

- **Expediente N.º: EXP202300777**

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 13 de diciembre de 2022, se presentó reclamación con número de registro de entrada REGAGE22e00056932199 ante la Agencia Española de Protección de Datos contra VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. con NIF A80907397 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

El reclamante presenta reclamación por la recepción de llamadas comerciales en línea *****TELÉFONO.1** el 12 de diciembre de 2022. La línea receptora está registrada en Lista Robinson desde el 28 de agosto de 2019.

Junto a la notificación se aporta:

- Imágenes de pantalla del teléfono móvil de las llamadas recibidas.
- Grabaciones de las llamadas recibidas.

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 30 de enero de 2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

No se recibió respuesta en plazo a este escrito de traslado.

Con fecha 22 de marzo de 2023 se recibe en esta Agencia fuera de plazo escrito de respuesta indicando que

*“con respecto de las numeraciones de origen de las llamadas, alega que no es titular de la numeración geográfica, y que lo es de la numeración móvil pero que “Con respecto a la numeración *****TELÉFONO.2**, la cual aparece asociada*

a Vodafone, se ha comprobado, tras una exhaustiva investigación en sus sistemas internos, que dicha numeración no consta en nuestra base de datos de números telefónicos que usan nuestros colaboradores para realizar llamadas de captación. Asimismo, esta numeración tampoco está asociada a la actividad comercial que realiza Vodafone de forma interna.”

TERCERO: Con fecha 13 de marzo de 2023, 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

Verificación de la existencia de las llamadas:

La parte reclamante afirma haber recibido en su teléfono móvil dos llamadas de oferta comercial en nombre de la compañía Vodafone el 12 de diciembre de 2022 con las siguientes numeraciones de origen - hora de inicio - duración:

- *****TELÉFONO.3** - 13:47 - 4' 32"
- *****TELÉFONO.2** - 13:55 - 1' 52"

Al requerimiento de 28 de marzo de 2023, ORANGE SPAGNE, S.A.U., operadora de la numeración de destino, confirmó la recepción de ambas llamadas (REGAGE23e00023728175).

Verificación de la titularidad y origen de la llamada desde la numeración *****TELÉFONO.2**:

Consultado el registro de la CNMC, la titularidad de la línea corresponde a la parte reclamada.

El 29 de marzo de 2023 se envía requerimiento a la parte reclamada para que proporcione información sobre la titularidad y realización de la llamada, que contesta fuera de plazo (11 de mayo, REGAGE23e00030131690).

En su respuesta, alega que “Tras realizar las comprobaciones oportunas en los sistemas internos de mi representada, se ha verificado que la línea telefónica *****TELÉFONO.2** está asignada a Vodafone. Asimismo, se ha confirmado que no es empleada por Vodafone o sus colaboradores para realizar llamadas de captación o de índole comercial. Sin embargo, sí se trata de una numeración interna y temporal generada por Vodafone, cuyo objetivo es proporcionar un servicio de respaldo en caso de una pérdida de cobertura durante una llamada. Esto es, si el usuario en un

momento dado carece de cobertura, el sistema se conecta con otro punto de conexión que emite una mejor señal. Para esto es necesario otorgar un número temporal distinto a la línea llamante y el cual permite que el nuevo punto de conexión reconozca el terminal desde el que se llama. En ningún caso, la numeración emite llamadas, sino que únicamente es emplea como apoyo temporal en situaciones de pérdida de cobertura.”

Tras investigar sobre el empleo de numeraciones temporales en situaciones de pérdida de cobertura de usuarios, no resulta satisfactoria la explicación ofrecida sobre el uso de la numeración.

El 7 de junio de 2023 se envía a la parte reclamada nuevo requerimiento de información, que contesta fuera de plazo (26 de junio, REGAGE23e00041315189).

En su respuesta, alega que “Tal y como indica la presente Agencia, la numeración *****TELÉFONO.2** se trata de un HON (en sus siglas en inglés “Handover number”). Es una numeración provisional asignada temporalmente a una estación móvil que se desplaza entre áreas de radio. Se emplea para permitir la continuidad de la llamada en escenarios de movilidad del cliente. Sin embargo, Vodafone no emplea esta numeración para realizar handovers desde 2014, ni tampoco la tiene asignada a ningún cliente. Sin perjuicio de todo ello, Vodafone mantiene la numeración reservada en caso de que en el futuro la pueda necesitar.”

Presenta un listado de las numeraciones reservadas para el mencionado uso:

NDC-697	Nº de cliente	Asignación
697-0xxxxx	000000 – 099999	Reservado Red (R4)
10k	000000 – 009999	GTs de nodos R4
80k	010000 – 089999	MSRNs R4
9k	090000 – 098999	HONs R4s Además se usar los subrangos 346970918xx 28xx 38xx 58xx para los STN-SR numeración. Se usa para los SRVCC e indican el MTAS destino.
1k	099000 – 099999	Números de prueba – Con clientes asignados

La parte reclamada proporciona referencias técnicas que justifican el uso de numeraciones adicionales en caso de pérdida de cobertura, no por parte de usuarios sino de estaciones móviles de la compañía, resultando esta aclaración satisfactoria. Sin embargo, al no estar la numeración aludida en el listado proporcionado por la empresa, el 27 de junio se envía nuevo requerimiento de información a la parte reclamada, que contesta fuera de plazo (18 de julio, REGAGE23e00048544109).

En su respuesta, alega que “Tal y como indica la Agencia, la numeración *****TELÉFONO.2** no se encuentra entre los rangos que actualmente son usados por mi representada para prestar el servicio de handover. No obstante, esta línea se mantiene reservada para esta finalidad, no siendo otorgada o empleada para otras finalidades”.

Y también, como igualmente hizo en la anterior respuesta, que *“Teniendo en consideración este hecho, es muy probable que el reclamante haya sido víctima de fraude a través de la técnica de spoofing telefónico que, como la presente Agencia ya conoce, es una forma de enmascarar la identidad de empresas o personas cambiando el número que aparece en el identificador de llamadas, usando así el número modificado para que parezca que es otra empresa o persona la quien llama”*.

A partir de la información obtenida, no ha sido posible determinar el origen de la llamada realizada desde la numeración *TELÉFONO.2.**

Verificación de la titularidad y origen de la llamada desde la numeración ***TELÉFONO.3:

Consultado el registro de la CNMC, la numeración pertenece a la entidad COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U.

A requerimientos de 29 de marzo y 21 de abril de 2023, COLT TECHNOLOGY responde (REGAGE23e00029895375) que la titularidad de la numeración corresponde a la empresa GLOBTELECOM 2000 S.L.:

(...)

GLOBTELECOM 2000 S.L. no ha respondido al requerimiento enviado el día 11 de mayo de 2023 por vía electrónica (rechazada por caducidad el 22 de mayo), con reiteración el 23 de mayo por vía postal a la dirección mencionada en la respuesta de COLT TECHNOLOGY, que coincide con la certificada por la Agencia Tributaria, y que resultó devuelta por destinatario desconocido. Se asocian al expediente los documentos *“Caducidad Notificación Electrónica GLOBTELECOM 2000”, “CONTESTACIÓN DE LA AEAT” y “Devolución Notificación Postal GLOBTELECOM 2000”*.

Ante la falta de respuesta de la señalada como titular, se envía (7 de junio) nuevo requerimiento a COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U. para que aporte contrato de la línea. La empresa aporta en primer lugar un contrato en el que no consta el número de línea; al requerimiento para que subsane la falta de información (26 de junio) responde (REGAGE23e00048657140):

(...).

Se envía (20 de julio) requerimiento a **A.A.A.**, titular de la marca OSTERISK, quien responde (REGAGE23e00049482531) que *“el número ***TELÉFONO.3 fue contratado el día 15 de septiembre de 2022 por la empresa TINJATECH SERVICES, situada en ***DIRECCIÓN.1. El número se dio de baja el 31 de enero de 2023”, y confirma la realización de la llamada el día 12 de diciembre de 2022 a las 13:48 horas hacia la numeración de la parte reclamante, con duración de 272 segundos.*

Se envía (26 de julio) solicitud de información a la empresa TINJA TECH SERVICES de Tánger (Marruecos) mediante correo certificado internacional, pero hasta el momento de la redacción del presente informe no se ha recibido respuesta a la misma.

Se envía (31 de julio) nuevo requerimiento a **A.A.A.** para que aporte copias de los contratos de la numeración desde la operadora cedente y hacia la operadora destinataria, dirección postal de la destinataria y registro de llamadas desde esta última a la numeración de la parte reclamante.

A.A.A. responde (31 de julio, REGAGE23e00051994056):

- que adquirió la numeración *****TELÉFONO.3** a la empresa "GREEN SERVICES SL"
- que solicitó la baja de varias numeraciones a esa empresa (aporta correo electrónico de 31 de enero), entre las que se encuentra la numeración *****TELÉFONO.3**:
(...).

- aporta un listado de llamadas realizadas por la empresa que lo contrató (TINJA TECH SERVICES) a la numeración **+34***TELÉFONO.1**. En el listado proporcionado aparece una llamada el día 12 de diciembre de 2022 desde la numeración *****TELÉFONO.4** y duración 4'32"; el resto de las llamadas son de otras fechas y tienen duraciones entre 2" y 11". Indica que no dispone de contratos de las numeraciones; aporta otros datos de contacto (un nombre, teléfono y correo electrónico no corporativo) con TINJA TECH SERVICES:

(...).

Tras comprobar su registro como operadora de telecomunicaciones en la CNMC, se envía (7 de agosto) requerimiento a GREEN SERVICIOS 2007 S.L. para que acredite la titularidad de la línea en la fecha especificada, así como en su caso las empresas cedente y destinataria de la numeración.

GREEN SERVICIOS S.L. responde (13 de agosto, REGAGE23e00055041176) que:

- El titular de la línea es **A.A.A.** desde el 15 de septiembre de 2022.
- Contrató el rango de numeraciones *****TELÉFONO.5** a *****TELÉFONO.6** a "Colt Technology Services Group Limited". Aporta imagen de pantalla del 15 de septiembre de 2022:

(...).

Existe contradicción entre el operador que COLT TECHNOLOGY SERVICES declara ser cliente de la línea *****TELÉFONO.3** y el que **A.A.A.** declara ser proveedor (respectivamente, GLOBTELECOM 2000 y GREEN SERVICIOS 2007).

Las posibilidades son:

	COLT	->	GLOB	->	XXXXX	->	TINJA
o bien	COLT	->	GREEN	->	XXXXX	->	
	TINJA						

Sin embargo, GREEN SERVICIOS 2007 presenta una copia de pantalla que relaciona la contratación de la línea con COLT TECHNOLOGY SERVICES. Además, **A.A.A.** declara que contrató esa línea con GREEN SERVICIOS, y aporta copia de un correo electrónico solicitando la baja del contrato de esa numeración, mientras que COLT TECHNOLOGY SERVICES no aporta documento alguno que complemente su declaración y GLOBTELECOM 2000 no ha contestado a los requerimientos, por lo que se puede deducir que la secuencia de titulares de la numeración *****TELÉFONO.3** es:

COLT TECHNOLOGY SERVICES S.A.U -> GREEN SERVICIOS 2007 S.L. -**A.A.A.**-> TINJA TECH SERVICES.

Cabe destacar que:

- COLT TECHNOLOGY SERVICES consta en el registro de operadores de la CNMC como titular de la numeración *****TELÉFONO.3**.
- Las operadoras COLT TECHNOLOGIES SERVICES, GREEN SERVICIOS 2007 y **A.A.A.**, han reconocido la compra y reventa de la numeración, pero ninguna de ellas ha aportado un contrato válido de ello.
- Existen contradicciones entre las declaraciones realizadas por las mencionadas operadoras. COLT TECHNOLOGY SERVICES ha declarado varias veces en sus respuestas haber revendido la numeración *****TELÉFONO.3** a GLOBTELECOM 2000, pero no aporta documentación que lo acredite. Sin embargo, las declaraciones y documentos aportados por GREEN SERVICIOS 2007 y por **A.A.A.** indican que fue GREEN SERVICIOS 2007 la que adquirió la numeración a COLT TECHNOLOGY SERVICES y luego la revendió a **A.A.A.**.
- La entidad TINJA TECH SERVICES (en Marruecos) no ha respondido a los requerimientos de información enviados.
- La entidad GLOBTELECOM 2000 S.L., no ha respondido a los requerimientos de información enviados.

A partir de la información obtenida no ha sido posible determinar el origen de la llamada desde la numeración ***TELÉFONO.3**.**

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 LOPDGGDD), 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, no se ha podido determinar el origen de la llamada desde la numeración *****TELÉFONO.2**, ya que la parte reclamada, titular de la numeración, niega haberla realizado. Es muy probable que el reclamante haya sido víctima de fraude a través de la técnica de "spoofing telefónico" (que es una forma de enmascarar la identidad de empresas o personas cambiando el número que aparece en el identificador de llamadas usando el número modificado para que parezca que es otra empresa o persona quien llama).

Sobre la llamada desde la numeración *****TELÉFONO.3**, no se ha podido determinar el origen de la misma pese a los múltiples requerimientos de información enviados a varios de los operadores implicados y no haber recibido respuesta de ninguno de ellos.

Queda acreditada la recepción de las llamadas por haberlas confirmado la operadora de la parte reclamante.

Así pues, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por la realización de las llamadas y 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. 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