

- **Expediente N°: E/04013/2021**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades COLT TECHNOLOGY SERVICES S.A., LEAST COST ROUTING TELECOM S.L., SOLUCIONES DIGITALES DE TELECOMUNICACION, S.L., XFERA MÓVILES, S.A., en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.**, y su madre, Doña **B.B.B.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de agosto de 2020 tuvo entrada en esta Agencia escrito remitido por Don **A.A.A.**, y su madre, Doña **B.B.B.** (en lo sucesivo la parte denunciante), en el que indica lo siguiente:

Quiere reclamar contra MasMóvil por la recepción de llamadas telefónicas comerciales no consentidas en la línea de teléfono número: *****TELÉFONO.1**. El reclamante pone de manifiesto que esta línea está inscrita en la Lista Robinson. Se indica que recibe múltiples llamadas en nombre de MasMóvil; la primera hace aproximadamente un año desde la línea número *****TELÉFONO.2** (sin tener certeza de que fuera este), desde la que le han llamado en otras ocasiones posteriores. A partir del momento en que dijo no estar interesado, ha estado recibiendo llamadas desde varios teléfonos. Son llamadas automáticas en las que sale una locución que dice "good bye". alguna de las líneas desde las que recibe las llamadas son: *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4**, *****TELÉFONO.5**, *****TELÉFONO.6** y *****TELÉFONO.7**.

El reclamante manifiesta que, en fechas 11 de junio y 23 de julio de 2020, se puso en contacto con Atención al Cliente, pero no le dieron una solución. También aporta dos solicitudes de oposición dirigidas a MÁSMÓVIL vía e-mail el 31 de julio de 2020 y 6 de agosto de 2020. Recibió contestación el 1 de agosto de 2020, solicitándole información adicional.

Las llamadas no han cesado.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

- Correos electrónicos dirigidos a MASMOVIL con fechas de 31 de julio y 6 de agosto de 2020 solicitando el cese de las llamadas telefónicas.

SEGUNDO: Con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se trasladó al reclamado, de conformidad con lo establecido en el artículo 65.4 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD).

Con fecha de 20 de octubre de 2020 se recibe en esta Agencia, escrito de Xfera Móviles, S.A., manifestando que de todos los números llamantes que se facilitan en el traslado de la reclamación, sólo uno de ellos el *****TELÉFONO.2** es el único que tiene

asignado un colaborador de XFERA, agente externo de telemarketing que se llama **C.-C.C.** y al que le han solicitado información (aportan comunicación certificada de fecha 19 de octubre de 2020) Aportan copia del contrato con esta empresa como encargado de tratamiento y entre las condiciones de la prestación del servicio de telemarketing se encuentra la del filtrado de las BBDD con Lista Robinson. Esa llamada se llevó a cabo hace 1 año, es decir antes de la inscripción en Lista Robinson del número del reclamante.

XFERA ha comprobado que este número no se encuentra en sus BBDD, está adscrita a Lista Robinson y sus BBDD se filtran con los números allí inscritos por lo que ninguna de sus campañas se realiza a estos números.

XFERA ha llevado a cabo una investigación para establecer a quién están asignados el resto de números aludidos en la reclamación. La mayoría de ellos a la empresa COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A. UNIPERSONAL, otra línea corresponde al Hotel Heritage, y otro a un número que en internet se asocia a spam.

Con fecha de 13 de noviembre de 2020 se recibe en esta Agencia, nuevo escrito de XFERA manifestando que en las bases de datos de **C.C.C.** han localizado que en el año 2016 el número del reclamante aparece en un "click to call" pero que fue antes de la inscripción en Lista Robinson.

TERCERO: La reclamación fue admitida a trámite por la Directora de la Agencia Española de protección de Datos, mediante resolución de 1 de diciembre de 2020.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- Se realiza una búsqueda de la operadora de los números de teléfono indicados en la reclamación en el sitio web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) obteniéndose que los números *****TELÉFONO.4**, *****TELÉFONO.5**, *****TELÉFONO.6** y *****TELÉFONO.7** están operados por COLT TECHNOLOGY SERVICES SA. (en adelante, COLT TECH); el número *****TELÉFONO.3** está operado por LEAST COST ROUTING TELECOM S.L. (en adelante, LCR) y corresponde a la red de hoteles HERITAGE HOTELS.

- Realizado requerimiento a la operadora COLT TECH sobre la titularidad de los números de teléfono operados por la misma, se recibe contestación informando de lo siguiente:

Número de teléfono *****TELÉFONO.4**

Cliente final: TATA Communications Spain S.L. con CIF B84259191 y domicilio en Avenida Doctor Severo Ochoa 51 Planta 43 Edificio Casablanca, 28100 – Alcobendas, Madrid.

Número de teléfono *****TELÉFONO.5**

Adquisición inicial por la operadora RingCentral UK Ltd, domicilio legal: New Street

Square5 London EC4A 3TW

Cliente final: **D.D.D.** Colt Technology Services S.A.U. con domicilio social: C/Telémaco 5, 28027 Madrid, España.

Número de teléfono *****TELÉFONO.6**

Adquisición inicial por operador **Siptize, S.L.** con CIF: ESB54608385 y domicilio en Avda. Universidad S/N Elche 03290

Asignación cliente final: **OASIP SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIONES** con CIF: B88183660 y domicilio en Calle Núñez de Balboa 116, Planta 3, 1-C, MADRID 28006.

Número de teléfono *****TELÉFONO.7**

Adquisición inicial por operador **Siptize, S.L.** con CIF: ESB54608385 y domicilio en Avda. Universidad S/N Elche 03290

Asignación de cliente final a **Rastreator Comparador Correduría de Seguros** con domicilio en Calle Sánchez Pacheco 85, MADRID 28002

- Realizado requerimiento a la operadora LCR sobre la titularidad del número *****TELÉFONO.3**, con fecha de 21 de mayo de 2021 se recibe en esta Agencia, escrito de contestación informando de que el titular del referido número es el revendedor:

SOLUCIONES DIGITALES DE TELECOMUNICACION, S.L. (en adelante, S. DIGITALES) con NIF B82031949 y domicilio en C/ALFONSO XII, 11, 4º - C.P. 28014 - Madrid

- Realizado requerimiento a la operadora S. DIGITALES sobre la titularidad del número *****TELÉFONO.3** y dado que no ha recogido las notificaciones, el inspector responsable de las actuaciones previas de investigación realiza, con fecha de 6 de julio de 2021, llamada telefónica a este número de teléfono comprobando que pertenece a la red HERITAGE HOTEL MADRID, concretamente al Restaurante *****RESTAURANTE.1**, tal y como había informado la entidad XFERA en su escrito de alegaciones al traslado de la reclamación.

- Realizadas este mismo día llamadas a los demás números reclamados, se comprueba, por las locuciones de las diferentes operadoras, que ninguno de ellos tiene cliente asignado en la actualidad.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De conformidad con lo establecido en el artículo 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT), la competencia para resolver el presente Procedimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 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), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

III

La LGT se ocupa en el Título III, Capítulo V, de los “Derechos de los usuarios finales” y les otorga, entre otros, el derecho a oponerse a las llamadas no deseadas con fines comerciales.

Así, el artículo 48 de la LGT, bajo la rúbrica “Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas”, dispone, en su apartado 1, lo siguiente:

“1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:

a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

b) A oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho.”

IV

En relación con las llamadas telefónicas, se regula el ejercicio del derecho de oposición en el artículo 21 del RGPD, donde se establece que:

“1. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f), incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

2. Cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia.

3. Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.
4. A más tardar en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho indicado en los apartados 1 y 2 será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.
5. En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, y no obstante lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.
6. Cuando los datos personales se traten con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos de conformidad con el artículo 89, apartado 1, el interesado tendrá derecho, por motivos relacionados con su situación particular, a oponerse al tratamiento de datos personales que le conciernan, salvo que sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público.”

V

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, la reclamada aporta la siguiente información:

La línea de la parte reclamante consta inscrita en la Lista Robinson oficial de ADigital y en la Lista Robinson interna de MasMóvil. Y en relación con los números llamantes, señala que solo uno de ellos el *****TELÉFONO.2**, es el único que tiene asignado un colaborador de XFERA, agente externo de telemarketing que se llama **C.C.C.**, aportando copia del contrato con esta empresa como encargado de tratamiento y entre las condiciones de la prestación del servicio de telemarketing se encuentra la del filtrado de las BBDD con Lista Robinson. Esa llamada se llevó a cabo hace 1 año, es decir antes de la inscripción en Lista Robinson del número del reclamante.

El resto de las líneas no están asociados a agentes colaboradores de MasMóvil e incluso se comprueba, por las locuciones de las diferentes operadoras, que ninguno de ellos tiene cliente asignado en la actualidad.

Por otro lado, muchas llamadas no pueden considerarse publicitarias ya que la parte reclamante indica que solo le dicen good bye y con una duración de muy pocos segundos.

Dada la dispersión de asignación de titulares indicada por las operadoras COLT TECH y LCR de los teléfonos reclamados, entre los que se encuentran operadores de Voz sobre IP, una correduría de seguros y un restaurante de un hotel de prestigio, se desprende que es posible que el emisor de las llamadas está utilizando una aplicación de suplantación de números llamantes.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a XFERA MÓVILES, S.A. y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

897-150719

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