

- **Expediente N.º: EXP202209784**

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: Con fecha 11 de agosto de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00035032919 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L.** con NIF B82470162 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por recepción de llamadas comerciales en su línea móvil *****TELÉFONO.1** entre los días 05 de julio y 8 de agosto de 2022, desde varias líneas llamantes. La línea receptora se encuentra inscrita en la Lista Robinson desde el día 15 de junio de 2016.

Junto a la notificación se aporta:

- Certificado que acredita la inscripción de la línea receptora en la Lista Robinson.
- Factura telefónica que acredita la titularidad de la línea receptora.
- Capturas de pantalla que justifican la recepción de llamadas comerciales.

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 la parte reclamada, 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 28 de septiembre de 2022 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 11 de octubre de 2022 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando:

*“Se ha procedido a revisar nuestro sistema (HEOS) de registro de llamadas (Red-mine con código número XXXX) en fecha 08/08/2022 desde la línea *****TELÉ-***

FONO.2 y desde la línea *****TELÉFONO.3** en fecha 09/08/2022, que están asignadas a LEADDESK, S.L. y no consta que se haya realizado ninguna llamada al número *****TELÉFONO.1**.”

“Se ha procedido a comunicar la reclamación a LEADDESK, S.L. y a NET VOISS, S.A.C. para que comuniquen con sus clientes (Abonados a las líneas afectadas) para que procedan a revisar sus BBDD, identifiquen si les consta el número *****TELÉFONO.1** y en el caso el Abonado:

1. Proceda a trasladar el número *****TELÉFONO.1** a una “Lista de exclusión de llamadas comerciales”, lo mantenga bloqueado durante 2 años en dicha lista y lo elimine de la BBDD que utiliza para las llamadas comerciales.
2. En adelante se abstenga de realizar nuevas llamadas a este número y, como se le indica en el punto anterior, sea bloqueado para la defensa de posibles reclamaciones que se interponga por parte de la persona que nos ha comunicado que recibía llamadas no consentidas, ante la Agencia Española de Protección de Datos.
3. Que le confirme que ha procedido con lo indicado en los puntos 1. y 2.
4. Proceda a la confirmación de que la empresa abonada ha procedido a trasladar el número destinatario de las llamadas comerciales denunciadas a una “Lista de exclusión de llamadas comerciales”, lo mantenga bloqueado durante 2 años en dicha lista y en adelante lo elimine de la BBDD que utiliza para las llamadas comerciales; o en su caso, de que lo ha comunicado a terceros a los que haya encomendado acciones comerciales y de los que haya podido partir la inclusión de este número en la BBDD que están utilizando para llamadas comerciales.”

“Desde LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L., no disponemos de información concerniente al tratamiento de los datos personales vinculados a los números de teléfono destinatarios de llamadas comerciales, tales como el consentimiento del afectado, el origen de los datos personales de la persona afectada y modo de obtención de los mismos; o cualquier otra información vinculada a los números de teléfono destinatarios de llamadas comerciales que no sean datos de tráfico de llamadas (Línea que realiza la llamada, número destinatario de la llamada, fecha de realización de la llamada y duración de la misma) tan solo con el fin de gestionar la facturación que los Reseller o Revendedores realizan a sus clientes/Abonados que son quienes realmente realizan las llamadas y pueden proporcionar este tipo de información.”

TERCERO: Con fecha 28 de octubre de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

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 mismo reclamante se tiene que los operadores de los números origen de las llamadas eran:

*****TELÉFONO.4** LEADDESK, S.L.

*****TELÉFONO.2** LEADDESK, S.L.

*****TELÉFONO.3** LEADDESK, S.L.

*****TELÉFONO.5** NET VOISS, S.A.C.

*****TELÉFONO.6** LEADDESK, S.L.

*****TELÉFONO.7** VOXBONE, S.A.

*****TELÉFONO.8** VOXBONE, S.A.

*****TELÉFONO.9** VOXBONE, S.A.

*****TELÉFONO.10** R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

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:

LEADDESK -> UPMOBILE SOLUTIONS SL

LEADDESK confirman la emisión de la llamada, sin embargo, MOVISTAR indica que no le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento a UPMOBILE SOLUTIONS SL el 21-03-2023 el cual resultó expirado por NOTIFICA. Se envió reiteración por correo postal certificado el 12-05-2023, con fecha de acuse el 15-05-2023 y del cual no se ha recibido respuesta a la fecha de redacción de este informe.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.2**:

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

LEADDESK -> UPMOBILE SOLUTIONS SL

LEADDESK indica que hubo un intento de llamada en la fecha especificada. MOVISTAR indica que no le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento a UPMOBILE SOLUTIONS SL el 21-03-2023 el cual resultó expirado por NOTIFICA. Se envió reiteración por correo postal

certificado el 12-05-2023, con fecha de acuse el 15-05-2023 y del cual no se ha recibido respuesta a la fecha de redacción de este informe.

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:

LEADDESK -> UPMOBILE SOLUTIONS SL

LEADDESK indica que hubo un intento de llamada en la fecha especificada. MOVISTAR indica que no le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento a UPMOBILE SOLUTIONS SL el 21-03-2023 el cual resultó expirado por NOTIFICA. Se envió reiteración por correo postal certificado el 12-05-2023, con fecha de acuse el 15-05-2023 y del cual no se ha recibido respuesta a la fecha de redacción de este informe.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.5:**

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

NETVOISS -> COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A. (Venezuela)

NETVOISS confirma la realización de la llamada.

MOVISTAR indica que no le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a COMERCIALIZADORA SYR el 22-02-2023, solicitando motivo de las llamadas, no se ha recibido respuesta ni acuse de recibo.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.6:**

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

LEADDESK -> SAMPER-SAMPEDRO SL

LEADDESK indica que hubo un intento de llamada en la fecha especificada. MOVISTAR confirma la recepción de la llamada.

SAMPER-SAMPEDRO SL indica (fecha 26/04/2023 y N.º de registro REGAGE23e00026833153) que la línea ha estado activa bajo la titularidad de LEADDESK S.L. en la mercantil LEAST COST ROUTING TELECOM S.L. e indican que SAMPER-SAMPEDRO suscribió en su día un contrato de prestación de servicios por la que, aquella, le prestaba un servicio de CRM telefónico.

El día 11-05-2023 se le envía nuevo requerimiento a SAMPER solicitando las razones de las llamadas y relación contractual con el reclamado, dicho requerimiento tiene acuse de recibo 16-05-2023 y al día de redacción de este informe no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.7:**

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

VOXBONE -> STG COMPANY(Perú)

Voxbone indica que no identifican ninguna llamada saliente y podría tratarse de spoofing.

MOVISTAR indica que no le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a STG COMPANY el 07-03-2023, solicitando motivo de las llamadas, el cual tiene justificante de entrega el 14-03-2023 y del cual no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.8:**

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

VOXBONE -> STG COMPANY(Perú)

Voxbone indica que no identifican ninguna llamada saliente y podría tratarse de spoofing.

MOVISTAR indica que si le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a STG COMPANY el 07-03-2023, solicitando motivo de las llamadas, el cual tiene justificante de entrega el 14-03-2023 y del cual no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.9:**

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

VOXBONE -> STG COMPANY(Perú)

Voxbone indica que no identifican ninguna llamada saliente y podría tratarse de spoofing.

MOVISTAR indica que no le consta la recepción de esta.

Se envió requerimiento por correo internacional certificado a STG COMPANY el 07-03-2023, solicitando motivo de las llamadas, el cual tiene justificante de entrega el 14-03-2023 y del cual no se ha recibido respuesta.

En referencia al número reclamado *****TELÉFONO.10:**

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

R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES S.A

R CABLE contesta que dicho número no pertenecía a ningún titular de esa mercantil a la fecha solicitada y que no figura registro de dicha llamada.

MOVISTAR indica que no consta la recepción de dicha llamada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con lo establecido en el artículo 114.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel) 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 registrarán 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

Disposición final sexta, apartado 2 de la LGTel 11/2022

"El derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial contemplado en el artículo 66.1.b) entrará en vigor en el plazo de un año a contar desde la publicación de la presente ley en el "Boletín Oficial del Estado". Hasta ese momento, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración podrán seguir ejercitando el derecho a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en el artículo 66.1.a) y a ser informados de este derecho".

III

Conclusión

A través de las investigaciones realizadas por esta Agencia, se ha podido determinar que:

Con respecto a los números *****TELÉFONO.3**, *****TELÉFONO.4** y *****TELÉFONO.2** no se puede concluir cual fue la razón de las llamadas, ya que el titular final UPMOBILE SOLUTIONS SL no respondió al requerimiento inicial de información que resultó expirado, ni a la reiteración cuyo acuse de recibo data de 15/05/2023, por lo que no ha sido posible determinar que sea el responsable final de las llamadas reclamadas.

Por lo tanto, 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.

Con respecto al número *****TELÉFONO.5** no se puede concluir cual fue la razón de las llamadas ya que el titular final COMERCIALIZADORA SYR CENTER 2020, C.A. que se encuentra en Venezuela no contestó al requerimiento de información, por lo que no ha sido posible determinar que sea el responsable final de la llamada reclamada. Además, hay que señalar que esta Agencia no tiene competencias sobre empresas ubicadas en Venezuela.

Con respecto a los números *****TELÉFONO.7**, *****TELÉFONO.8** y *****TELÉFONO.9** no se puede concluir cual fue la razón de las llamadas ya que el titular final STG COMPANY que se encuentra en Perú no contestó al requerimiento de información.

La entidad llamante corresponde a una empresa ubicada en Perú, de la que no se ha localizado representante de la empresa en la Unión Europea, por lo tanto, hay que señalar que la LGT no confiere a la Agencia Española de Protección de Datos competencias sobre una empresa ubicada en Perú.

Con respecto al número *****TELÉFONO.6**, LEADDESK, SL indica que el titular final es SAMPER-SAMPEDRO SL, quien en su respuesta a requerimiento de información indicaba que tenía suscrito un contrato con LEAST COST ROUTING TELECOM S.L. para la prestación de servicios de CRM telefónico, con esta afirmación y la confirmación de la llamada por parte de la operadora del reclamante se puede concluir que la razón de la llamada fue para la oferta de servicios de telefonía en nombre del reclamado.

Con respecto al número *****TELÉFONO.10** el titular de la misma, R CABLE Y TELECOMUNICACIONES S.A indica que la línea no estaba asignada y no consta la recepción ni la emisión de la misma.

Con muy alta probabilidad, esta línea fue objeto de suplantación de CLI o spoofing telefónico (que es una forma de enmascarar la identidad de empresas o personas cambiando el número que aparece en el identificador de llamadas, usan el número para que parezca que es otra empresa o persona quien llama). Con lo cual no se puede determinar quién realizó las llamadas y quien es el responsable de estas.

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 **LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L.** y a la parte reclamante.

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.

940-020323

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