

- **Expediente N.º: EXP202104970**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 15 de noviembre de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **XFERA MÓVILES, S.A.** con NIF **A82528548** (en adelante, XFERA). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por la recepción de una llamada comercial desde la línea **TELÉFONO.1**, en su línea móvil (**TELÉFONO.2**) el día 13 de noviembre de 2021 a las 16:35 horas, estando la línea receptora inscrita en la Lista Robinson desde el 22 de julio de 2013.

El 18 de noviembre de 2021 presenta segunda reclamación, por recepción de una llamada el día 18 de noviembre de 2021 desde la línea llamante **TELÉFONO.3**. Manifiesta que el 15 de noviembre de 2021 envió un escrito de oposición.

El 27 de enero de 2022 presenta tercera reclamación por la recepción de una nueva llamada desde el número **TELÉFONO.4**.

Junto a la notificación se aporta:

- Certificado de inscripción en Lista Robinson
- Archivo mp3 donde consta llamada ofreciéndole los servicios de YOIGO
- Correo electrónico de YOIGO indicando que se habían solicitado la eliminación de las líneas del reclamante de las bases de datos de YOIGO

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a XFERA, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 1 de diciembre de 2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 3 de enero de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando, que XFERA filtra las bases de datos utilizadas por sus agencias de televenta con sus propias listas Robinson internas, en la que está incluido el reclamante. También hemos comprobado en nuestros sistemas que la numeración del reclamante no ha sido objeto de ninguna campaña promocional de XFERA y que los números no corresponden tampoco a ninguna de las agencias que trabajan para nosotros.

TERCERO: Con fecha 17 de enero de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

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

- Mediante información obtenida del registro de numeración de la página web de la "Asociación de operadores para la portabilidad", www.portanet.net, se verifica que, a fecha de investigación de este expediente, los operadores de los números origen de las llamadas eran:

TELÉFONO.4 SINEASEN, S.L.

TELÉFONO.1 TELCOM BUSINESS

TELÉFONO.3 VOXBONE, S.A.

En referencia al número reclamado **TELÉFONO.4**:

- De la respuesta a los requerimientos realizados se concluye que el flujo de titularidad de la línea telefónica era:

SINEASEN -> ORBITAL TELEFONÍA -> NETVOISS -> NM TELECOM (Perú)

SINEASEN indica que la llamada no fue realizada a través de sus plataformas de voz, ORBITAL indica que no lleva registro de llamadas, VODAFONE (operadora del reclamante) confirman la recepción de esta.

A requerimiento de información sobre titularidad de la línea correspondiente, TECH TELECOM LEGAL SERVICES (representante legal de NETVOISS en España) indica que la línea estaba asignada a NM TELECOM (Perú). Hay que comentar que en el contrato firmado entre NETVOISS y NM en la cláusula NOVENA, apartado e) indica textualmente:

“En caso EL CLIENTE contrate líneas de teléfono españolas y/o su numeración geográfica deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico de la numeración contratada, siendo necesario acreditarlo ante NETVOISS -a fin de que ésta pueda justificarlo a requerimiento del Operador, al existir obligación legal española.” Donde “EL CLIENTE” se refiere a NM TELECOM.

A pesar de esta cláusula, cuando se le requiere información provee como domicilio de NM TELECOM una dirección en Perú.

Se provee justificante de inscripción NETVOISS en el registro de operadores de la CNMC.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a NM TELECOM, solicitando motivo de las llamadas, el cual fue entregado el 12 de julio de 2022 y del cual no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado **TELÉFONO.1:**

- De la respuesta a los requerimientos realizados se concluye que el flujo de titularidad de la línea telefónica era:

TELCOM BUSINESS -> BE CALL BPO S.L.

VODAFONE confirma la recepción de la llamada.

A respuesta de requerimiento TELCOM indica que no figura realizada la llamada a través de su red y además indica que a la fecha de la llamada la línea se encontraba en servicio y a nombre de BE CALL BPO S.L.

A respuesta de requerimiento de BE CALL BPO indica textualmente:

*“1. La titularidad del número **TELÉFONO.1**, no corresponde a BE CALL BPO, S.L. en la fecha indicada.*

*2. Desde BE CALL BPO, S.L. no se han realizado llamadas al número **TELÉFONO.2** en la fecha indicada.”*

En referencia al número reclamado **TELÉFONO.3:**

- De la respuesta a los requerimientos realizados se concluye que el flujo de titularidad de la línea telefónica era:

VOXBONE -> STG COMPANY (Perú)

VODAFONE confirma la recepción de la llamada.

VOXBONE indica que en la referida fecha no se transmitió por su red ninguna llamada desde este número. Asimismo, indican que la línea estaba asignada a STG COMPANY (Perú), al cual se le envió requerimiento de información del cual no se ha recibido respuesta y tiene acuse de recibo con fecha 11 de julio de 2022.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control, lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT) y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

Por último, la Disposición adicional cuarta *"Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes"* establece que: *"Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes."*

II

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

El artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (vigente en el momento en que se cometió la infracción), 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 en su apartado 1.b), lo siguiente:

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

(...)

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

Sistemas de exclusión publicitaria

Teniendo en cuenta el contenido del apartado cuarto del artículo 23 de la LOPDGDD, *"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

Conclusión

A través de las actuaciones realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento que los números **TELÉFONO.4** y **TELÉFONO.3** pertenecen a NM TELCOM y STG COMPANY respectivamente, pero no se puede determinar quién es el responsable final de las llamadas ya que estas empresas no han atendido al requerimiento de información remitido por esta Agencia y tienen ubicadas sus sedes en Perú, quedando por tanto fuera del ámbito competencial de esta agencia.

En cuanto al número **TELÉFONO.1** hay discrepancia entre la información recibida del titular de la línea (TELCOM BUSINESS) quien dice que estaba asignada a BE CALL BPO S.L y la respuesta recibida de esta última quien dice que la línea no correspondía a ellos. De modo que no se puede acreditar que sea responsable de la llamada ni la relación que tiene con la empresa reclamada.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no obran en poder de esta Agencia evidencias suficientes que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos."

En consecuencia, no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

Así pues, 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 **A.A.A.** y 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.

940-110422

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