

- Expediente N°: E/08817/2020

### 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 13 de agosto 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 la recepción de llamadas comerciales no consentidas en nombre de MásMóvil.

El reclamante indica que recibió una llamada en su línea de telefonía móvil número **\*\*\*TELÉFONO.1** el 1 de agosto de 2020 y que al oponerse a la misma fue insultado por el operador. Acto seguido, puso estos hechos en conocimiento de la compañía y le responden el mismo día, indicando al reclamante que están realizando las gestiones necesarias para excluir su número de sus bases de datos. No obstante lo anterior, el día 13 de agosto de 2020, el reclamante vuelve a recibir llamadas telefónicas comerciales en nombre de MásMóvil, desde las líneas telefónicas con números **\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3**. El reclamante no es cliente de MásMóvil y su número de teléfono se encuentra incluido en la Lista Robinson.

Fecha en la que tuvieron lugar los hechos reclamados: 1 y 13 de agosto de 2020.

Documentación relevante aportada por el reclamante:

Correo de confirmación de alta en el canal de llamadas telefónicas de la Lista Robinson de la Asociación Española De La Economía Digital (en adelante, ADIGITAL) de fecha 23 de febrero de 2017 que incluye el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**.

Captura de la aplicación móvil de usuario de la compañía O2 en la que aparece el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**.

Correo electrónico de fecha del 1 de agosto de 2020, remitido por **\*\*\*EMAIL.1**, en el que se indica que se van a tramitar dos reclamaciones: una para revisar y sacar el número del reclamante de su base de datos, y otra por la mala atención durante la llamada.

Grabación de la llamada recibida el día 1 de agosto de 2020 desde el número **\*\*\*TELÉFONO.2** en la que le indican al reclamante que le van a hacer una propuesta de internet y otros servicios de telefonía de parte de MásMóvil; el reclamante indica que está inscrito en la lista Robinson y solicita que le faciliten una dirección de correo electrónico e indica que va a presentar una denuncia; y su interlocutor le facilita el correo electrónico **\*\*\*EMAIL.2**.

Grabación de la llamada recibida el día 13 de agosto de 2020 desde el número **\*\*\*TELÉFONO.3**, en la que le indican al reclamante que le van a hacer una propuesta de internet de parte de MásMóvil; el reclamante indica que está inscrito en la lista

Robinson; y su interlocutor indica que toma nota de su número de teléfono para indicar que no desea recibir más llamadas.

**SEGUNDO:** Con fecha 7 de septiembre de 2020, se traslada a la reclamada 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 7 de octubre de 2020, se registra la entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) del escrito presentado en nombre de la reclamada, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que todas las campañas comerciales de sus marcas se criban utilizando la Lista Robinson, y esta misma obligación se traslada a sus servicios externos de televenta.

Indicación de que, cuando se ejercita un derecho de oposición, se incluye en una lista negra contra la que también se criban las campañas comerciales.

Indicación de que los números desde los que se han realizado las llamadas (**\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3**) aparecen reportados como fraudulentos en varias páginas web, en las que se denuncian llamadas realizadas desde esos números de teléfono llamando en nombre de diversas compañías de telefonía (y aportan enlaces a varios foros en los que se indica que, desde estos números se realizan llamadas en nombre de compañías de teléfono y de energía que podrían ser fraudulentas).

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

En contestación a un requerimiento de información de la AEPD, la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL (en adelante, ADIGITAL), aporta la siguiente información:

Certificación de que el reclamante tiene inscrito en el servicio de Lista Robinson del canal telefónico, entre otros, el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1** desde el día 23 de febrero de 2017.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.2** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 1 de agosto de 2020:

Contestación a requerimiento de información, en nombre de Telefónica Móviles de España SA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción en la línea **\*\*\*TELÉFONO.1** de una llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.2** el día 1 de agosto de 2020.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de SEWAN COMUNICACIONES SL, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea **\*\*\*TELÉFONO.2** estaba asignada al revendedor DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal XXXXXXXX y dirección sita en **\*\*\*DIRECCIÓN.1** y correo electrónico **\*\*\*EMAIL.3**.

El día 1 de junio de 2021, se recibe un correo electrónico en la AEPD en nombre de DIDWW en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que, entre los días 1 y 13 de agosto de 2020, el teléfono **\*\*\*TELÉFONO.2** estaba inactivo.

Actuaciones respecto a la llamada denunciada desde el número **\*\*\*TELÉFONO.3** hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** el día 13 de agosto de 2020:

Contestación a requerimiento de información en nombre de Telefónica Móviles de España SA, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Confirmación de la recepción en la línea **\*\*\*TELÉFONO.1** de una llamada el día 13 de agosto de 2020 con número llamante **\*\*\*TELÉFONO.3**.

Contestación a requerimiento de información, en nombre de SEWAN COMUNICACIONES SL, en la que se aporta, entre otra, la siguiente información:

Indicación de que la línea **\*\*\*TELÉFONO.3** estaba asignado al revendedor DIDWW Ireland Limited con Identificador Fiscal XXXXXXXX y dirección sita en **\*\*\*DIRECCIÓN.1** y correo electrónico **\*\*\*EMAIL.3**.

Indicación de que no existen en sus sistemas información sobre la llamada realizada hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1**.

El día 1 de junio de 2021, se recibe un correo electrónico en la AEPD en nombre de DIDWW en el que se aporta la siguiente información:

Indicación de que, entre los días 1 y 13 de agosto de 2020, el teléfono **\*\*\*TELÉFONO.3** estaba inactivo.

## 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 alega que todas las campañas comerciales de sus marcas se criban utilizando la Lista Robinson, y esta misma obligación se traslada a sus servicios externos de televenta; que, cuando se ejercita un derecho de oposición, se incluye en una lista negra contra la que también se criban las campañas comerciales; y que los números desde los que se han realizado las llamadas (**\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3**) aparecen reportados como fraudulentos en varias páginas web, en las que se denuncian llamadas realizadas desde esos números de teléfono llamando en nombre de diversas compañías de telefonía.

El reclamante tiene inscrito en el servicio de Lista Robinson del canal telefónico, entre otros, el número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1** desde el día 23 de febrero de 2017.

Telefónica Móviles de España S.A. confirma la recepción en la línea **\*\*\*TELÉFONO.1** de una llamada realizada por la línea **\*\*\*TELÉFONO.2** el día 1 de agosto de 2020, y también confirma la recepción en la línea **\*\*\*TELÉFONO.1** de una llamada el día 13 de agosto de 2020 con número llamante **\*\*\*TELÉFONO.3**.

SEWAN COMUNICACIONES S.L. indica que las líneas **\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3** estaban asignadas al revendedor DIDWW Ireland Limited y dirección en Irlanda. También señala que no existen en sus sistemas información sobre la llamada realizada hacia el número **\*\*\*TELÉFONO.1** desde la línea **\*\*\*TELÉFONO.3**.

DIDWW Ireland Limited indica que, entre los días 1 y 13 de agosto de 2020, los teléfonos **\*\*\*TELÉFONO.2** y **\*\*\*TELÉFONO.3** estaban inactivos.

A la vista de lo expuesto, según manifiesta la entidad reclamada, los números desde los que se han realizado las llamadas aparecen reportados como fraudulentos en varias páginas web, en las que se denuncian llamadas realizadas desde esos números de teléfono llamando en nombre de diversas compañías de telefonía.

Por otra parte, ninguna de las dos llamadas que han sido confirmadas por la operadora de la línea telefónica del reclamante ha sido confirmada por las entidades que gestionan las líneas que supuestamente habrían realizado esas llamadas, y que según señala DIDWW Ireland Limited dichos teléfonos estaban inactivos.

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