

897-150719

- **Expediente Nº: E/09633/2019**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Entre los días 23 de abril de 2018 y 3 de diciembre de 2018 se recibieron reclamaciones sobre 114 posibles llamadas telefónicas comerciales no deseadas, realizadas por XFERA MÓVILES, S.A., con NIF A82528548 (en adelante, la reclamada), efectuadas entre el 4 de diciembre de 2017 y el 18 de diciembre de 2018, las cuales dieron lugar a la apertura de los siguientes 56 expedientes en esta Agencia:

E/02688/2018	E/03803/2018	E/05605/2018	E/07122/2018	E/07688/2018	E/09356/2018
E/02875/2018	E/03900/2018	E/05608/2018	E/07289/2018	E/07693/2018	E/09361/2018
E/03016/2018	E/03959/2018	E/05619/2018	E/07303/2018	E/08138/2018	E/09363/2018
E/03294/2018	E/04168/2018	E/05731/2018	E/07305/2018	E/08241/2018	E/10114/2018
E/03304/2018	E/04650/2018	E/06643/2018	E/07331/2018	E/08247/2018	E/10115/2018
E/03305/2018	E/05417/2018	E/06753/2018	E/07362/2018	E/08249/2018	E/10116/2018
E/03498/2018	E/05418/2018	E/06980/2018	E/07602/2018	E/08259/2018	
E/03558/2018	E/05419/2018	E/07059/2018	E/07633/2018	E/08666/2018	
E/03587/2018	E/05420/2018	E/07094/2018	E/07644/2018	E/08980/2018	
E/03759/2018	E/05423/2018	E/07107/2018	E/07667/2018	E/09354/2018	

Estas reclamaciones se referían a llamadas con fines comerciales realizadas a personas que habían ejercido su derecho de oposición a recibir llamadas comerciales, bien durante la propia llamada telefónica, o bien a través de su inclusión en los ficheros de exclusión publicitaria interno de la reclamada (en adelante, Listado Robinson Interno) o a través del sistema general común de exclusión publicitaria (en adelante, Listado Robinson Adigital).

Tal conducta por parte de la reclamada podría vulnerar el artículo 48.1.b) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGT), en relación con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (en lo sucesivo, RGPD) y el artículo 23 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).

En vista de lo anterior, con fecha 3 de octubre de 2018, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar actuaciones previas de investigación para determinar la adecuación del tratamiento en cuestión a la normativa aplicable de protección de datos, las cuales se llevaron a cabo por la Subdirección General de Inspección de Datos como actuaciones previas de investigación E/06528/2018.

Posteriormente, se incorporaron a esta investigación otros 22 expedientes, que se correspondían con escritos sobre la misma cuestión, recibidos en esta Agencia entre el 28 de noviembre de 2018 y el 22 de mayo de 2019:

E/ 10127/2018	E/ 00934/2019	E/ 01719/2019	E/ 02207/2019	E/ 04425/2019	E/ 06293/2019
E/ 00090/2019	E/ 01162/2019	E/ 01721/2019	E/ 03390/2019	E/ 04430/2019	E/ 06296/2019
E/ 00127/2019	E/ 01714/2019	E/ 01723/2019	E/ 03426/2019	E/ 05541/2019	
E/ 00130/2019	E/ 01718/2019	E/ 02156/2019	E/ 03969/2019	E/ 05858/2019	

También se recibieron dos escritos relacionados con reclamaciones que ya se habían presentado previamente. En estos escritos, dos reclamantes indicaron que habían recibido más llamadas comerciales de marcas pertenecientes a la reclamada, después de que la reclamada hubiese indicado que ya se habían tomado las medidas para que no se hiciesen llamadas comerciales a los números de teléfono de los reclamantes:

- Los días 21 y 22 de diciembre de 2018, **A.A.A.**, que había presentado previamente una reclamación el día 3 de septiembre de 2018 con número de expediente E/07122/2018, presentó escritos en los que indicaba la siguiente información:
 - o Que había recibido un correo electrónico de fecha 5 de diciembre de 2018 remitido por hola@masmovil.com dirigido a **B.B.B.** en el que le indicaban que se habían tomado las medidas oportunas para que no volviera a recibir llamadas en su número de teléfono.
 - o Que había recibido una llamada comercial de la marca MASMOVIL el día 21 de diciembre de 2018 a las 21:45 en su número *****TELEFONO.1** con número de origen el *****TELEFONO.2**.
- El día 8 de enero de 2019, **C.C.C.**, que había presentado previamente una reclamación el día 14 de septiembre de 2018 con número de expediente E/07331/2018, presentó escrito en el que indicaba la siguiente información:
 - o Que había recibido un correo electrónico de fecha 7 de diciembre de 2018 remitido por hola@masmovil.com dirigido a la reclamante en el que le indicaban que se habían tomado las medidas oportunas para que no volviera a recibir llamadas en su número de teléfono.
 - o Que había recibido dos llamadas comerciales de la marca MASMOVIL el día 2 de enero de 2019 a las 13:41.

Con fecha 7 de octubre de 2019, en las actuaciones previas de investigación del procedimiento E/06528/2018, se acordó caducar esas actuaciones y abrir las presentes actuaciones de investigación, a las que se incorporó la documentación que integraba las actuaciones del anterior procedimiento E/06528/2018.

Finalmente, se incorporaron a esta investigación 14 expedientes, que se correspondían con reclamaciones sobre la misma cuestión reseñada en los apartados anteriores, recibidas en esta Agencia entre el 23 de mayo de 2019 y el 1 de junio de 2020:

E/ 06297/2019	E/ 08053/2019	E/ 08063/2019	E/ 08718/2019	E/ 03989/2020
E/	E/	E/	E/	E/

06298/2019	08055/2019	08239/2019	00263/2020	04828/2020
E/ 07748/2019	E/ 08056/2019	E/ 08240/2019	E/ 03204/2020	

SEGUNDO: En virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del RGPD y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda de la LOPDGD, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de las actuaciones previas de investigación necesarias para el esclarecimiento de los hechos reclamados, a fin de acreditar la posible existencia de una conducta regular y continuada de vulneración de la normativa aplicable al ámbito de las acciones de mercadotecnia directa mediante llamadas telefónicas por parte de la reclamada, teniendo conocimiento de los siguientes extremos, según consta en el informe de actuaciones previas de inspección de fecha 28 de agosto de 2020:

Respecto a las marcas concedidas a XFERA MÓVILES, S.A.

De una consulta realizada en la página <http://monitoriza.axesor.es>, se obtuvo el listado de marcas concedidas a XFERA MÓVILES, S.A., y se observó que, entre otras, aparecían las marcas “YOIGO” y “MASMOVIL”.

Respecto a las reclamaciones presentadas sobre llamadas efectuadas antes del 18 de diciembre de 2018

1. De las reclamaciones presentadas sobre llamadas efectuadas antes del 18 de diciembre de 2018, se dio traslado a la reclamada y se recibió contestación de que se habían inscrito los números de teléfono de los interesados en las listas de números de teléfono que se habían opuesto a recibir llamadas comerciales no deseadas en los siguientes 31 expedientes:

E/07107/2018, E/07289/2018, E/07331/2018, E/07305/2018, E/07059/2018,
E/07094/2018, E/07122/2018, E/07303/2018, E/07362/2018, E/07602/2018,
E/07667/2018, E/08138/2018, E/08241/2018, E/08247/2018, E/08249/2018,
E/03587/2018, E/03759/2018, E/03900/2018, E/03959/2018, E/04168/2018,
E/04650/2018, E/05417/2018, E/05419/2018, E/05420/2018, E/08980/2018,
E/09354/2018, E/09356/2018, E/09361/2018, E/09363/2018, E/10114/2018 y
E/10115/2018.

2. De las reclamaciones presentadas de los expedientes E/02875/2018, E/03294/2018, E/03304/2018 y E/03498/2018, la reclamada presentó escritos de contestación al traslado de la reclamación los días 17 y 23 de julio de 2018, en los que declaró que los números de teléfono de los reclamantes ya estaban incluidos en su lista de números que habían ejercido su oposición a recibir llamadas comerciales y aportó impresiones de pantalla de los expedientes de tipo “Suscripción-No más Publi”.

3. En fecha del 6 de diciembre de 2018, se recibió escrito en contestación a traslado de una reclamación presentado en nombre de la reclamada con, entre otra, la siguiente información: Documento “Protocolo para el envío de comunicaciones comerciales con base en la consulta de la lista Robinson y en los derechos de oposición ejercitados”, en el que se indicaba lo siguiente:

- (...)

- (...)

4. En 80 de las 114 llamadas comerciales no deseadas informadas en los escritos presentados por reclamantes, se aportó información sobre la fecha de recepción de la llamada, el número de teléfono en el que se recibe la llamada y el número de teléfono llamante o la hora de la llamada o ambos. Sobre estas 80 llamadas, se ha requerido información al operador de comunicaciones que prestaba el servicio al reclamante para averiguar si se produjeron las llamadas y, en los casos en que el número llamante permanecía oculto, obtenerlo. De las contestaciones a esos requerimientos de información se obtuvo, entre otra, la siguiente información relevante:

4. a) En 11 llamadas, el operador no tenía constancia en sus registros de que se hubiera producido la llamada: 10 llamadas correspondían a contestaciones a requerimientos de información a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante, ORANGE) presentadas el día 5 de marzo de 2019. La otra llamada corresponde a una contestación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) presentada el día 8 de marzo de 2019.

4. b) No se recibió respuesta sobre 13 llamadas, solicitadas en los siguientes requerimientos de información:

- Requerimiento de información con número de registro de salida 014627/2019, recibido por XFERA en fecha 25 de febrero de 2019, en el que se solicitaba la confirmación de 9 llamadas realizadas entre el 24 de enero de 2018 y el 28 de mayo de 2018 desde el número de teléfono *****TELEFONO.3** y recibidas en la línea con número *****TELEFONO.4**.

- Requerimiento de información con número de registro de salida 014574/2019, recibido por TELEFÓNICA en fecha 25 de febrero de 2019, en el que se solicitaba la confirmación de 3 llamadas realizadas los días 20 de julio de 2018, 30 de agosto de 2018 y 12 de septiembre de 2018 desde un número de teléfono ocultado con los dígitos *****TELEFONO.5** y recibidas en la línea con número *****TELEFONO.6**.

- Requerimiento de información con número de registro de salida 014636/2019, recibido por la reclamada en fecha 25 de febrero de 2019, en el que se solicitaba la confirmación de una llamada realizada el 31 de julio de 2018 desde el número de teléfono *****TELEFONO.7** y recibidas en la línea con número *****TELEFONO.8**.

4. c) Se recibió confirmación de que se había producido alguna llamada en las otras 56 llamadas sobre las que se requirió confirmación. De ellas, en 15 llamadas el reclamante no aclaraba si eran de la marca MASMOVIL o YOIGO, en 4 llamadas el reclamante manifestó que se referían a la marca YOIGO y en 37 llamadas el reclamante manifestó que se referían a la marca MASMOVIL.

4. d) De las 56 llamadas de las que se recibió confirmación de que se habían producido, los números de teléfono de origen son los siguientes:

- *****TELEFONO.9**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, VODAFONE) presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que confirmó que se había producido una llamada el 23 de abril 2018 con el número de origen *****TELEFONO.9** y número de destino *****TELEFONO.10**. Según consulta realizada en el "Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones" de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), el *****TELEFONO.9** pertenecía al operador MASMOVIL. Con fecha 13 de julio de 2018, la reclamada presentó un escrito en contestación al traslado de la

reclamación en el que declaraba que el número de teléfono *****TELEFONO.9** lo estaba utilizando *****EMPRESA.3**, que prestaba servicios de realización de llamadas comerciales a la reclamada en el momento de producirse la llamada denunciada, y que la reclamada le había enviado a *****EMPRESA.3** el listado de números de teléfono excluidos de recibir llamadas comerciales en el que aparecía el número de teléfono del reclamante antes de la realización de la llamada denunciada. Durante la inspección realizada en los días 21 de marzo de 2019 y 2 de abril de 2019 a la reclamada, sus representantes manifestaron que la información que habían facilitado previamente respecto a la titularidad del número de teléfono *****TELEFONO.9** no era correcta y les fue requerido que aportaran la información correcta. Con fecha 16 de abril de 2019, la reclamada presentó un escrito en contestación a requerimiento de información en el que indicaba que el número *****TELEFONO.9** pertenecía en el momento de presentar el escrito a TECSIBLE, S.L. (con NIF B97907992) con fecha de activación el 10 de julio de 2017.

- *****TELEFONO.3**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se habían producido 4 llamadas con número de origen *****TELEFONO.3** y número de destino *****TELEFONO.11** en las fechas de 13 de marzo de 2018, 27 de marzo de 2018, 2 de abril de 2018, 20 de abril de 2018 y 30 de abril de 2018. Con fecha de 21 de febrero de 2019, VODAFONE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se habían producido 2 llamadas con número de origen *****TELEFONO.3** y número de destino *****TELEFONO.12** en las fechas de 26 de marzo de 2018 y de 16 de mayo de 2018. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.3** pertenecía al operador TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 26 de febrero de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se indicaba que la línea *****TELEFONO.3** perteneció a **D.D.D.** (con DNI *****NIF.1**) entre el 31/12/2011 y el 06/02/2018. Después del 06/02/2018 la línea quedó vacante y había permanecido vacante hasta el momento en que se redactó el escrito.

- *****TELEFONO.13**: con fecha de 22 de febrero de 2019, REPÚBLICA DE COMUNICACIONES MÓVILES SL (en adelante, REPÚBLICA) presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se habían producido 12 llamadas con número de origen *****TELEFONO.13** y número de destino *****TELEFONO.14**: una llamada completada el 8 de junio 2018 a las 11:18, y varias llamadas no completadas que originaron los siguientes SMSs enviados a su cliente como aviso de que se habían producido las llamadas:

- 2 SMS el 08/06/2018 a las 13:18
- 1 SMS el 08/06/2018 a las 16:35
- 2 SMS el 08/06/2018 a las 17:56
- 2 SMS el 08/06/2018 a las 18:17
- 2 SMS el 11/06/2018 a las 09:40
- 2 SMS el 11/06/2018 a las 11:41
- 2 SMS el 11/06/2018 a las 12:01
- 2 SMS el 11/06/2018 a las 12:21
- 2 SMS el 11/06/2018 a las 12:41
- 2 SMS el 12/06/2018 a las 09:31
- 2 SMS el 12/06/2018 a las 09:52
- 2 SMS el 12/06/2018 a las 10:12

Además de las llamadas reclamadas, REPÚBLICA también indicaba que existieron 2 SMS el 12/06/2018 a las 10:32. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.13** pertenecía al operador BT Telecomunicaciones S.A. Con fecha 28 de febrero de 2019, BT ESPAÑA COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES S.A.U. (en adelante, BT) presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se indicaba que la línea *****TELEFONO.13** estaba asignada desde el día 7 de noviembre de 2017 a NEWCALL COMUNICACIONES, S.L. (con CIF B63592091).

- *****TELEFONO.15**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada con número de origen *****TELEFONO.15** y número de destino *****TELEFONO.11** el día 10 de mayo de 2018. La numeración que comenzaba por **878** estaba asignada al operador CORPORACIÓN DE LÍNEAS PREMIUM Y SISTEMAS DE MENSAJERÍA, S.L. para el tipo de servicio “código de operador de portabilidad” de acuerdo con consulta realizada en el Registro de Numeración de Telecomunicaciones de la CNMC el día 30 de agosto de 2019.

- *****TELEFONO.16**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada con número de origen *****TELEFONO.16** y número de destino *****TELEFONO.11** el día 30 de abril de 2018.

- *****TELEFONO.17**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se produjo una llamada con número de origen *****TELEFONO.17** y número de destino *****TELEFONO.11** el día 21 de abril de 2018.

- *****TELEFONO.18**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se produjo una llamada el 25 de julio de 2018 con origen el *****TELEFONO.18** y destino el *****TELEFONO.19**.

- *****TELEFONO.20**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que el 9 de marzo de 2018 y el 16 de mayo de 2018, se habían producido sendas llamadas con número de origen el *****TELEFONO.20** y número de destino el *****TELEFONO.11** y que los días 16, 17 y 21 de agosto de 2018 se habían producido sendas llamadas con número de origen el *****TELEFONO.20** y número de destino el *****TELEFONO.1**. Por su parte, en los días 4 y 7 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que los días 6 y 10 de agosto de 2018, se habían producido sendas llamadas con número de origen el *****TELEFONO.20** y número de destino el *****TELEFONO.21** y que el día 24 de julio de 2018, se había producido una llamada con número de origen el *****TELEFONO.20** y número de destino el *****TELEFONO.19**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.20** pertenecía al operador DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. (en adelante, DIALOGA). Con fecha de 6 de marzo de 2019, DIALOGA presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se indicaba que la línea *****TELEFONO.20** perteneció a GLOBALIA CALL CENTER, S.A. (con CIF ESA57086761) entre el 09/03/2018 y el 30/08/2018, y que se dio de baja el 24/10/2018.

- *****TELEFONO.22**: con fecha de 8 de marzo de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 5 de septiembre de 2018 con origen el *****TELEFONO.22** y destino el *****TELEFONO.23**. Con fecha 10 de abril de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 5 de septiembre de 2018 con origen el *****TELEFONO.22** y destino el *****TELEFONO.23**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.22** pertenecía al operador ORANGE ESPAÑA COMUNICACIONES FIJAS, S.L. UNIPERSONAL. Con fecha de 10 de abril de 2019, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se indicaba que la línea *****TELEFONO.22** estaba y seguía estando asociada a HOGAR DEL GAS MADRID, S.L. (con CIF B79840450).
- *****TELEFONO.24**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 12 de noviembre de 2018 a las 20:44 con origen el *****TELEFONO.24** y destino el *****TELEFONO.25**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.24** pertenecía al operador XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL. En la inspección realizada en la sede de la reclamada los días 21 de marzo de 2019 y 2 de abril de 2019, los representantes de la reclamada, preguntados sobre la titularidad de la línea *****TELEFONO.24** entre los días 4 y 11 de noviembre de 2018, declararon que desconocían la titularidad esa línea porque la gestionaba el *reseller* MONEMA COMMUNICATIONS, S.L.
- *****TELEFONO.26**: con fecha de 7 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 18 de abril de 2018 a las 14:55 con origen el *****TELEFONO.26** y destino el *****TELEFONO.12**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.26** pertenecía al operador VOXBONE, S.A.
- *****TELEFONO.27**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 13 de noviembre de 2018 a las 18:54 con origen el *****TELEFONO.27** y destino el *****TELEFONO.25**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.27** pertenecía al operador VODAFONE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 18 de febrero de 2019, VODAFONE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se indicaba que la línea *****TELEFONO.27** se hallaba vacante en noviembre de 2018, aunque había pertenecido a **E.E.E.** hasta el 11 de octubre de 2018.
- *****TELEFONO.28**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 23 de noviembre de 2018 a las 16:55 con origen el *****TELEFONO.28** y destino el *****TELEFONO.29**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.28** pertenecía al operador Jazz Telecom S.A. Con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el

que se indicaba que el titular de la línea *****TELEFONO.28** era, y seguía siendo en el momento de realizar el escrito, **F.F.F.** (con DNI *****NIF.2**).

- *****TELEFONO.30**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 9 de octubre de 2018 con origen el *****TELEFONO.30** y destino el *****TELEFONO.31**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.30** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 26 de febrero de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que el número *****TELEFONO.30** se encontraba vacante el día 9 de octubre de 2018.

- *****TELEFONO.32**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 15 de octubre de 2018 con origen el *****TELEFONO.32** y destino el *****TELEFONO.33**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.32** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 26 de febrero de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número *****TELEFONO.32** se encontraba vacante el día 15 de octubre de 2018.

- *****TELEFONO.34**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que el 15 de mayo de 2018, se había producido una llamada con número de origen el *****TELEFONO.34** y número de destino el *****TELEFONO.11** y que los días 18 y 25 de mayo de 2018 se habían producido sendas llamadas con número de origen el *****TELEFONO.34** y número de destino el *****TELEFONO.35**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.34** pertenecía al operador ORANGE ESPAÑA COMUNICACIONES FIJAS, S.L. UNIPERSONAL. Con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número *****TELEFONO.34** estaba asignado al *reseller* RUMBATEL COMUNICACIONES, S.L., con CIF B91817130 (en adelante, RUMBATEL). Posteriormente, con fecha de 19 de marzo de 2019, RUMBATEL presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se indicaba que RUMBATEL prestaba servicios a otros operadores. Concretamente, el número *****TELEFONO.34** lo tenía en uso el operador Universal Telecom Experts, S.L. (con CIF B92635515) y, entre el 10/05/2018 y el 25/05/2018, el número estuvo asignado a su cliente SABRINA TELECOMUNICACIONES E INVERSIONES, S.L. (con CIF B90231408). Además, aportaba el contrato entre Universal Telecom Experts, S.L. y SABRINA TELECOMUNICACIONES E INVERSIONES, S.L. (SATEL) fechado el 13/03/2017 donde aparecía, entre otros, el número *****TELEFONO.34**.

- *****TELEFONO.36**: con fecha de 8 de marzo de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 23 de noviembre de 2018 a las 16:11 con origen el *****TELEFONO.36** y destino el *****TELEFONO.37**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.36** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 8 de marzo de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito en

respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número de teléfono *****TELEFONO.36** estaba asignado al cliente TELECOR SA (con documento identificativo A80028731) en la fecha del 23 de noviembre de 2018. Posteriormente, con fecha de 3 de abril de 2019, se presentó escrito en nombre de TELECOR SA en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número de teléfono *****TELEFONO.36** estaba asignado, y seguía estándolo en el momento de realizar el escrito, a COACH SPAIN, S.L., cuyo objeto social era la venta de bolsos y accesorios y que disponía de un espacio en el centro comercial sito en *****DIRECCION.1** de Barcelona, que pertenecía a la representada en cuyo nombre se presenta el escrito.

- *****TELEFONO.38**: con fecha de 8 de marzo de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 2 de octubre de 2018 a las 20:49 con origen el *****TELEFONO.38** y destino el *****TELEFONO.39**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.38** pertenecía al operador France Telecom España. Con fecha de 1 de abril de 2019, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que era la operadora del número *****TELEFONO.38** y que no constaban llamadas el 2 de octubre de 2018 entre las 20:30 y las 21:30 con origen el *****TELEFONO.38** y destino el *****TELEFONO.39**. En este escrito, ORANGE también aportó factura del mes de octubre de 2018 (con periodo facturado entre del 21/09/2018 al 20/10/2018) de la línea con número de teléfono *****TELEFONO.38** en la que se podía observar que el titular de la línea era **G.G.G.** (con NIF *****NIF.3**), y ORANGE declaró que seguía siendo titular de la línea en el momento de realizarse el escrito.

- *****TELEFONO.40**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que el 31 de agosto de 2018, se había producido una llamada con número de origen el *****TELEFONO.40** y número de destino el *****TELEFONO.41** y que el 31 de agosto de 2018, se había producido una llamada con número de origen el *****TELEFONO.40** y número de destino el *****TELEFONO.42**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.40** pertenecía al operador ORANGE ESPAÑA COMUNICACIONES FIJAS, S.L. UNIPERSONAL. En el escrito de ORANGE presentado el día 5 de marzo de 2019, también se indicaba que el número *****TELEFONO.40** estaba asignado al *reseller* TELEOBJETIVO COMUNICACIONES S.L. (con CIF B87702775). Con fecha 18 de marzo de 2019 se puso a disposición de TELEOBJETIVO COMUNICACIONES S.L. requerimiento de información sobre la titularidad de la línea con número de teléfono *****TELEFONO.40**. La notificación se consideró rechazada el 29 de marzo de 2019.

- *****TELEFONO.43**: con fecha de 8 de marzo de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 23 de noviembre de 2018 a las 16:06 con origen el *****TELEFONO.43** y destino el *****TELEFONO.44**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.43** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. En el escrito de 8 de marzo de 2019, TELEFÓNICA también indicaba que el número de teléfono *****TELEFONO.43** estaba vacante el 23 de noviembre de 2018.

- *****TELEFONO.45**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 12 de noviembre de 2018 a las 21:23 con origen el *****TELEFONO.45** y destino el *****TELEFONO.46**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.45** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 26 de febrero de 2019, TELEFÓNICA presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número de teléfono *****TELEFONO.45** estaba vacante el 12 de noviembre de 2018.

- *****TELEFONO.47**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que confirmaba que se había producido una llamada el 17 de julio de 2018 a las 17:45 con origen el *****TELEFONO.47** y destino el *****TELEFONO.48**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.47** pertenecía al operador Colt Telecom España S.A. Con fecha de 21 de febrero de 2019, COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A. con CIF A81626905 (en adelante, COLT) recibió una notificación en la que se le requería información sobre la titularidad de la línea de teléfono con número *****TELEFONO.47**. A fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación a este requerimiento de información.

- *****TELEFONO.49**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que confirmaba que se había producido una llamada el 7 de noviembre de 2018 a las 17:49 con origen el *****TELEFONO.49** y destino el *****TELEFONO.25**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.49** pertenecía al operador BT ESPAÑA COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES, S.A. UNIPERSONAL. Con fecha de 28 de febrero de 2019, BT presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número *****TELEFONO.49** estaba vacante el 7 de noviembre de 2018 y seguía vacante a fecha del 20 de febrero de 2019. Además, BT indicaba que, pese a que esa numeración pertenecía a BT y que no estaba asignada a ningún cliente, se habían cursado llamadas por la red de BT pero que no se habían originado en BT sino que habían sido entregadas a BT desde la red de TELEFÓNICA, y que BT consideraba que se estaba haciendo un uso indebido de esa numeración asignada a BT. Estas llamadas tenían origen el número *****TELEFONO.49** y como destino: el *****TELEFONO.50** en las fechas 07/11/2018 a las 16:13 (dos llamadas), 13/11/2018 a las 20:37 y 13/11/2018 a las 20:36; el *****TELEFONO.51** en las fechas 12/11/2018 a las 15:11 y 07/11/2018 a las 14:18; y el *****TELEFONO.52** en las fechas 13/11/2018 a las 14:10 y 07/11/2018 a las 18:38. (...).

- *****TELEFONO.53**: con fecha de 5 de marzo de 2019, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que confirmaba que se había producido una llamada el 30 de noviembre 2018 con origen el *****TELEFONO.53** y destino el. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.53** pertenecía al operador ORANGE ESPAÑA COMUNICACIONES FIJAS, S.L. UNIPERSONAL. En el escrito presentado el 5 de marzo de 2019, ORANGE también indicó que el número *****TELEFONO.53** estaba asignado al *reseller* GLOBAL CENTER PENINSULAR, S.L. (con NIF B74429176).

- *****TELEFONO.55**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se desconocía el número llamante, y confirmaba que se había producido una llamada el 3 de octubre de 2018 a las 16:31 con origen el *****TELEFONO.55** y destino el *****TELEFONO.56**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.55** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL.

- *****TELEFONO.57**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se desconocía el número llamante, y confirmaba que se había producido una llamada el 9 de octubre 2018 a las 22:00 con origen el *****TELEFONO.57** y destino el *****TELEFONO.58**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.57** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL.

- *****TELEFONO.59**: con fecha de 7 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se desconocía el número llamante, y confirmaba que se había producido una llamada el 7 de diciembre de 2018 a las 16:54 con origen el *****TELEFONO.59** y destino el *****TELEFONO.60**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.59** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL.

- *****TELEFONO.61**: con fecha de 4 de marzo de 2019, VODAFONE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que se desconocía el número llamante, y confirmaba que se había producido una llamada el 18 de diciembre 2018 a las 14:08 con origen el *****TELEFONO.61** y destino el *****TELEFONO.58**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.61** pertenecía al operador TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL.

4.e) De las 56 llamadas sobre las que se recibió confirmación de su existencia, en 35 de ellas el reclamante manifestó en su escrito de reclamación que estaba inscrito en la lista Robinson previamente a que se produjesen las llamadas y, en 7 de ellas, además el reclamante manifestó haber ejercido su derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial. En otras 21 llamadas, el reclamante manifestó haber ejercido su derecho de oposición a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial sin indicar que se hubiera inscrito en la lista Robinson.

5. En las fechas 21 de marzo de 2019 y 2 de abril de 2019, se realizó una inspección en las oficinas de la reclamada, situadas en la Avda. de la Vega, 15 – 28108 Alcobendas (MADRID). Y se obtuvo, entre otra, la siguiente información:

5. a) Los representantes de la reclamada declararon que, en septiembre de 2018, se inició una investigación interna a raíz del incremento del volumen de reclamaciones que recibían desde la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD). Se aportó dossier 3 listados de datos referidos a requerimientos recibidos por la reclamada en las semanas del 22 al 26 de octubre, del 29 de octubre al 2 de noviembre y del 8 al 18 de noviembre, en los que se recogían, entre otros, los siguientes datos de los reclamantes: datos de contacto, número de identificación, si adjunta DNI y si es cliente.

5. b) Los representantes de la reclamada declararon que habían recibido quejas de algunos de sus clientes debidas a que habían recibido llamadas en las que se les informaba de subidas de precios que no eran reales y que no correspondían con ningún argumentario de sus campañas comerciales. Durante la inspección se reprodujo una de estas llamadas aportada por un cliente de la marca MASMOVIL en la que el operador le indicaba al cliente que se le iba a aumentar la factura en 15 euros debido a la fusión entre MASMOVIL y Yoigo.

5. c) (...)

5. d) Los representantes de la reclamada declararon que habían observado que la mayoría de las reclamaciones que le habían llegado desde la AEPD se correspondían con llamadas realizadas desde numeraciones que pertenecían a operadores que no pertenecían a la reclamada. Aportaron una tabla elaborada por la reclamada con los expedientes en los que se observaba más información como el número llamante y la identificación del operador al que pertenecía el número llamante según la consulta en la CNMC, observándose que las numeraciones pertenecían a distintos operadores. También aportaron un escrito de ampliación de denuncia al que se adjuntaron pantallas con la búsqueda en la página web del Registro de Numeración y Operadores de Telecomunicación de la CNMC del operador de teléfono de 52 números desde los que se habían realizado llamadas reclamadas ante la AEPD, y denunciaron que esos números llamantes no eran titularidad de la reclamada ni de operadores del Grupo MASMOVIL, cuando la práctica comercial de la reclamada era que la plataforma que realizara las llamadas comerciales para un operador utilizara números llamantes de ese mismo operador.

5. e) (...)

5. f) Los representantes de la reclamada aportaron un listado con las campañas comerciales y las plataformas (denominaban “plataformas” a las empresas que contrataban para realizar campañas comerciales) que las habían realizado en el año 2018. En este listado se observaba que las plataformas que habían realizado campañas para la marca Yoigo en el año 2018 fueron *****EMPRESA.1, ***EMPRESA.2, ***EMPRESA.3, ***EMPRESA.4, ***EMPRESA.5, ***EMPRESA.6, ***EMPRESA.7, ***EMPRESA.8 y ***EMPRESA.9**. Para la marca MASMOVIL, aparecía únicamente una plataforma en el listado que era *****EMPRESA.9**. También aparecían en el listado dos campañas, una para la marca Yoigo y otra para la marca MASMOVIL, denominadas “ENCUESTA” cuya plataforma era “No disponible”.

5. g) Los representantes de la reclamada declararon que los números de teléfono a los que se iban a realizar llamadas dentro de una campaña comercial siempre los proporcionaba la reclamada y podían proceder de una o varias de las siguientes fuentes:

- o Clientes de la propia marca
- o Bases de datos de proveedores externos *****EMPRESA.10** y *****EMPRESA.11**. Se aportó contrato fechado el 19 de octubre de 2018 con firmas y sellos de *****EMPRESA.11** como cedente y de XFERA MÓVILES, S.A.U. como cesionario; el objeto del contrato era la cesión de dos ficheros con datos de personas con el objeto de desarrollar acciones de marketing directo, y en el contrato se reflejaban cláusulas por las que el cedente se obligaba a que los datos habían sido obtenidos cumpliendo la normativa de protección de datos para que su

tratamiento fuera lícito aportando pruebas que acreditaran la licitud. También se aportaron dos documentos con esas pruebas de 50 usuarios en las que se podían observar, entre otros, datos como “IP-Adr. Registration”, “registration date” y “Validate”.

- o Potenciales clientes que habían solicitado a la reclamada que se pusiera en contacto con ellos o que habían consultado su cobertura a través de la página web de una marca de la reclamada.
- o Dos millones de números aleatorios comprendidos entre el 600000000 y el 699999999 obtenidos con un algoritmo propio.

5. h) (...)

5. i) Los representantes de la reclamada declararon que, antes del comienzo de cada campaña, cada plataforma informaba a la reclamada de los números de teléfono que iban a utilizar como número de origen de sus llamadas para esa campaña, y que debían ser números que estuvieran operados por marcas de la reclamada. La asignación de estos números de teléfonos llamantes a marcas de la reclamada no ha podido ser constatada después de la inspección debido a que la reclamada no ha facilitado un listado de estos números. Los representantes de la reclamada manifestaron que no podían aportar ese listado de números y plataformas debido a que el titular de la línea no era la reclamada sino que era cada plataforma.

5. j) Los representantes de la reclamada declararon que se habían realizado acciones para comprobar que las plataformas cumplían con el argumentario de las campañas comerciales y con la legalidad en materia de privacidad y protección de datos personales. Como evidencias, aportaron los siguientes documentos:

- o Contrato con la empresa *****EMPRESA.12** con objeto de realizar un seguimiento de, entre otras, las ventas, activaciones y cancelaciones de las marcas, canales y tecnologías de XFERA. Y aportaron un “informe de Auditorías_OUTBOUND” con información sobre la actividad comercial de las plataformas *****EMPRESA.24, ***EMPRESA.3, ***EMPRESA.13, ***EMPRESA.14, ***EMPRESA.15, ***EMPRESA.16, ***EMPRESA.17 y ***EMPRESA.18 (...)**.
- o Informe de resultados, para el periodo desde diciembre de 2018 hasta febrero de 2019, de *****EMPRESA.19 (en adelante, ***EMPRESA.19) (...)** en el que se evaluaba si se ofrecía información sobre la grabación de la llamada, si se proporcionaba la información sobre protección de datos antes de solicitar datos personales, si se solicitaban datos no necesarios para la contratación, si se verificaba la identidad de quien realizaba la contratación y sobre la gestión de los derechos ARCO+.
- o Escrito de *****EMPRESA.19** en el que certificaba que la reclamada utilizaba la herramienta *****HERRAMIENTA.1** para recoger los consentimientos prestados por sus clientes, y se indicaba el funcionamiento de la recogida de evidencias de la herramienta *****HERRAMIENTA.1**. También aportó tres certificados de *****EMPRESA.19** en los que se detallaban consentimientos prestados por tres clientes identificando el ID del usuario, la URL desde la que se obtuvo el consentimiento, la fecha, un código de la operación y la

transacción y un listado de los consentimientos otorgados y rechazados.

5. k) Documento con el PROTOCOLO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN PROVENIENTES DE LA AGENCIA ESPAÑOLA PROTECCION DE DATOS, en el que se definía por escrito que tanto la recepción de las notificaciones de la AEPD como la contestación a los requerimientos de información era una función de la Oficina del DPO, que también guardaba un registro de estas notificaciones y respuestas a requerimientos de información. En el documento, también se indicaba que la Oficina del DPO solicitaría al resto de áreas del Grupo MASMOVIL la información y documentación que necesiten para dar contestación a la AEPD.

5. l) Los representantes de la reclamada declararon que la gestión de la lista de números de teléfono que habían ejercido su oposición a no recibir llamadas comerciales no deseadas se gestionaba mediante una aplicación web a la que tenía acceso el departamento de atención al cliente, independientemente del canal por el que se hubiera recibido una solicitud. También declararon que la Oficina del DPO remitía al departamento de atención al cliente las quejas que recibían de personas que indicaban que recibían llamadas comerciales pese a haberse opuesto a la recepción de llamadas comerciales no deseadas. Se aportó documento que describía el procedimiento que había que seguir para modificar los consentimientos que habían dado los clientes de la reclamada y el procedimiento que había que seguir en las marcas Yoigo, MASMOVIL y Llamaya para que un no cliente de la reclamada dejara de recibir llamadas comerciales.

5. m) Los representantes de la reclamada aportaron un listado de llamadas comerciales realizadas con un número total de *****NÚMERO.1**, que declararon que correspondía al número total de llamadas comerciales realizadas durante el año 2018 por las plataformas.

5. n) Los representantes de la reclamada declararon que, a partir de las reclamaciones que habían recibido en relación con llamadas recibidas por personas cuyos números de teléfono estaban inscritos en lista Robinson, se habían tomado las siguientes medidas:

- o Se habían definido una lista de controles cuya evaluación correspondía a la Oficina del DPO. Se aportó un listado con estos controles y las evidencias que se debían recoger para evaluar la realización del control.
- o Se había creado un comité de seguimiento de las campañas comerciales, que había implementado un proceso por el cual, antes de realizarse una campaña comercial, tenía que ser informada por la Oficina del DPO respecto a la conformidad con la normativa de protección de datos personales. Aportaron un correo de 5 de diciembre de 2018 con el acta de una reunión del comité de seguimiento de campañas comerciales. También aportaron un informe con fecha de 24 de marzo de 2019, sobre 11 procedimientos relacionados con campañas publicitarias que tenían un apartado denominado "Conclusiones" en el que aparecían apreciaciones sobre el contenido de las campañas y sobre el cumplimiento del RGPD de los proveedores de servicios de telemarketing.

- o Se había impulsado la creación de un comité de buenas prácticas junto con los operadores de comunicaciones *****OPERADOR.1, ***OPERADOR.2 y ***OPERADOR.3**. Se aportó correo de 23 de enero de 2019 con el orden del día propuesto para una reunión del comité de buenas prácticas, y correo de 28 de enero de 2019, en el que se indicaba que a la reunión del comité asistieron representantes de *****OPERADOR.1, ***OPERADOR.2** y XFERA, y se resumían los acuerdos de la reunión de 23 de enero de 2019.

5. ñ) Se aportó correo electrónico en el que se indicaba lo siguiente: “Estimado distribuidor. (...) por lo que desde la fecha de recepción de este email, está obligado a no realizar llamadas a ninguno de estos números en nombre de MásMóvil o cualesquiera de las empresas del Grupo MásMóvil.” (...)

5. o) Los representantes de la reclamada declararon que todos los empleados del grupo MASMOVIL habían sido convocados para realizar cursos de formación sobre protección de datos personales, y que el 90% de los empleados convocados los había realizado. Además, declararon que se había realizado una formación específica para los empleados que pertenecían al departamento comercial, que se denominaba “Residencial”. Se aportó correo electrónico remitido por una persona de “Learning&Development / People”, con fecha de envío el 21 de noviembre de 2018, en el que se indicaban los resultados de la formación sobre GDPR con un total de 554 personas convocadas, de las que habían realizado la formación 485, y con un total de 112 personas convocadas para la formación específica de Residencial, de las que habían realizado la formación 97.

5. p) Los representantes de la reclamada declararon que se aplicaban penalizaciones a las plataformas de campañas comerciales. Se aportó una adenda, fechada el 1 de junio de 2018, a un contrato entre la reclamada y *****EMPRESA.20** para la prestación a la reclamada de servicios de telemarketing, en el que se detallaban (...); también se establecían cláusulas de penalización que podían originar la resolución del contrato como, entre otras: (...). También se aportó un correo electrónico en el que una persona que firmaba como “*****CARGO.1**” remitía una solicitud de rescisión de contrato con el proveedor *****EMPRESA.21** debido a irregularidades relacionadas con la utilización de un call center en Marruecos y a la contratación de clientes residenciales como autónomos. Los representantes de la reclamada indicaron que también se aplicaban penalizaciones en la facturación a los proveedores, y aportaron tres documentos con los nombres “Comisiones-penalizaciones Inb oct 18”, “Comisiones-penalizaciones Inb nov 18” y “Comisiones-penalizaciones Inb ene 19” en los que se observaban algunas filas con cantidades negativas del tipo “PENALTY_PL”.

6. En fecha 31 de marzo de 2019, se registró escrito en la AEPD presentado en nombre de la reclamada en el que se aportaba, entre otra, la siguiente información:

6. a) El investigado alega la aplicación del último párrafo del artículo 52.3 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGD), que establece:

“Quedan excluidos de lo previsto en este apartado los datos de tráfico que los operadores estuviesen tratando con la exclusiva finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones

electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, cuya cesión solamente podrá tener lugar de acuerdo con lo dispuesto en ella, previa autorización judicial solicitada por alguno de los agentes facultados a los que se refiere el artículo 6 de dicha ley”,

6. b) (...)

6. c) El investigado alega que, (...), es inviable concluir las actuaciones previas de investigación conociendo las circunstancias del caso concreto sin el preceptivo mandato judicial, y que los datos de tráfico que son necesarios obtener para continuar las actuaciones previas “únicamente puede ser cedidos por las operadoras de acuerdo con la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, previa autorización judicial solicitada únicamente por alguno de los agentes facultados”.

Respecto a las reclamaciones recibidas en esta Agencia a partir del 23 de mayo de 2019

A partir de la fecha de apertura de las presentes actuaciones previas de investigación E/09633/2019, se ha requerido información al operador de comunicaciones que prestaba el servicio al reclamante y a la línea telefónica que realizaba la llamada para averiguar si se habían producido 38 llamadas con fines comerciales no deseadas que se habían denunciado en los expedientes E/06293/2019, E/06296/2019, E/06297/2019, E/06298/2019, E/07748/2019, E/08053/2019, E/08055/2019, E/08056/2019, E/08063/2019, E/08239/2019, E/08240/2019, E/08718/2019 y E/00263/2020 y, en los casos en que el número llamante permanecía oculto, obtenerlo. De las contestaciones a esos requerimientos de información se obtuvo, entre otra, la siguiente información relevante:

1. En 6 llamadas, el operador no tenía constancia en sus registros de que se hubiera producido la llamada.
2. La confirmación de 7 llamadas no ha podido ser constatada después de realizadas las actuaciones debido a que VODAFONE alegó que la cesión los datos de tráfico solicitados operaba únicamente en caso de realizarse por agentes facultado y siempre que fueran requeridos a través de la correspondiente autorización judicial, en la aplicación de la ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, que en su artículo 1.1 establece:

Esta Ley tiene por objeto la regulación de la obligación de los operadores de conservar los datos generados o tratados en el marco de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas o de redes públicas de comunicación, así como el deber de cesión de dichos datos a los agentes facultados siempre que les sean requeridos a través de la correspondiente autorización judicial con fines de detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

Y en su artículo 6.2 establece:

La cesión de la información se efectuará mediante formato electrónico únicamente a los agentes facultados, y deberá limitarse a la información

que resulte imprescindible para la consecución de los fines señalados en el artículo 1.

A estos efectos, tendrán la consideración de agentes facultados:

- a) Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuando desempeñen funciones de policía judicial, de acuerdo con lo previsto en el artículo 547 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- b) Los funcionarios de la Dirección Adjunta de Vigilancia Aduanera, en el desarrollo de sus competencias como policía judicial, de acuerdo con el apartado 1 del artículo 283 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- c) El personal del Centro Nacional de Inteligencia en el curso de las investigaciones de seguridad sobre personas o entidades, de acuerdo con lo previsto en la Ley 11/2002, de 6 de mayo, reguladora del Centro Nacional de Inteligencia, y en la Ley Orgánica 2/2002, de 6 de mayo, reguladora del control judicial previo del Centro Nacional de Inteligencia.

3. En 8 llamadas, el operador receptor confirmó la llamada, pero el emisor indicó que la llamada no se produjo. Los números de teléfono de origen de estas llamadas eran los siguientes:

- *****TELEFONO.62**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.62** pertenecía al operador FLASH MEDIA EUROPA S.L. (en adelante, FLASH). Con fecha de 5 de febrero de 2020, FLASH presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que decía que desde sus sistemas no se había realizado ninguna llamada al número *****TELEFONO.63** ni el día 15 de junio de 2019 ni en otras fechas. ORANGE, con fecha 20 de febrero de 2020, presentó escrito en el que sí confirmó la existencia de una llamada recibida en el número *****TELEFONO.63** con número de origen *****TELEFONO.62** el día 15 de junio de 2019 a las 14:27. Con fecha de 10 de febrero de 2020, FLASH presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que desde sus sistemas no se había realizado ninguna llamada al número *****TELEFONO.64** ni el día 19 de junio de 2019 ni en otras fechas. ORANGE, con fecha 20 de febrero de 2020, presentó escrito en el que sí confirmaba la existencia de una llamada recibida en el número *****TELEFONO.64** con número de origen *****TELEFONO.62** el día 19 de junio de 2019 a las 22:14. Por su parte, un reclamante indicaba que había recibido una llamada con fines comerciales el día 20 de mayo de 2019 en su número *****TELEFONO.65**, sin poder identificar el número llamante. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 20 de mayo de 2019 a las 16:28 con origen el *****TELEFONO.62** y destino el *****TELEFONO.65**. En fecha 3 de junio de 2020, FLASH presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que desde sus sistemas no se había realizado ninguna llamada al número *****TELEFONO.65**. En sus escritos presentados el 5 y el 10 de febrero de 2020, FLASH aportó como nombre del titular de la línea *****TELEFONO.62** a **H.H.H.** con domicilio en *****DIRECCION.2** y con dirección de correo electrónico *****EMAIL.1**. En fecha 1 de junio de 2020, se le envió un requerimiento de información a este domicilio para que aclarara el motivo de las

llamadas y la utilización de listas de exclusión; y la notificación es devuelta al origen el día 15 de junio de 2020 por el motivo “Dirección incorrecta”.

- *****TELEFONO.66**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.66** pertenecía al operador VODAFONE. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 10 de julio de 2019 a las 18:06 con origen el *****TELEFONO.66** y destino el *****TELEFONO.67**. Con fecha de 18 de febrero de 2020, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que, respecto de la línea *****TELEFONO.66**, indicaba que, en la actualidad, se encontraba VACANTE; había pertenecido a Cable Europa S.A.U. (que actualmente es VODAFONE) entre el 9 de mayo de 2006 y el 4 de diciembre de 2011, nunca había sido portada (por lo que su operador actual seguía siendo VODAFONE) pero en la actualidad se encontraba en estado inactivo (no pertenecía a ningún titular).

- *****TELEFONO.43**: un reclamante indicaba que había recibido una llamada con fines comerciales el día 20 de junio de 2019 en su número *****TELEFONO.68**, sin poder identificar el número llamante. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 20 de junio de 2019 a las 16:29 con origen el *****TELEFONO.43** y destino el *****TELEFONO.68**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.43** pertenecía al operador TELEFÓNICA. En la fecha del 16 de junio de 2020, TELEFÓNICA presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número *****TELEFONO.43** se encontraba vacante el día 20 de junio de 2019 y seguía vacante en el momento de contestar al requerimiento de información.

- *****TELEFONO.69**: un reclamante indicaba que había recibido una llamada con fines comerciales el día 15 de mayo de 2019 en su número *****TELEFONO.68**, sin poder identificar el número llamante. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 15 de mayo de 2019 a las 15:54 con origen el *****TELEFONO.69** y destino el *****TELEFONO.68**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.69** pertenecía al operador VODAFONE. En fecha 12 de junio de 2020, VODAFONE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el número *****TELEFONO.69** se encontraba vacante el día 15 de mayo de 2019 y seguía vacante en el momento de contestar al requerimiento de información.

- *****TELEFONO.70** y *****TELEFONO.71**: un reclamante indicaba que había recibido llamadas con fines comerciales el día 27 de junio de 2019 en su número *****TELEFONO.72**, sin poder identificar el número llamante. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se habían producido las siguientes dos llamadas el 27 de junio de 2019 con destino el *****TELEFONO.72**: a las 15:33 con origen el *****TELEFONO.71** y a las 15:49 con origen el *****TELEFONO.70**. Según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, los números *****TELEFONO.70** y *****TELEFONO.71** pertenecían al operador TELEFÓNICA. En fecha 19 de junio de 2020, TELEFÓNICA

presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que no había constancia de la realización de ninguna llamada saliente, desde la línea *****TELEFONO.71** ni desde la línea *****TELEFONO.70** hacia la línea telefónica *****TELEFONO.72** entre las 15:00 y las 16:00 horas del día 27 de junio 2019. En este mismo escrito, respecto a la titularidad de la línea de abonado de número *****TELEFONO.71**, se indicaba que el día 27 de junio de 2019 correspondía a **J.J.J.**, con DNI *****NIF.4**, situada en *****DIRECCION.3**, y que había sido dada de baja el 4 de marzo de 2020; y, respecto a la titularidad de la línea número *****TELEFONO.70**, se indicaba que no había constancia de cliente alguno como titular de la línea el día 27 de junio de 2019.

4. Se recibió confirmación de 17 llamadas en las que los números de teléfono de origen eran los siguientes:

- *****TELEFONO.73**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.73** pertenecía al operador LEAST COST ROUTING TELECOM S.L (en adelante, LEAST). Con fecha de 27 de febrero de 2020, LEAST presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 4 de junio de 2019 a las 15:06 con origen el *****TELEFONO.73** y destino el *****TELEFONO.63**. ORANGE, con fecha 20 de febrero de 2020, presentó escrito en el que se confirmaba la misma llamada. En su escrito presentado el 27 de febrero de 2020, LEAST aportó como nombre del titular de la línea *****TELEFONO.73** a **K.K.K.** con domicilio en *****DIRECCION.4** y con dirección de correo electrónico *****EMAIL.2**. En la fecha del 1 de junio de 2020, se le envió un requerimiento de información a este correo electrónico para que aclarara el motivo de la llamada y la utilización de listas de exclusión; y, hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido respuesta.

- *****TELEFONO.74**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.74** pertenecía al operador VOZ COMPUTING SL (en adelante, VOZ). Aunque, en contestación a requerimiento de información, con fecha de 13 de febrero de 2020, VOZ presentó un escrito en el que se indica que esta línea había sido portada desde TELEFÓNICA el día 18 de octubre de 2019. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 3 de junio de 2019 a las 08:49 con origen el *****TELEFONO.74** y destino el *****TELEFONO.63**. TELEFÓNICA, con fecha 22 de junio de 2020, presentó escrito en el que se confirma la misma llamada. En su escrito presentado el 22 de junio de 2020, TELEFÓNICA aportó como nombre del titular de la línea *****TELEFONO.74** a *****EMPRESA.22** y confirmaba que la línea había sido portada el 8 de noviembre de 2019. Con fecha de 17 de julio de 2020, *****EMPRESA.22** presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que declaraba que la llamada realizada el 3 de junio de 2019 a las 08:49 con origen el *****TELEFONO.74** y destino el *****TELEFONO.63** había sido realizada por la empresa REPARACIONES TECNICAS DEL HOGAR, S.L., con la que compartía instalaciones. También declaró que la empresa REPARACIONES TECNICAS DEL HOGAR, S.L. prestaba los servicios de mantenimiento de la caldera del reclamante en el momento de realizar la llamada.

- *****TELEFONO.75**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.75** pertenecía al

operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 21 de mayo de 2019 a las 20:30 con origen el *****TELEFONO.75** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.76**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.76** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 20 de junio de 2019 a las 21:40 con origen el *****TELEFONO.76** y destino el *****TELEFONO.64**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA con fecha de notificación el 10 de febrero de 2020 requiriendo la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. Hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.77**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.77** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 28 de mayo de 2019 a las 20:29 con origen el *****TELEFONO.77** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.78**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.78** pertenecía al operador XTRA TELECOM, S.A. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 18 de junio de 2019 a las 11:23 con origen el *****TELEFONO.78** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a XTRA TELECOM, S.A. con fecha de notificación el 21 de febrero de 2020 requiriendo la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. Hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de XTRA TELECOM, S.A.

- *****TELEFONO.79**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.79** pertenecía al operador XTRA TELECOM, S.A. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 20 de junio de 2019 a las 11:32 con origen el *****TELEFONO.79** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a XTRA TELECOM, S.A. con fecha de notificación el 21 de febrero de 2020 requiriendo la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea

llamante. Hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de XTRA TELECOM, S.A.

- *****TELEFONO.80**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.80** pertenecía al operador XTRA TELECOM, S.A. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 21 de junio de 2019 a las 15:59 con origen el *****TELEFONO.80** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a XTRA TELECOM, S.A. con fecha de notificación el 21 de febrero de 2020 requiriendo la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. Hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de XTRA TELECOM, S.A.

- *****TELEFONO.81**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.81** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 24 de junio de 2019 a las 17:31 con origen el *****TELEFONO.81** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.82**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.82** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 29 de mayo de 2019 a las 17:01 con origen el *****TELEFONO.82** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.83**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.83** pertenecía al operador ORANGE. Con fecha 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el teléfono *****TELEFONO.83** estaba operado por el *reseller* NEOTEL 2000 S.L. Con fecha de 11 de junio de 2020, NEOTEL 2000 S.L. presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 8 de mayo de 2019 a las 10:15 con origen el *****TELEFONO.83** y destino el *****TELEFONO.84**. El 21 de febrero de 2020, se notificó a XFERA, que era la operadora del teléfono destino de la llamada, un requerimiento de información para que confirmara la llamada; hasta la fecha de firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido respuesta. En su escrito presentado el 11 de junio de 2020, NEOTEL 2000 S.L. aportó como nombre del titular de la línea *****TELEFONO.83** a NETWORK POWER SALES, S.L. con domicilio en *****DIRECCION.5**. En la fecha del 26 de junio

de 2020, se puso a disposición, por medios electrónicos, de NETWORK POWER SALES, S.L. un requerimiento de información para que aclarara el motivo de las llamadas y la utilización de listas de exclusión; y la notificación fue rechazada el 7 de julio de 2020 por no haber sido recogida.

- *****TELEFONO.85**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.85** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 28 de junio de 2019 a las 19:58 con origen el *****TELEFONO.85** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.86**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.86** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 21 de junio de 2019 a las 15:45 con origen el *****TELEFONO.86** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.87**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.87** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 24 de mayo de 2019 a las 14:30 con origen el *****TELEFONO.87** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.88**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.88** pertenecía al operador TELEFÓNICA. Con fecha de 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 24 de junio de 2019 a las 21:50 con origen el *****TELEFONO.88** y destino el *****TELEFONO.63**. Se envió requerimiento de información a TELEFÓNICA solicitando la confirmación de la llamada y los datos de titularidad de la línea llamante. TELEFÓNICA, con fecha 24 de febrero de 2020, presentó escrito solicitando ampliación de plazo; hasta la fecha de la firma del citado informe de actuaciones previas de inspección, no se había recibido contestación de TELEFÓNICA.

- *****TELEFONO.89**: según consulta realizada en el “Registros de Numeración y Operadores de Telecomunicaciones” de la CNMC, el *****TELEFONO.89** pertenecía al operador ORANGE. Con fecha 20 de febrero de 2020, ORANGE presentó escrito en respuesta a requerimiento de información en el que indicaba que el teléfono *****TELEFONO.89** estaba operado por el *reseller* NEW CALL COMUNICACIONES INTEGRALES, S.L. (en adelante, NEW CALL). Con fecha de 12 de junio de 2020, NEW CALL presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 24 de junio de 2019 a las 13:26 con origen el *****TELEFONO.89** y destino el *****TELEFONO.63**. En el escrito presentado el 20 de febrero de 2020 por ORANGE, que era la operadora del teléfono destino de la llamada, también se confirmaba la existencia de esta llamada. En su escrito presentado el 12 de junio de 2020, NEW CALL aportó como nombre del titular de la línea *****TELEFONO.89** a *****EMPRESA.23** con domicilio en *****DIRECCION.6**. En la fecha del 17 de julio de 2020, se presentó escrito en nombre de *****EMPRESA.23**, en respuesta a un requerimiento de información para que aclarara el motivo de las llamadas y la utilización de listas de exclusión, en el que se manifestaba que no tenía ni había tenido relación contractual con la reclamada, y que no eran titulares del número llamante (ya que ese teléfono era de ORANGE y su prestador de servicios de comunicaciones era TELEFÓNICA).

- *****TELEFONO.90**: el reclamante indicaba que había recibido una llamada con fines comerciales el día 4 de julio de 2019 en su número *****TELEFONO.91**, sin poder identificar el número llamante. Con fecha de 27 de febrero de 2020, TELEFÓNICA presentó escrito de respuesta a requerimiento de información en el que se confirmaba que se había producido una llamada el 4 de julio de 2019 a las 16:36 con origen el *****TELEFONO.90** y destino el *****TELEFONO.91**. En este escrito, TELEFÓNICA manifestaba que era el operador tanto de la línea que emitía la llamada como de la que la recibía, y aportaba como nombre del titular de la línea *****TELEFONO.90** a **L.L.L.** con DNI *****NIF.5**. En la fecha del 26 de junio de 2020, se puso a disposición, por medios electrónicos, de **L.L.L.** un requerimiento de información para que aclarara el motivo de las llamadas y la utilización de listas de exclusión; y la notificación fue rechazada el 7 de julio de 2020 por no haber sido recogida.

5. En fecha 9 de julio de 2020, como contestación al traslado de las reclamaciones con número de registro de entrada 009859/2020 y 009861/2020, se registró escrito en la AEPD presentado en nombre de la reclamada, con número de registro de entrada 024118/2020, en el que se aportaba, entre otra, la siguiente información:

5. a) Declararon que los números *****TELEFONO.92** y *****TELEFONO.93**, desde los que el reclamante indicaba que recibía llamadas con fines comerciales, no eran numeraciones utilizadas en las campañas comerciales ni de Yoigo ni de MásMóvil, y que tampoco constaban como numeraciones utilizadas por sus servicios de televenta.

5. b) Respecto a la numeración *****TELEFONO.92**, declararon que estaba asignada a TELEFÓNICA, y aportaron una captura de pantalla de un sitio web en el que varios usuarios indicaban que recibían llamadas de esa numeración y que o bien no contestaba nadie o bien no indicaban de dónde habían obtenido los datos o qué empresa son.

5. c) Respecto a la numeración *****TELEFONO.93**, declararon que estaba asignada a ORANGE, y aportaron una captura de pantalla de un sitio web en el que varios usuarios indicaban que recibían llamadas de esa numeración en nombre de Iberdrola,

MásMovil, Vodafone; y otros usuarios indicaban que recibían llamadas en las que solamente se dice “Good bye” o “buenas tardes” y colgaban.

6. En la fecha del 13 de julio de 2020, como contestación al traslado de la reclamación con número de registro de entrada 014297/2020, se registró escrito en la AEPD presentado en nombre de la reclamada, con número de registro de entrada 024764/2020, en el que se aportaba, entre otra, la siguiente información:

6. a) Respecto a la numeración *****TELEFONO.94**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración hablando en nombre de varios operadores de telefonía. Se ha verificado este sitio web y se observó que también aparecían comentarios de usuarios que recibían llamadas de esta numeración en las que solamente se dice “Good bye” y colgaban.

6. b) Respecto a la numeración *****TELEFONO.95**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración hablando en nombre de varios operadores de telefonía o que colgaban inmediatamente o no contestaba nadie. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios.

6. c) Respecto a la numeración *****TELEFONO.96**, declararon que no era una línea utilizada por XFERA, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración hablando en nombre de varios operadores de telefonía o no contestaba nadie. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios.

6. d) Respecto a la numeración *****TELEFONO.97**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.responderono.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración y les realizaban preguntas como edad, nacionalidad, etc.

6. e) Respecto a la numeración *****TELEFONO.2**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración hablando en nombre de varios operadores de telefonía. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios y otros en los que se indicaba que nadie contestaba a las llamadas o que era un fraude.

6. f) Respecto a la numeración *****TELEFONO.98**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración y no contestaba nadie. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios.

6. g) Respecto a la numeración *****TELEFONO.99**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración hablando en nombre de varios operadores de telefonía o no contestaba nadie. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios.

6. h) Respecto a la numeración *****TELEFONO.100**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración haciéndose pasar por varios operadores de telefonía. Se ha verificado este sitio web y se observó que existen esos comentarios.

6. i) Respecto a la numeración *****TELEFONO.101**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración haciéndose pasar por prestadores de servicios de luz y gas, presumiblemente con fines delictivos. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios, y en algunos de ellos se indicaba que las llamadas podían estar relacionadas con posibles comportamientos fraudulentos.

6. j) Respecto a la numeración *****TELEFONO.102**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración haciéndose pasar por varios operadores de telefonía, presumiblemente con fines delictivos. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios y otros en los que los usuarios indicaban que no contestaba nadie.

6. k) Respecto a la numeración *****TELEFONO.103**, declararon que no era una línea utilizada por la reclamada, e indicaban que en el sitio web www.listaspam.com aparecían comentarios de usuarios que indicaban que recibían llamadas desde esta numeración haciéndose pasar por varios operadores de telefonía. Se ha verificado este sitio web y se observó que existían esos comentarios y otros en los que se indicaba que les hablaban con malos modales o que no hablaba nadie.

7. En fecha 15 de julio de 2020, como contestación al traslado de la reclamación con número de registro de entrada 018101/2020, se registró escrito en la AEPD presentado en nombre de la reclamada, con número de registro de entrada 025038/2020, en el que se aportaba, entre otra, la siguiente información:

7. a) Respecto a la numeración *****TELEFONO.3**, declararon que estaba asignada a TELEFÓNICA, y aportaron una captura de pantalla del sitio web <https://www.listaspam.com>, en el que varios usuarios indicaban que recibían llamadas de esa numeración hablando en nombre de MásMovil, Vodafone, la Guardia Civil, el Ministerio de Industria...

7. b) Respecto a la numeración *****TELEFONO.33**, indicaron que es una numeración a la que le sobra dígito, por lo que no podían realizar ninguna averiguación sobre ella.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

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.

Asimismo, 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 dedica el Capítulo V del Título III a los “*Derechos de los usuarios finales*” y les otorga, entre otros, el derecho a oponerse a las llamadas no deseadas con fines publicitarios o comerciales. Así, el artículo 48.1.b) de la LGT, bajo la rúbrica “*Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados*”, dispone:

“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) (...)

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.”*

III

Al respecto, cabe señalar que desde la perspectiva del RGPD figuran diversos conceptos jurídicos que complementan directamente los incorporados en la LGT.

En este sentido, al derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial y a ser informado de este (derecho de oposición), reconocido en la LGT, le será de aplicación el concepto de oposición conforme el RGPD.

El artículo 21 del RGPD “Derecho de oposición” 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”.

Por su parte, el considerando 70 del RGPD dispone:

“Si los datos personales son tratados con fines de mercadotecnia directa, el interesado debe tener derecho a oponerse a dicho tratamiento, inclusive a la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con dicha mercadotecnia directa, ya sea con respecto a un tratamiento inicial o ulterior, y ello en cualquier momento y sin coste alguno. Dicho derecho debe comunicarse explícitamente al interesado y presentarse claramente y al margen de cualquier otra información”.

Cabe añadir que, según la LOPDGDD, Título IV, en donde se recogen «Disposiciones aplicables a tratamientos concretos», se incorpora una serie de supuestos que en ningún caso debe considerarse exhaustiva de todos los tratamientos lícitos. Dentro de ellos se recogen los ficheros de exclusión publicitaria, en que la licitud del tratamiento proviene de la existencia de un interés público, en los términos establecidos en el artículo 6.1.e) del RGPD, que requiere, conforme a lo dispuesto en el artículo 8.2, que se encuentre contemplado en una norma con rango de ley que así lo disponga, que, en este caso, es el artículo 23 de la propia LOPDGDD que regula los “Sistemas de exclusión publicitaria” en los siguientes términos:

“1. Será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quienes hubiesen manifestado su negativa u oposición a recibirlas. A tal efecto, podrán crearse sistemas de información, generales o sectoriales, en los que solo se incluirán los datos

imprescindibles para identificar a los afectados. Estos sistemas también podrán incluir servicios de preferencia, mediante los cuales los afectados limiten la recepción de comunicaciones comerciales a las procedentes de determinadas empresas.

2. Las entidades responsables de los sistemas de exclusión publicitaria comunicarán a la autoridad de control competente su creación, su carácter general o sectorial, así como el modo en que los afectados pueden incorporarse a los mismos y, en su caso, hacer valer sus preferencias. La autoridad de control competente hará pública en su sede electrónica una relación de los sistemas de esta naturaleza que le fueran comunicados, incorporando la información mencionada en el párrafo anterior. A tal efecto, la autoridad de control competente a la que se haya comunicado la creación del sistema lo pondrá en conocimiento de las restantes autoridades de control para su publicación por todas ellas.

3. Cuando un afectado manifieste a un responsable su deseo de que sus datos no sean tratados para la remisión de comunicaciones comerciales, este deberá informarle de los sistemas de exclusión publicitaria existentes, pudiendo remitirse a la información publicada por la autoridad de control competente.

4. Quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, deberán previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria que pudieran afectar a su actuación, excluyendo del tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa al mismo. A estos efectos, para considerar cumplida la obligación anterior será suficiente la consulta de los sistemas de exclusión incluidos en la relación publicada por la autoridad de control competente.

No será necesario realizar la consulta a la que se refiere el párrafo anterior cuando el afectado hubiera prestado, conforme a lo dispuesto en esta ley orgánica, su consentimiento para recibir la comunicación a quien pretenda realizarla.”

IV

Sentado lo anterior, la conducta objeto del presente expediente, consistente en la realización de llamadas comerciales presuntamente efectuada por la reclamada a personas que habían ejercido su derecho de oposición a recibir llamadas comerciales, bien durante la propia llamada telefónica, o bien a través de su inclusión en los ficheros de exclusión publicitaria interno de la reclamada (Listado Robinson Interno) o a través del sistema general común de exclusión publicitaria (Listado Robinson Adigital), podría vulnerar el artículo 48.1.b) de la LGT. Dado el volumen de reclamaciones en este sentido, podría tratarse de que la reclamada contara con procedimientos diseñados internamente para los tratamientos de datos en el ámbito de la mercadotecnia directa, que no cumplieran con la normativa aplicable.

En el presente caso, antes del 18 de diciembre de 2018 se presentaron ante esta Agencia 56 reclamaciones en las que se reclamaba por 114 llamadas publicitarias recibidas en las que no se había atendido correctamente el derecho de oposición.

De estas 114 llamadas, según consta en los antecedentes de hecho de la presente resolución, solo en 80 de ellas se contó con la suficiente información para poder requerir al operador del número receptor de estas llamadas que confirmara que efectivamente se habían producido.

En 11 de estas 80 llamadas, al operador de las líneas receptoras de las llamadas reclamadas no le constaba que estas se hubieran producido.

En 13 de estas 80 llamadas, el operador de las líneas receptoras de las llamadas reclamadas (distinto de la reclamada) no ha respondido al requerimiento de esta Agencia.

Y en 56 de estas 80 llamadas, el operador de las líneas receptoras de las llamadas reclamadas confirmó que tales llamadas se habían producido, lo cual permitió enviar requerimiento por parte de esta Agencia a los operadores de las líneas emisoras de estas llamadas para que confirmaran que las llamadas se habían producido e identificaran al titular de la línea en cuestión al momento de producirse esas llamadas.

En dos de estas 56 llamadas, el operador (distinto de la reclamada) no contestó al requerimiento de esta Agencia.

En 8 de estas 56 llamadas, el operador (distinto de la reclamada) contestó que la llamada reclamada se había producido.

En otras 8 de estas 56 llamadas, el operador contestó que la llamada reclamada se había producido y que la numeración de origen estaba asignada a un tercero distinto de la reclamada al momento de producirse la llamada. En al menos dos casos las líneas reclamadas estaban asignadas a una persona física y en al menos dos casos estaban asignadas a empresas cuyo objeto social era distinto a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

En dos de estas 56 llamadas, el operador contestó que la llamada reclamada se había producido y que la numeración de origen estaba asignada a un reseller, distinto de la reclamada, al momento de producirse las llamadas.

En otras 7 de estas 56 llamadas, el operador contestó que la llamada reclamada se había producido y que la numeración de origen estaba vacante al momento de producirse la llamada. Incluso uno de los operadores contestó que había presentado una denuncia a este respecto.

En otra de estas 56 llamadas, el operador contestó que la llamada reclamada se había producido y que la numeración de origen estaba asignada a un tercero distinto de la reclamada para el tipo de servicio "código de operador de portabilidad", al momento de producirse la llamada.

Con posterioridad, a partir del 23 de mayo de 2019, se recibieron en esta Agencia 13 reclamaciones en las que se reclamaba por 38 llamadas publicitarias recibidas en las que no se había atendido correctamente el derecho de oposición.

De estas 38 llamadas, según consta en los antecedentes de hecho de la presente resolución, se envió requerimiento de información al operador del número

receptor de estas llamadas para que confirmara que efectivamente se habían producido.

En 6 de estas 38 llamadas, al operador de las líneas receptoras de las llamadas reclamadas no le constaba que estas se hubieran producido.

En 7 de estas 38 llamadas, el operador de las líneas receptoras de las llamadas reclamadas (distinto de la reclamada) no ha respondido al requerimiento de esta Agencia.

En 8 de estas 38 llamadas, el operador de las líneas receptoras de las llamadas reclamadas confirmó que las llamadas se habían producido, pero al operador de las líneas de origen no les constaba que estas llamadas hubieran existido.

No obstante, en 17 de estas 38 llamadas, tanto el operador de las líneas receptoras como el operador de las líneas origen de las llamadas reclamadas, confirmaron que tales llamadas se habían producido.

En 4 de estas 17 llamadas, el operador contestó que la numeración de origen estaba asignada a un tercero distinto de la reclamada, al momento de producirse las llamadas. Dos de estas pertenecían personas físicas.

En una de estas 17 llamadas, el operador contestó que la numeración de origen estaba asignada a un reseller, distinto de la reclamada, al momento de producirse las llamadas.

En 12 de estas 17 llamadas, el operador de las líneas origen de las llamadas reclamadas no contestó al requerimiento de esta Agencia por el que se le solicitaba identificar a los titulares de estas líneas.

Finalmente, en respuesta a traslados de reclamaciones de esta Agencia, preguntada por los números de origen de las llamadas reclamadas, la reclamada ha contestado que tres de los números consultados correspondían a otro operador, que a uno de los números consultados le sobraban dígitos y no podía aportar información al respecto y que otros 14 números no eran utilizados por la reclamada y aportaba capturas de pantalla de páginas web en las que varios usuarios indicaban que recibían llamadas de la numeración en cuestión en nombre de varios operadores de telefonía, o bien no contestaba nadie, o solamente se decía “Good bye” o “buenas tardes” y colgaban, o les realizaban preguntas sobre edad y nacionalidad, entre otras.

De lo expuesto, no ha quedado debidamente acreditado en el expediente que las llamadas reclamadas hubieran existido y que hubieran sido realizadas por la reclamada. De hecho, según la información obtenida en la inspección de fecha 21 de marzo y 2 de abril de 2019, la reclamada presentó un escrito ante la Guardia Civil denunciando una posible usurpación de la personalidad por parte de un tercero desconocido, como consecuencia de la información obtenida a partir de las reclamaciones a ella trasladadas por esta Agencia. E incluso durante la inspección reprodujo una de las llamadas aparentemente fraudulentas que había recibido como queja de un cliente.

Además, durante la citada inspección a sus oficinas, la reclamada ha indicado que en septiembre de 2018 inició una investigación interna a raíz del incremento del volumen de reclamaciones que recibían esta Agencia y que había observado que la mayoría de las reclamaciones se correspondían con llamadas realizadas desde numeraciones que pertenecían a operadores distintos de la reclamada, cuando la práctica comercial de la reclamada era que la plataforma que realizara las llamadas comerciales para un operador utilizara números llamantes de ese mismo operador. También declaró que elaboró un protocolo interno para atender los requerimientos y traslados de reclamaciones que recibía por parte de esta Agencia.

Respecto al procedimiento de la reclamada para los tratamientos de datos con fines de mercadotecnia directa mediante llamadas telefónicas, durante la citada inspección la reclamada aportó un listado con las campañas comerciales y las plataformas contratadas para realizarlas. En cuanto a los números de teléfono a contactar, manifestó que siempre eran proporcionados por la reclamada y que podían proceder de una o varias de las siguientes fuentes: clientes de la reclamada; bases de datos de proveedores externos cuyos contratos incluían expresamente que se obligaban a que los datos habían sido obtenidos cumpliendo la normativa de protección de datos; potenciales clientes que habían solicitado a la reclamada que se pusiera en contacto con ellos o que habían consultado su cobertura a través de la página web de una marca de la reclamada; y números aleatorios obtenidos mediante un algoritmo propio.

(...)

También declaró la reclamada que se había realizado acciones para comprobar que las plataformas cumplían con el argumentario de las campañas comerciales y con la legalidad en materia de privacidad y protección de datos personales, tales como (...).

En cuanto a la atención del derecho de oposición, la reclamada declaró que la gestión de la lista de números de teléfono que habían ejercido su oposición a no recibir llamadas comerciales no deseadas se gestionaba mediante una aplicación web a la que tenía acceso el departamento de atención al cliente, independientemente del canal por el que se hubiera recibido una solicitud. De acuerdo con el protocolo aportado por la reclamada, (...).

Además, la reclamada declaró que la Oficina del DPO remitía al departamento de atención al cliente las quejas que recibían de personas que indicaban que recibían llamadas comerciales pese a haberse opuesto a la recepción de llamadas comerciales no deseadas.

Por último, la reclamada manifestó que a partir de las reclamaciones que habían recibido en relación con llamadas recibidas por personas cuyos números de teléfono estaban inscritos en lista Robinson, se habían tomado las siguientes medidas:

- o Se habían definido una lista de controles cuya evaluación correspondía a la Oficina del DPO.
- o Se había creado un comité de seguimiento de las campañas comerciales, que había implementado un proceso por el cual, antes de realizarse una campaña comercial, tenía que ser informada por la Oficina del DPO respecto a la conformidad con la normativa de protección de datos personales.
- o Se había impulsado la creación de un comité de buenas prácticas junto con otros operadores de comunicaciones.

De toda la información obtenida durante la citada inspección a la reclamada y de los escritos presentados por ella ante esta Agencia, la cual se describe de forma detallada en los antecedentes de hecho de la presente resolución, tampoco se ha podido acreditar que la reclamada contara con un procedimiento interno para los tratamientos de datos realizados por la reclamada en el ámbito de la mercadotecnia directa, que incumpliera la normativa a ellos aplicable.

V

Lo anteriormente expuesto ha de conectarse con la vigencia en nuestro Derecho Administrativo sancionador del principio de presunción de inocencia reconocido en el artículo 24.2 de la Constitución Española, de modo que el ejercicio de la potestad sancionadora del Estado, en sus diversas manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. El principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo que acredite los hechos que motivan la imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor.

En el presente caso, no existe ninguna constatación de que las llamadas reclamadas hubieran existido y que hubieran sido realizadas por la reclamada con la finalidad de realizar acciones de mercadotecnia directa, desconociendo la normativa aplicable.

El Tribunal Constitucional (SSTC 131/2003 y 242/2005, por todas) se ha pronunciado en ese sentido al indicar que una de las exigencias inherentes al derecho a la presunción de inocencia es que la sanción esté fundada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta imputada y que recaer sobre la Administración pública actuante la carga probatoria de la comisión del ilícito administrativo y de la participación en él del denunciado.

Por su parte, el artículo 28.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece como uno de los principios de la potestad sancionadora el de la "Responsabilidad" y determina al respecto que:

“Sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas, así como, cuando una Ley les reconozca capacidad de obrar, los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos, que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa”.

Igualmente, se debe tener en cuenta lo que establece el artículo 53.2 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el cual establece que:

“Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables, tendrán los siguientes derechos: (...)

b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario”.

Por tanto, con arreglo a lo previsto en los preceptos anteriormente citados, procede acordar el archivo de estas actuaciones al no estimarse probado que por parte de la reclamada se hubiera vulnerado el derecho de los receptores de las llamadas publicitarias, en su condición de usuario final de los servicios de comunicaciones electrónicas, según lo dispuesto en el artículo 48.1.b) de la LGT.

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.**

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.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos