

- **Expediente N°: E/08654/2020**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el reclamante) tiene entrada en fecha 18 de junio de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra XFERA MÓVILES, S.A. (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa su reclamación son que recibe una llamada desde el número: *****TELÉFONO.1**, el día 17 de junio de 2020, alrededor de las 16:47 horas, en nombre de la reclamada y con contenido comercial de parte de YOIGO. El reclamante señala que se dirigen a él por su nombre y apellidos a pesar de no ser cliente de la reclamada. La línea receptora de la llamada: *****TELÉFONO.2**, está inscrita en la lista Robinson desde el 19 de abril de 2013.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Correo electrónico donde Adigital confirma el cambio de datos en el servicio de lista Robinson y se confirma el registro del teléfono del reclamante en dicha lista.

Factura telefónica de ADAMO, la operadora del número del reclamante.

SEGUNDO: Con fecha 13/07/2020, se traslada a XFERA MÓVILES, S.A. notificación de la reclamación presentada por el reclamante, 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 (LOPDGDD), para que procediese a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes.

En fecha 13 de agosto de 2020 se recibe contestación de la entidad reclamada, alegando: *“En primer lugar, mencionar que XFERA se encuentra adherida a Lista Robinson y que conforme nuestros protocolos internos, todas las campañas comerciales respecto de cualquiera de nuestras marcas, tanto por mail, sms o llamada telefónica, son cribadas previamente por Lista Robinson. Esta misma obligación es trasladada contractualmente a nuestros servicios externos de televenta. Una vez dicho esto, hemos confirmado que la línea *****TELÉFONO.1** es una numeración asignada a Voxbone, S.A., comúnmente utilizada con fines, presumiblemente, fraudulentos, haciéndose pasar por agentes de diversos operadores, como por ejemplo Vodafone, Orange o Yoigo.”*

“En relación con el interesado (nombre y teléfono), solo mencionar que los datos proporcionados sobre su persona no nos constan en nuestras bases de datos.”

Con fecha 11 de septiembre de 2020, en el procedimiento E/05587/2020, la Agencia Española de Protección de Datos procede a notificar al reclamado la admisión a trámite de la reclamación y llevar a cabo las actuaciones de investigación correspondientes.

A raíz de las investigaciones realizadas se ha obtenido la siguiente información:

Según respuesta de Adigital a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, *****TELÉFONO.2** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 19 de abril de 2013.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELÉFONO.1** es VOXBONE, S.A. (en adelante, VOXBONE).

Con respecto a la emisión de la llamada desde el número *****TELÉFONO.1**, VOXBONE, a requerimiento de información sobre titularidad de dicho número y la realización de la llamada en fecha 17 de junio de 2020, indica que el número *****TELÉFONO.1** no estaba asignado a ningún cliente en la fecha consultada y que seguía sin estar asignado a ningún cliente a la fecha de emisión de la contestación; que la llamada consultada no pasó por la red de VOXBONE, por lo que no está registrada, con lo cual sospechan que el número fue objeto de suplantación de identidad sin el conocimiento de VOXBONE.

Se envió requerimiento de información a ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., operador del número del reclamante *****TELÉFONO.2**, para la confirmación de la recepción en dicho número de la llamada realizada por el número reclamado *****TELÉFONO.1**, en la fecha indicada (17 de junio de 2020), y no se ha recibido contestación. Dicho documento fue entregado y con fecha de acuse 25 de noviembre de 2020.

Se envió reiteración de requerimiento de información a ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., y tampoco se ha recibido contestación. Dicho documento fue entregado y con fecha de acuse 1 de febrero de 2021.

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

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 entidad reclamada alega: *“En primer lugar, mencionar que XFERA se encuentra adherida a Lista Robinson y que conforme nuestros protocolos internos, todas las campañas comerciales respecto de cualquiera de nuestras marcas, tanto por mail, sms o llamada telefónica, son cribadas previamente por Lista Robinson. Esta misma obligación es trasladada contractualmente a nuestros servicios externos de televenta. Una vez dicho esto, hemos confirmado que la línea *****TELÉFONO.1** es una numeración asignada a Voxbone, S.A., comúnmente utilizada con fines, presumiblemente, fraudulentos, haciéndose pasar por agentes de diversos operadores, como por ejemplo Vodafone, Orange o Yoigo.”*

“En relación con el interesado (nombre y teléfono), solo mencionar que los datos proporcionados sobre su persona no nos constan en nuestras bases de datos.”

Según respuesta de Adigital a requerimiento de información, se confirma que el número del reclamante, *****TELÉFONO.2** está inscrito en el canal de llamadas telefónicas desde el 19 de abril de 2013.

Mediante información obtenida del registro de numeración de operadores de telecomunicaciones, en la página web de la CNMC, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, el operador del número origen de las llamadas *****TELÉFONO.1** es VOXBONE, S.A. (en adelante, VOXBONE).

Con respecto a la emisión de la llamada desde el número *****TELÉFONO.1**, VOXBONE, a requerimiento de información sobre titularidad de dicho número y la realización de la llamada en fecha 17 de junio de 2020, indica que el número *****TELÉFONO.1** no estaba asignado a ningún cliente en la fecha consultada y que seguía sin estar asignado a ningún cliente a la fecha de emisión de la contestación; que la llamada consultada no pasó por la red de VOXBONE, por lo que no está registrada, con lo cual sospechan que el número fue objeto de suplantación de identidad sin el conocimiento de VOXBONE.

Se envió requerimiento de información a ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., operador del número del reclamante *****TELÉFONO.2**, para la confirmación de la recepción en dicho número de la llamada realizada por el numero reclamado *****TELÉFONO.1**, en la fecha indicada (17 de junio de 2020), y no se ha recibido contestación. Dicho documento fue entregado y con fecha de acuse 25 de noviembre de 2020.

Se envió reiteración de requerimiento de información a ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., y tampoco se ha recibido contestación. Dicho documento fue entregado y con fecha de acuse 1 de febrero de 2021.

A la vista de lo expuesto, consta acreditado que la línea objeto de esta reclamación no es gestionada por la entidad contra la que se ha presentado la reclamación.

Por otra parte, tampoco ha podido acreditarse que la llamada se realizase, al no constar registrada por VOXBONE (operador del número origen de la llamada), y al no contestar a nuestros dos requerimientos el operador del número del reclamante.

Por tanto, conforme a lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a XFERA MÓVILES, S.A. y a D. **A.A.A.**.

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, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

897-150719

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