

936-150719

**Procedimiento N°: PS/00173/2019****RESOLUCIÓN R/00397/2019 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO**

En el procedimiento sancionador PS/00173/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.**, vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO:** Con fecha 6 de mayo de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, el reclamado), mediante el Acuerdo que se transcribe:

&lt;&lt;

Procedimiento N°: PS/00173/2019

935-160419

**ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU, (TME) con NIF A78923125 (en adelante, "entidad reclamada"), en virtud de denuncia presentada por **D. A.A.A.** (en adelante, "el reclamante") y teniendo como base los siguientes:

**HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 19/06/18, tuvo entrada en esta Agencia escrito, presentado por el reclamante, en la que expone, entre otras, lo siguiente: *"El 01/03/18, Movistar me pasó al cobro a mi cuenta bancaria 2 facturas, cada una de un número de teléfono móvil, aunque mi NIF aparecía en ambas facturas, iban a nombre de otra persona y otro domicilio: 28-c820-753850 y 28-c820-798362 y correspondían a las líneas móviles de una nueva tarifa fusión contratada (adjunto copia de ambas). Ya antes de contratar esta tarifa, movistar tenía todos mis datos personales, ya que tanto la línea fija como los móviles estaban desde hace años a mi nombre. Otra factura emitida ese mes, correspondiente a mi línea fija e internet del mismo producto fusión, sí que llevaba mis datos correctos. Parece ser que Movistar cruzó mis datos con los datos de otro abonado, que incorporó en mi factura erróneamente, por lo tanto, no sólo las facturas eran incorrectas, sino que se me trasladaron datos personales de otro abonado. Ante*

*esta irregularidad formulé la correspondiente reclamación a movistar, solicitando el reintegro del importe pagado y la emisión de las facturas con datos correctos.*

*La respuesta de Movistar fue un correo indicándome que habían comprobado que la incidencia en la factura emitida estaba en el nombre del titular, siendo el NIF correcto. Nunca llegaron a corregir las facturas ya emitidas con mis datos correctos. He formulado la correspondiente reclamación en consumo para solicitar de nuevo el reintegro del importe pagado y la emisión de las facturas con datos correctos”.*

Se aporta, entre otras, la siguiente documentación:

a).- Copia del DNI de: **A.A.A.. NIF- \*\*\*NIF.1. y domicilio en \*\*\*DIRECCION.1.**

b).- Dos facturas con la siguiente información:

FACTURA	FECHA	TELÉFONO	IMP	DATOS DEL TITULAR DE LA FACTURA	DATOS DE NOTIFICACION
28-C820-753850	01/03/18	***TELEFONO. 1	3.39 euros	A.A.A.. NIF- ***NIF.1. ***DIRECCION.2	B.B.B.. ***DIRECCION.2
28-C820-798362	01/03/18	***TELEFONO. 2	2.26 euros	A.A.A.. NIF- ***NIF.1. ***DIRECCION.2	B.B.B.. ***DIRECCION.2

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos expuestos en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones para su esclarecimiento, al amparo 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). Así, con fecha 02/08/18, se dirige un requerimiento informativo a la entidad reclamada. Esta reclamación de información fue reiterada con fecha 16/11/18.

TERCERO: Con fecha 26/11/18, la entidad reclamada, remite a esta Agencia, entre otras, la siguiente información:

*“a).- Respecto de las líneas móviles **\*\*\*TELEFONO.1 y \*\*\*TELEFONO.2** se emitieron las facturas 28C820753850 y 28C820798362 respectivamente, con fecha de emisión 01/03/19. Las citadas facturas se editan con unos datos que no se corresponden con los del reclamante, concretamente el nombre y dirección, hecho que vino motivado por una incidencia técnica en los sistemas de TME.*

*En virtud de la reclamación presentada en la OMIC del Ayuntamiento de Torreldones, la cual fue notificada a TME el 22/06/18, se procede al análisis de la misma y tras su estudio se estima la existencia de una incidencia, la cual fue subsanada anulándose las facturas objeto de la reclamación, según se acredita.*

*Concluir que, tal y como se ha acreditado en el momento de tener conocimiento de la reclamación efectuada, TME lleva a cabo las actuaciones necesarias en orden a atender su solicitud, procediendo a anular las facturas respecto de las cuales se produjo la incidencia regularizando la situación.*

*b).- indicar que los datos personales del **A.A.A.** vinculados a las citadas líneas que constan en los archivos de esta Compañía son correctos, no habiéndose emitido facturas anteriores ni posteriores con error en el nombre y dirección. Siendo los datos de domicilio: **\*\*\*DIRECCION.1***

*c).- Carta de respuesta de la compañía TME al reclamante, fechada el 01/11/18 donde le indican que: “Mediante este escrito damos contestación a la reclamación presentada por usted ante la Agencia Española de Protección de Datos. Le informo que, a raíz de su reclamación presentada en la OMIC del Ayuntamiento de Torreldones, la cual nos fue notificada con fecha 22 de junio de 2018, se consideró atender las alegaciones expuestas procediéndose a subsanar la incidencia detectada anulando las facturas objeto de reclamación. Indicarle, asimismo que, sus datos personales que constan en esta Compañía son correctos y son los que han estado vinculados en todo momento a los servicios contratados por usted. Con relación a los hechos objeto de la reclamación, le informamos que se ha dado respuesta a la AEPD*

*especificando claramente las causas que han motivado el hecho que dio lugar a su reclamación y el detalle de las medidas adoptadas para dar respuesta a su la misma”.*

CUARTO: Con fecha 26/11/18, se emite resolución por parte de esta AEPD donde se indica que: *“considerando que TME subsana la incidencia detectada, anulando las facturas en cuestión; que no se han emitido otras facturas posteriores con el error puesto de manifiesto en la reclamación; y que los datos relativos al reclamante que constan en sus sistemas de información son correctos, considerando que el responsable ha atendido la reclamación presentada, y acordando la NO admisión a trámite de la reclamación presentada”.*

QUINTO: Con fecha 18/12/18, se recibe en esta AEPD recurso de reposición (RR/00847/2018), interpuesto por el reclamante donde expone, entre otras, lo siguiente: *“Telefónica me comunicó datos personales de otra persona sin estar yo autorizado a dicho acceso. Una vez que lo detecté realicé la correspondiente reclamación ante Telefónica y esta NO fue debidamente atendida. Realicé la correspondiente reclamación ante Telefónica que NO fue debidamente atendida.*

*En contra de sus afirmaciones, Telefónica ha reincidido meses después de detectada y comunicada la incidencia. En su contestación Telefónica alude a la reclamación por mi interpuesta ante la OMIC del Ayto. de Torrelodones, y que en su contestación del 22/06/18 a la misma ya alegaba la corrección de mis datos. Sin embargo, en mi respuesta a la OMIC ya reflejé que esto no era cierto, por ejemplo, a 12/10/18 (7 meses después de producirse el error y de mi primera reclamación a Telefónica) los datos que aparecían en la web seguían siendo incorrectos.*

*Tampoco considero cierta la respuesta de Telefónica, ya que, si bien he recibido a través de los organismos ante lo que he Interpuesto mi reclamación, una copia de las facturas de abono que significaría el inicio de la mencionada anulación. estas de nuevo tenían un nombre y dirección postal incorrectos a fecha de emisión 16/08/18, por lo que SI que se volvió a repetir el error. 5 meses después de detectada y reclamada la incidencia, han sido enviados a la persona y dirección incorrecta que figura en los mismos, comunicando nuevamente mis datos personales y de facturación a una persona no autorizada. Presenta dos facturas, con la siguiente información:*



FACTURA	FECHA	TELÉFONO	IMPORTE	DATOS DEL TITULAR DE LA FACTURA	DATOS DE LA NOTIFICACION DE LA FACTURA
28-H8A1-020917	16/08/18	***TELEFONO.1	3.39 euros. (esta factura rectifica a la nº 28-C820-753850 de fecha 01/03/18	A.A.A.. NIF- ***NIF.1. ***DIRECCION.2	B.B.B.. ***DIRECCION.2
28-H8A1-022132	16/08/18	***TELEFONO.2	2.26 euros. (esta factura rectifica a la nº 28-C820-798362 de fecha 010/03/18.	A.A.A.. NIF- ***NIF.1. ***DIRECCION.2	B.B.B.. ***DIRECCION.2

**SEXTO:** Con fecha 01/04/19, esta AEPD emite Resolución del recurso de reposición RR/00847/2018, donde expone, entre otras, que: *“En el presente caso, esta Agencia considera que el recurrente ha aportado nuevos hechos y nueva documentación relevante a los efectos de la cuestión planteada. Según se pone de manifiesto en el nuevo análisis realizado con motivo del recurso interpuesto, TME no ha subsanado la incidencia detectada por el recurrente, puesta de manifiesto a la entidad reclamada a través de diversas vías (OMIC del Ayuntamiento de Torreldones y la AEPD), y que ha desvelado en la expedición de las facturas correspondientes a los servicios contratados por el recurrente, el tratamiento de los datos personales correspondientes a otro usuario. TME justificó en las alegaciones presentadas, que en los datos registrados en su aplicación informática figuraba como domicilio del recurrente el sito en la \*\*\*DIRECCION.1, de lo que se infiere que el error al que se ha hecho mención en el recurso interpuesto no ha sido resuelto, toda vez que la dirección que figura en las cuatro facturas emitidas no se corresponde con los datos personales del recurrente”.*

**SEPTIMO:** 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 se realiza por el

denunciado, no cumple las condiciones que impone la normativa sobre protección de datos, por lo que procede la apertura del presente procedimiento sancionador.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

En virtud de los poderes que el art. 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/2016, 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 (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD) reconoce a cada Autoridad de Control y, según lo establecido en los artículos 47, 64.2 y 68.1 de la LO 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.

### II

Los apartados 1) y 2), del art. 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 art 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias”*.

En el supuesto presente, se ha verificado que, TME carga en la c/c del reclamante, dos facturas en las que aparece los datos personales y domicilio de otro cliente, siendo los servicios prestados por TME perteneciente al reclamante.

El afectado interpone una reclamación ante la AEPD que no es admitida a trámite, dado que el DPD de la entidad reclamada (TME), informó, entre otras, que: *“se debió a una incidencia técnica, que ya fue subsanada”*; manifestando también, que: *“ya se fueron anuladas las facturas en cuestión y que no se emitieron otras facturas posteriores con el error puesto de manifiesto en la reclamación”*; Además, TME indicó que: *“los datos relativos al reclamante que constan en sus sistemas son correctos”*.

Con motivo del recurso de reposición a la resolución de la AEPD, interpuesto por el reclamante, se ha podido constatar que TME, no ha subsanado la incidencia detectada por el recurrente, y que fue puesta de manifiesto a la entidad reclamada a través de diversas vías (OMIC del Ayuntamiento de Torrelodones y la AEPD), desvelando en la expedición de las facturas correspondientes a los servicios contratados por el recurrente, el tratamiento de los datos personales correspondientes a otro usuario/cliente.

Así las cosas, los hechos conocidos podrían ser constitutivos de una infracción, imputable al reclamado, por vulneración del artículo 5.1.a), del RGPD, que establece que: *“Los datos personales serán tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado”*.

Por su parte, el apartado a) del artículo 72.1 de la LOPDGDD tipifica, a efectos de prescripción, como “muy grave”, el: *“tratamiento de los datos personales vulnerando los principios y garantías establecido en el artículo 5 del RGPD”*.

### III

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 del RGPD.

De acuerdo con los preceptos indicados, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer en el presente caso, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD:

- La naturaleza y gravedad de la infracción, pues al ser detectada la infracción en las facturas de marzo de 2018, la compañía justifica que subsanó el error en junio de 2018 pero se ha vuelto a detectar, en las facturas de agosto de 2018, (apartado a).

- La negligencia en la infracción, al indicar compañía, que el 22/06/18 fue subsanado el error, pero en las facturas emitidas con fecha 16/08/18 se detecta la existencia el mismo error en el tratamiento de los datos, (apartado b).
- Los datos tratados, en este caso, son de marcado carácter personal y por tanto identificadores de personas, (apartado g).
- La forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción. En este caso por reclamación de interesado en junio de 2018, reiterado en el recurso de reposición interpuesto en diciembre de 2018, (apartado h).
- Otros factores agravantes como el volumen total de negocio de la compañía, el tamaño de la compañía, el número de clientes que tiene, etc. (apartado k).

De acuerdo con los preceptos indicados, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer en el presente caso, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 76.2 de la LOPDGDD:

- El carácter continuado de la infracción. Detectado en las facturas de marzo de 2018, y vuelto a detectar en las facturas de agosto de 2018, (apartado a).
- La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales, (apartado b).

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 permite fijar una sanción de 60.000 euros (sesenta mil euros), considerada como “muy grave”, a efectos de prescripción de la misma, en el 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:

- 1 NOMBRAR: instructor **a D. R.R.R.** y, como secretaria, **a D<sup>a</sup> 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).
  
- 1 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.
  
- 1 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 de multa de 60.000 euros (sesenta mil euros), sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
  
- 1 NOTIFICAR el presente acuerdo a la entidad TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU (TME), 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 12.000 euros. Con la aplicación

de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 48.000 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 la misma, equivalente en este caso a 12.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 48.000 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 36.000 euros (treinta y seis 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 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 17 de junio de 2019, el reclamado ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **36000 euros** haciendo uso de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente, lo que implica el reconocimiento de la responsabilidad.

TERCERO: El pago realizado, dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento, conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción y el reconocimiento de responsabilidad en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en 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/00173/2019**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **TELEFONICA MOVILES 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