

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR
LLAMADAS MOLESTAS/NO CONSENTIDAS DESDE LÍNEAS MÓVILES

ESQUEMA

PASO 1º RESPUESTA AL RECLAMANTE

Documento 1 Líneas móviles/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA MOVIL SE HA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR UN CLIENTE FINAL

Documento 2 Líneas móviles/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA MÓVIL SE HA CONTRATADO VÍA AGENTE COMERCIALIZADOR

PASO 2º COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL O AL AGENTE COMERCIAL

Documento 3 Líneas móviles/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL TELEFONÍA MOVIL (Poniendo en copia del correo electrónico al Agente comercial)

PASO 1º RESPUESTA AL RECLAMANTE

Documento 1 Líneas móviles/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA MÓVIL SE HA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR UN CLIENTE FINAL

Realizadas las averiguaciones correspondientes, procedo a informarle respecto a las líneas desde las que ha recibido llamadas no consentidas.

Aprovechamos para informarle, que AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. es una operadora de telefonía que presta servicios de Telecomunicaciones a través de sus líneas de teléfono que son contratadas por clientes finales, como es el caso de la/s línea/s telefónicas desde la/s que usted está recibiendo llamadas.

Con respecto a las líneas indicadas en su reclamación, AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. no es responsable de la utilización de las líneas **XXX** sino el **cliente que la/s ha contratado**. En este caso se trata de la empresa **XXX**

Con el fin de poder ayudarle, a continuación, le informamos sobre la identidad y datos de contacto del cliente que tiene contratada/s la/s líneas **XXX**

Datos de contacto:

RAZÓN SOCIAL: **XXX**

NIF :**XXX**

DIRECCIÓN: **XXX**

Puede dirigirse a esta empresa para ejercer su **derecho de acceso** a los datos personales que **XXXXRAZÓN SOCIALXXX** tenga sobre usted (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-acceso>); y posteriormente, una vez sea atendido el derecho indicado (Plazo de 1 mes desde su solicitud) podrá ejercer ante la misma empresa, el derecho de oposición para que no vuelvan a

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR LLAMADAS MOLESTAS/NO CONSENTIDAS DESDE LÍNEAS MÓVILES

molestarle (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-oposicion>).

Igualmente, le **recomendamos que se inscriba en la Lista Robinson para evitar recibir llamadas comerciales o cualquier otro tipo de publicidad no deseada**. Todas las empresas están obligadas a revisar esta Lista previamente a realizar llamadas comerciales, debiendo excluir de las llamadas comerciales o envíos publicitarios a aquellas personas que se encuentren inscritas en la misma. Le facilitamos el enlace para inscribirse de forma gratuita en la Lista Robinson: <https://www.listarobinson.es/register-consumer> “

Ponemos en su conocimiento, que **esta empresa** -como todos los Clientes de telefonía de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.-, al contratar la/s línea/s, **ha contraído obligaciones que protegen especialmente a los destinatarios de llamadas no consentidas o comerciales, a través de las condiciones generales suscritas con AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.**, tales como la condición “15. *Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio*”; y las condiciones “16. *Bis. Bases de datos del cliente*” y “16. *Quinquies. Regulación de las llamadas comerciales realizadas por el cliente o por un tercero por cuenta del cliente (Art.66 LGT)*”.

Por nuestra parte, **vamos a comunicar a este Cliente que hemos recibido su queja para que cesen las llamadas; y en cualquier caso, si tras realizar las averiguaciones oportunas se confirmase el motivo de su reclamación, se procederá a dar de baja la línea objeto de su reclamación.**

Desde AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. no podemos ayudarle de otra forma, ya que la responsabilidad de la utilización de la línea corresponde al Cliente que contrata la/s línea/s que es quien realiza las llamadas.

Esperamos haberle sido de ayuda.

Reciba un cordial saludo,

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR LLAMADAS MOLESTAS/NO CONSENTIDAS DESDE LÍNEAS MÓVILES

Documento 2 Líneas móviles/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA MÓVIL SE HA CONTRATADO VÍA **AGENTE COMERCIALIZADOR**

Realizadas las averiguaciones correspondientes, procedo a informarle respecto a las líneas desde las que ha recibido llamadas; y aprovechamos para informarle, que AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. es una operadora de telefonía que presta servicios de Telecomunicaciones a través de sus líneas de teléfono que son contratadas por terceros (usuarios de la/s línea/s o clientes de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.), a través del **Agente comercializador XXXNOMBRE Y NIF XXX**; como es el caso de la/s línea/s telefónica/s desde la/s que usted está recibiendo llamadas.

AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U., no es responsable de la **utilización de la/s línea/s XXX**, sino el **usuario** de la/s misma/s, esto es, el **cliente que la/s ha contratado**, a través del Agente comercial, **para realizar llamadas**.

La identidad del **usuario de la/s línea/s*** que la/s tiene contratadas, es la siguiente:

RAZÓN SOCIAL: **XXX**

NIF: **XXX**

(*) Podemos facilitarle la identidad del usuario de la/s línea/s siempre y cuando se trate de una persona jurídica (Empresa o Entidad con personalidad jurídica); en el caso de que se trate de una persona física (Un particular), usted debe dirigir su reclamación directamente a la Agencia Española de Protección de Datos.

Puede **dirigirse a éste último** para ejercer su **derecho de acceso** a los datos personales que el usuario de la/s línea/s pudiese tener sobre usted (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-acceso>); y posteriormente, una vez sea atendido el derecho indicado (Plazo de 1 mes desde su solicitud) podrá ejercer ante el mismo usuario/cliente de la/s línea/s, el **derecho de oposición** para que no vuelva a recibir llamadas (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-oposicion>).

Ponemos en su conocimiento, que **esta empresa** -como todos los Clientes de telefonía de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.-, al contratar la/s línea/s, **ha contraído obligaciones que protegen especialmente a los destinatarios de llamadas no consentidas o comerciales, a través de las condiciones generales suscritas con AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.**, tales como la condición “15. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio”; y las condiciones “16. Bis. Bases de datos del cliente” y “16. Quinquies. Regulación de las llamadas comerciales realizadas por el cliente o por un tercero por cuenta del cliente (Art.66 LGT)”.

Por nuestra parte, con el fin de serle de ayuda, **vamos a comunicar al Agente comercial que hemos recibido su queja para que avise al cliente/usuario de la/s línea/s con el fin de que cesen las llamadas**; igualmente, procederemos a **verificar la realización de la llamada** con la información que usted nos ha facilitado **y en caso de confirmarse, se dará de baja la/s línea/s**.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR LLAMADAS MOLESTAS/NO CONSENTIDAS DESDE LÍNEAS MÓVILES

Desde AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. no podemos ayudarle de otra forma, ya que la responsabilidad de la utilización de la línea corresponde al usuario de la/s misma/s (Cliente que contrata la/s línea/s a través del Agente comercial).

Por último, nos permitimos **recomendarle que se inscriba en la Lista Robinson para evitar recibir llamadas comerciales o cualquier otro tipo de publicidad no deseada**. Todas las empresas están obligadas a revisar esta Lista previamente a realizar llamadas comerciales, debiendo excluir de las llamadas comerciales o envíos publicitarios a aquellas personas que se encuentren inscritas en la misma. Le facilitamos el enlace para inscribirse de forma gratuita en la Lista Robinson: <https://www.listarobinson.es/register-consumer>

Esperamos haberle sido de ayuda.

Reciba un cordial saludo,

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR
LLAMADAS MOLESTAS/NO CONSENTIDAS DESDE LÍNEAS MÓVILES

**PASO 2º COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL Y AL
AGENTE COMERCIAL (En copia en el correo enviado al Cliente final).**

**Documento 3 Líneas móviles/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL
TELEFONÍA MOVIL (Poniendo en copia del correo electrónico al Agente comercial)**

Estimado Cliente,

Estamos recibiendo **reclamaciones de llamadas no consentidas** desde la/s línea/s **XXX** que su empresa, **XXX** tiene contratada con **AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (ION MOBILE)**; por lo que en base a la condición 15 de las Condiciones Generales de Contratación y como medida preventiva, le informamos de la **suspensión temporal de la/s línea/s por un periodo de 24 horas**, transcurrido el cual, si no hemos recibido por su parte respuesta a este mail esclareciendo las circunstancias del uso irregular del servicios, **procederemos a la baja definitiva** de las mismas en aplicación de la ya citada condición **“15. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio”**, que regula para los supuestos que no cumplan con el uso lícito del servicio ION MOBILE podrá (...) **“(iii) dar de baja la/s línea/s cuya utilización vulnere la normativa legal española, especialmente la regulación legal sobre llamadas comerciales; así como la utilización de la línea para la realización de delitos de estafa, usurpación de la identidad o cualquier otro recogido en el Código Penal español”**.

Igualmente, le rogamos,

1. Que proceda a **trasladar a una “Lista de exclusión de llamadas comerciales”**, lo mantenga **bloqueado durante 2 años** en dicha lista **y transcurrido dicho periodo, borre de la BBDD que utiliza para las llamadas comerciales, el número destinatario de las llamadas XXX**, guardando prueba suficiente del procedimiento de borrado empleado que podrá ser requerida por AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO durante los tres (3) meses siguientes a la finalización del periodo establecido para el bloqueo.
2. Que en adelante **se abstenga de realizar nuevas llamadas al número destinatario de las llamadas indicado en el punto 1.**; 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 o ante cualquier otro organismo de la Administración Pública española y/o de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
3. Que **confirme** vía correo electrónico a **xxxxxx** que ha procedido con lo indicado en los puntos 1. y 2.

Quedamos a la espera de su confirmación escrita de que ha llevado a cabo las instrucciones indicadas en los puntos 1. y 2.

Para cualquier duda o comentario, quedo a su disposición en la misma dirección de correo desde la que he contado con usted, o en el teléfono de atención al cliente **XXXXXX**

Reciba un cordial saludo y gracias por su colaboración.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR
LLAMADAS MOLESTAS/NO CONSENTIDAS DESDE LÍNEAS MÓVILES