. así como el reflejo de las acciones emprendidas en cada contacto.

Aportan 40 impresiones de pantalla de contactos mantenidos, la mayoría sin anotaciones.

En uno de los contactos, una llamada entrante de fecha 13/06/2022 a las 16:55, consta la anotación “*compra confirmada proceso finalizado, puede cerrar esta ventana Línea XXXXXXXX Móvil ilimitada (P) FIDELIZACIÓN INFORMACION TERMINAL PRECIO PERMANENCIA Samsung Galaxy Fold 3 5G black SAP:314235 canon 1.1 ?*” . (Se sustituye el número de línea por XXXXXXXX).

En otro contacto de la misma fecha unos minutos posterior consta “Acción: Firma Certificada / Cliente: Firma Enviada / Nif: *****NIF.1**”. Se comprueba que este número no se corresponde con el NIF del reclamante por lo que se ha solicitado información a la parte reclamada, en un segundo requerimiento sobre el origen o significado de este número, contestando que se trata del número de la orden de trabajo.

Constan dos contactos un minuto posteriores con los literales “Acción: Firma Certificada / Cliente: Realizado – Aceptado / Nif: *****NIF.1**” y “Acción: Firma Certificada / Cliente: Contrato Enviado / Nif: *****NIF.1**”. (Como se ha indicado, no se trata de un NIF, sino del número de la orden de trabajo).

Constan tres contactos de fecha 13/06/2022 a las 17:23h, 17:32h y 1:23h en los que el reclamante comenta que no ha pedido ningún móvil y que está siendo víctima de un fraude. Consta otro contacto el 14/06/2022 en el mismo sentido, con la anotación “...se verifica petición abierta *****NÚMERO.1** a fraude se envía followup”.

No aportan más información sobre las acciones emprendidas por la entidad.

3.- Se requirió la documentación acreditativa de haber efectuado la verificación de identidad del solicitante del cambio de datos (número de línea de comunicaciones) asociados al reclamante el día 13/06/2022. Se solicita aportar documentación acreditativa de dicho contacto, del paso de la política de seguridad y en qué consistió dicha política. Información sobre si se grabó la llamada de solicitud de cambio de datos. Anotaciones del gestor de atención telefónica.

La parte reclamada contesta similarmente a la contratación del terminal, no pudiendo aportar la grabación de la llamada en la que se cambió el cambio de datos. No aportan documentación acreditativa de dicho contacto telefónico ni del paso de la Política de Seguridad.

Sí indican que la entidad tiene implementada una Política de Seguridad que es de obligado cumplimiento y en la que se establece un proceso para la verificación de la identidad de la persona llamante y que esta política evidencia los procesos implementados que sirven para acreditar el proceso de verificación de la identidad.

4.- Se ha requerido aportar información sobre los datos del titular de la línea que fueron comunicados al contratante del terminal móvil. Información sobre si le fue remitida copia del contrato por alguna vía.

Manifiestan que tras haber efectuado las investigaciones oportunas, han podido comprobar que no remitieron evidencia de la contratación al solicitante del trámite, ni por mail ni por ningún otro medio; debido a que, previamente a completar los trámites para confirmar la contratación, el pedido fue cancelado una vez que el reclamante informó a Vodafone de la posible contratación fraudulenta el propio 13 de junio de 2022.

Indican que el proceso de contratación que se llevó a cabo en este caso sigue los pasos establecidos para la Firma Certificada Digital, siendo un método por el cual el cliente acepta y firma de forma digital un contrato previamente acordado. El cliente recibe su documentación contractual por medio de un SMS/email y puede aceptarlo

usando un código OTP (código de un solo uso). Tras esto, recibe el contrato firmado y certificado por un tercero vía email y lo tendrá disponible en Mi Vodafone (a las 24 horas). Aportan copia del contrato firmado por el supuesto defraudador a través del número de teléfono móvil *****TELÉFONO.1** y correo electrónico *****EMAIL.1** en fecha 13/06/2022 a las 17:06, que contiene todas las comunicaciones que recibió del tercero DIGITEL ON TRUSTED SERVICES SLU.

Se comprueba que en este contrato constan datos del reclamante como nombre y apellidos, NIF, dirección postal, dirección de correo electrónico y número IBAN de la cuenta bancaria.

Confirmación de que el cliente no tenía en fecha 12/06/2022 y 13/06/2022 clave de acceso de atención al cliente (política de seguridad estricta).

La parte reclamada ha confirmado que el reclamante en fecha de hechos no tenía activada la clave de acceso de atención al cliente, que hubiera implicado la solicitud de dicha clave para la realización de gestiones por Atención al Cliente con relación al reclamante. En la actualidad la tiene activada.

5.- Se ha requerido el motivo por el cual no se tuvo en cuenta para tramitar la contratación de terminal móvil de alta gama solicitado el 13/06/2022, el intento de contratación del día anterior 12/06/2022 en el que un agente de atención telefónica de la parte reclamada comprueba mediante llamada telefónica al titular de la línea que la contratación de teléfono de alta gama no ha sido realizada por él. Se ha preguntado también los motivos por lo que no se tuvo en cuenta el envío del terminal a un domicilio distinto al que consta del titular. Se ha requerido aportar, en su caso, acreditación documental de las comprobaciones adicionales realizadas sobre la solicitud de contratación del 13/06/2022.

Por otro lado, con relación a la política de seguridad que los representantes de la parte reclamada manifiestan que se superó para la contratación del terminal (13/06/2022) así como para el cambio de datos (13/06/2022), se ha requerido el motivo por el cual solo se pide el número de DNI al solicitante, (según la política de seguridad aportada en la contestación al traslado de esta reclamación), lo que implica que un supuesto suplantador podría conseguir el control de las contrataciones del cliente incluidos terminales móviles de alta gama solo conociendo el número de DNI del titular.

También se ha requerido a la parte reclamante información sobre si se ha realizado un Análisis de los Riesgos que conllevan estos cambios de datos y contrataciones, e información sobre las medidas de seguridad resultantes que deben estar asociadas a estas solicitudes y contrataciones. Se requiere aportar acreditación documental de dicho análisis.

Ante ello, los representantes de la parte reclamada han contestado lo siguiente a las anteriores preguntas planteadas:

“A raíz de la presente reclamación, mi representada procedió a investigar los hechos acontecidos y ha podido comprobar que la incidencia referida tuvo lugar porque el agente que llevo a cabo la contratación descrita no siguió el procedimiento previsto en la Política de Seguridad para identificar debidamente al solicitante del trámite y

asegurarse de que se trataba del titular de la línea telefónica. El agente, en contra del procedimiento previsto, no verificó adecuadamente que la persona que solicitaba la realización de este trámite fuera el [reclamante], en el sentido de seguir todos los pasos establecidos por la Política de Seguridad para la identificación del llamante. En consecuencia, se incumplió la Política de Seguridad implementada por Vodafone y se actuó en contra de las directrices facilitadas por Vodafone a sus agentes para la contratación de servicios mediante una llamada telefónica.

Al respecto, todos los empleados y agentes que colaboran con Vodafone son expresamente informados de las posibles penalizaciones que pueden ser adoptadas por Vodafone, en caso de acreditarse que se efectúa cualquier trámite o actuación sin haberse seguido de forma completa y exhaustiva lo dispuesto en la Política de Seguridad vigente.

En todo caso, si bien es cierto que para superar la Política de Seguridad es necesario aportar la clave de acceso de atención al cliente o el número de DNI del titular, más los cuatro último dígitos de la cuenta bancaria o, alternativamente, el nombre de la entidad bancaria; este protocolo es de aplicación para este trámite únicamente cuando la llamada es realizada desde la línea telefónica titularidad del cliente y el llamante se identifique como el cliente y titular de la línea telefónica, siempre y cuando el número esté activo en el identificador de cambios. Así las cosas, la aportación de dicha información tampoco sería suficiente cuando la llamada fuese efectuada desde un número diferente, en particular con un origen internacional, o desde un número oculto, a no ser que se valide dicha gestión llamando al teléfono registrado en Vodafone para confirmar la identidad del solicitante. En caso contrario, se informaría al solicitante que debe acudir a una tienda Vodafone a realizar el trámite.”

Aportan captura de pantalla de las previsiones que indican están incluidas al respecto

QUINTO: De acuerdo con el informe recogido de la herramienta AXESOR, la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. es una gran empresa constituida en el año 1994, y con un volumen de negocios de 2.928.817.000 euros en el año 2022.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

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, 48.1, 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 (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

Obligación Incumplida

Pues bien, se imputa a la reclamada la comisión de una infracción por vulneración del artículo 6 del RGPD, “*Licitud del tratamiento*”, que señala 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 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”.

III

Tipificación y calificación de la infracción

La infracción se tipifica en el artículo 83.5 del RGPD, que considera como tal:

“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 LOPDGD, a efectos de la prescripción de la infracción, califica en su artículo 72.1 de infracción muy grave, siendo en este caso el plazo de prescripción de tres años, “b) *El tratamiento de datos personales sin que concurra alguna de las condiciones de licitud del tratamiento establecidos en el artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679”.*

En el presente caso, resulta acreditado que un tercero el día 13 de junio de 2022 solicitó a través de una llamada telefónica a Vodafone el cambio de los datos del teléfono móvil de contacto de la parte reclamante y, con ello, contrató la compra de un terminal móvil de alta gama.

Pues bien, Vodafone, en su respuesta a esta Agencia de fecha 4 de agosto de 2022, manifiesta que se produjo una contratación de servicios suplantando la identidad del reclamante en fecha 13 de junio de 2022.

Por otro lado, reconoce también que: << el agente que llevo a cabo la contratación descrita no siguió el procedimiento previsto en la Política de Seguridad para identificar debidamente al solicitante del trámite y asegurarse de que se trataba del titular de la línea telefónica. El agente, en contra del procedimiento previsto, no verificó adecuadamente que la persona que solicitaba la realización de este trámite fuera el [reclamante], en el sentido de seguir todos los pasos establecidos por la Política de Seguridad para la identificación del llamante. En consecuencia, se incumplió la Política de Seguridad implementada por Vodafone y se actuó en contra de las directrices facilitadas por Vodafone a sus agentes para la contratación de servicios mediante una llamada telefónica>>.

En definitiva, en el caso analizado, queda en entredicho la diligencia empleada por parte de la reclamada para identificar a la persona que solicitó el envío de un teléfono móvil, cambiando el número de teléfono de contacto del reclamante.

En todo caso, no se siguió el procedimiento implantado por la parte reclamada, ya que, de haberlo hecho, se debió haber producido la denegación del mismo.

A la vista de lo anterior, Vodafone no logra acreditar que se haya seguido ese procedimiento y por consiguiente hubo un tratamiento ilícito de los datos personales de la parte reclamante, contraviniendo con ello el artículo 6 del RGPD.

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.”

IV

Propuesta de sanción

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:

- 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).

La Sentencia de la Audiencia Nacional de 17/10/2007 (rec. 63/2006), en la que, respecto de entidades cuya actividad lleva aparejado en continuo tratamiento de datos de clientes, indica que “...el Tribunal Supremo viene entendiendo que existe imprudencia siempre que se desatiende un deber legal de cuidado, es decir, cuando el infractor no se comporta con la diligencia exigible. Y en la

valoración del grado de diligencia ha de ponderarse especialmente la profesionalidad o no del sujeto, y no cabe duda de que, en el caso ahora examinado, cuando la actividad de la recurrente es de constante y abundante manejo de datos de carácter personal ha de insistirse en el rigor y el exquisito cuidado por ajustarse a las prevenciones legales al respecto.”

En calidad de atenuantes:

Procedió la parte reclamada a solventar la incidencia objeto de reclamación de forma efectiva (art. 83.2 c).

Procede graduar la sanción a imponer a la reclamada y fijarla en la cuantía de 70.000 € por la por la presunta infracción del artículo 6.1) tipificada en el artículo 83.5.a) del citado RGPD.

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 **R.R.R.** y como secretaria a **S.S.S.**, 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, sin perjuicio de la imposición de las medidas correspondientes.

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 establecida 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 doce meses a contar desde la fecha del 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 13 de junio de 2023, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **56000 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

Competencia

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, 48.1, 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 (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

Terminación del procedimiento

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 **EXP202207074**, 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.

937-181022

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