

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

ESQUEMA

PASO 1º RESPUESTA AL RECLAMANTE

Documento 1 Líneas fijas/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA DE TELEFONÍA FIJA SE HA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR UN CLIENTE FINAL

Documento 2 Líneas fijas/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE DE ESTAFA CUANDO LA LÍNEA DE TELEFONÍA FIJA SE HA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR UN CLIENTE FINAL

Documento 3 Líneas fijas/. RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA DE TELEFONÍA FIJA HA SIDO CONTRATADA VÍA UN REVENDEDOR

PASO 2º COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL O AL REVENDEDOR

Documento 4 Líneas fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL (CALL CENTER)

Documento 5 Líneas fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL (NO CALL CENTER)

Nota importante: en caso reiterativo, si se recibe de nuevo otra reclamación sobre llamadas molestas por parte de un Cliente No Call Center, se comunicará la baja de la/s línea/s con el envío del "Documento 4 Líneas fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL /CALL CENTER)"

Documento 6 Línea fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL REVENDEDOR

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

PASO 1º RESPUESTA AL RECLAMANTE

Documento 1 Líneas fijas/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA DE TELEFONÍA FIJA SE HA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR UN CLIENTE FINAL

Realizadas las averiguaciones correspondientes, procedemos a informarle respecto a las líneas desde las que ha recibido llamadas molestas o no consentidas; 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 telefonía fija que son contratadas por terceros (usuarios de las líneas/clientes) para la realización de llamadas; como es el caso de la/s línea/s telefónica/s desde la/s que usted está recibiendo las llamadas molestas o no consentidas.

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 línea/s*** (cliente AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.) que ha contratado la/s misma/s. La identificación del usuario de la/s línea/s es la siguiente:

RAZÓN SOCIAL: **XXX**
N.I.F.: **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.

Por tanto, las llamadas que usted recibe desde la/s línea/s indicada/s son realizadas por **XXX**

Esta empresa, como todos nuestros clientes, están obligados a cumplir con las "**Condiciones Generales de Contratación - Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U.**" que usted misma puede comprobar en nuestra página web (Puede acceder directamente a través de este enlace : <https://www.lcrcom.net/condiciones-generales-de-contratacion>). En dichas Condiciones Generales de Contratación, en la cláusula **16bis. REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE LAS BBDDs DEL CLIENTE**, se regula entre las "Obligaciones del Cliente" (En este caso) textualmente "Para enviar publicidad o comunicaciones comerciales a potenciales clientes, cuidará especialmente la revisión de "Listas de exclusión comercial" (Lista Robinson: www.listarobinson.es/empresas) o recabará el consentimiento explícito del potencial cliente para el tratamiento de sus datos personales."; así como en la cláusula **16. Quiquies. REGULACIÓN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES REALIZADAS POR EL CLIENTE O POR UN TERCERO POR CUENTA DEL CLIENTE ART.66 LGT**, en la que se advierte que para la realización de llamadas comerciales es indispensable contar con la legitimidad suficiente o con el consentimiento expreso del destinatario de la llamada.

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.**

Desde AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U. no podemos ayudarle de otra forma, ya que la responsabilidad de la utilización de la línea corresponde a nuestro cliente.

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

Puede **dirigirse a la empresa indicada** (usuario de la/s línea/s/cliente) 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 vuelvan a molestarle (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-oposicion>).

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 FIJAS

Documento 2 Líneas fijas/ RESPUESTA AL DENUNCIANTE DE ESTAFA CUANDO LA LÍNEA DE TELEFONÍA FIJA SE HA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR UN CLIENTE FINAL

Realizadas las averiguaciones correspondientes, procedemos a informarle respecto a las líneas desde las que ha sufrido un intento de estafa; 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 telefonía fija que son contratadas por terceros (usuarios de las líneas/clientes) para la realización de llamadas; como es el caso de la/s línea/s telefónica/s desde la/s que usted está recibiendo las llamadas denunciadas.

AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U., no es responsable de la **utilización de la/s línea/s XXX**, sino el **usuario de la línea*** (Cliente de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.) que ha contratado la/s misma/s, que en este caso es el siguiente:

RAZÓN SOCIAL: **XXX**

N.I.F.: **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.

Por tanto, las llamadas que usted recibe desde la/s línea/s indicada/s son realizadas por **XXX**

Esta empresa, como todos nuestros clientes, están obligados a cumplir con las "**Condiciones Generales de Contratación - Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U.**" que usted misma puede comprobar en nuestra página web (Puede acceder directamente a través de este enlace : <https://www.lrcrom.net/condiciones-generales-de-contratacion>). En dichas Condiciones Generales de Contratación, en la cláusula **16bis. REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE LAS BBDDs DEL CLIENTE**, se regula entre las "Obligaciones del Cliente" (En este caso) textualmente "Para enviar publicidad o comunicaciones comerciales a potenciales clientes, cuidará especialmente la revisión de "Listas de exclusión comercial" (Lista Robinson: www.listarobinson.es/empresas) o recabará el consentimiento explícito del potencial cliente para el tratamiento de sus datos personales", así como en la cláusula **16. Quinquies. REGULACIÓN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES REALIZADAS POR EL CLIENTE O POR UN TERCERO POR CUENTA DEL CLIENTE ART.66 LGT**, en la que se advierte que para la realización de llamadas comerciales es indispensable contar con la legitimidad suficiente o con el consentimiento expreso del destinatario de la llamada.

Con el fin de ayudarle, **vamos a comunicar a este cliente que hemos recibido su denuncia para que tomen las medidas legales oportunas.** 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 a nuestro cliente.

Puede **dirigirse a la empresa indicada** (usuario de la/s línea/s/cliente) 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)



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

podrá ejercer ante el mismo usuario/cliente de la/s línea/s, el **derecho de oposición** para que no vuelvan a molestarle (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-oposicion>).

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 FIJAS

Documento 3 Líneas fijas/. RESPUESTA AL DENUNCIANTE CUANDO LA LÍNEA DE TELEFONÍA FIJA HA SIDO CONTRATADA VÍA UN **REVENDEDOR**

Realizadas las averiguaciones correspondientes, procedemos a informarle respecto a las líneas desde las que ha recibido llamadas molestas; 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 telefonía fija que son sub-asignadas a **Revendedores de telefonía fija** autorizados por la CNMC; con el fin de que terceros (usuarios de las líneas/abonados) las contraten directamente a dichos Revendedores; como es el caso de la/s línea/s telefónica/s desde la/s que usted está recibiendo llamadas molestas.

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

Con el fin de poder ayudarle, le informamos que las líneas **XXX** están sub-asignadas al revendedor **XXX**

Datos de contacto:
RAZÓN SOCIAL: **XXX**

Por tanto, las llamadas que usted recibe desde las líneas **XXX** son realizadas por los abonados que han contratado la/s línea/s a través del Revendedor. Si se dirige al Revendedor indicado, éste podrá informarle del abonado que ha podido realizar la llamada.

El Revendedor que le hemos indicado, como todos los Revendedores, está obligado a cumplir con el "CONTRATO PARA LA REVENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS FACILITADOS, SUMINISTRADOS, PRESTADOS, PROPORCIONADOS, PROVEÍDOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.. En dicho contrato se regula entre las "Obligaciones del Cliente del Reseller o Tercero abonado a los servicios de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U." Textualmente: "Como Responsable o Encargado de las BBDDs utilizadas en llamadas a través de la/s numeración/es contratada/s, el Abonado deberá comprometerse a recabar y/o tratar los datos que las integren, conforme a los requisitos legales aplicables en materia de protección de datos personales establecidos en la normativa legal nacional (Española) y europea, al menos, en lo concerniente a (...) Realizar comunicaciones comerciales y/o llamadas comerciales a potenciales clientes, cuidando especialmente la revisión de "Listas de exclusión comercial" (Lista Robinson: www.listarobinson.es/empresas) o recabando el consentimiento explícito e informado de los destinatarios, de forma previa a la comunicación o llamada comercial (Art.23 LOPDGDD, Art. 21 LSSIC y Art.66.1.b. LGT). (...)"

Por nuestra parte, **vamos a comunicar a este Revendedor 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.**

Una vez que el Revendedor le facilite la **identidad y datos de contacto del usuario/abonado de la/s línea/s**, 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,

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

el **derecho de oposición** para que no vuelvan a molestarle (Información detallada sobre este derecho en el siguiente enlace: <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos/derecho-de-oposicion>).

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> “

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 abonado al que el Revendedor la haya revendido.

Esperamos haberle sido de ayuda.

Reciba un cordial saludo,

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

PASO 2º COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL O AL REVENDEDOR

Documento 4 Líneas fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL (CALL CENTER)

Estimado Cliente,

Estamos recibiendo **reclamaciones de llamadas molestas o no consentidas desde la/s línea/s XXX que su empresa XXX, tiene contratada/s con AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.; por lo que**, -en base a las Condiciones Generales de Contratación, condición "6. DERECHOS DE LCRCOM": apartado 6.3.6 "*dar de baja la utilización de la línea que vulnere cualquier condición de las presentes CGC; especialmente las condiciones "16bis. REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE LAS BBDDs 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"*"; y condición "12. SUSPENSIÓN PROVISIONAL Y SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS: apartado 12.8 que amplía a la causa para la baja de la/s línea/s cuando un tercero que actúe en nombre de usuario vulnere las condiciones 16bis. y 16. Quinquies, ya señaladas-, **le informamos de la suspensión temporal de la/s línea/s por un periodo de 24 horas**, transcurridas las cuales, si no hemos recibido por su parte respuesta a este mail esclareciendo las circunstancias del uso irregular de la/s línea/s, **procederemos a la baja definitiva** de la/s misma/s.

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 XXX destinatario de las llamadas molestas 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 molestas 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. Proceda a la **confirmación de que ha procedido**, de acuerdo con lo indicado en los puntos 1. Y 2., **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



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

dicha lista y en adelante **lo borre 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.

Quedamos a la espera de la confirmación indicada en el punto 4.

Para cualquier duda o comentario, estamos a su disposición en la misma dirección de correo desde la que he contado con usted.

Reciba un cordial saludo y gracias por su colaboración.

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

Documento 5 Líneas fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL (NO CALL CENTER)

Nota importante: en caso reiterativo, si se recibe de nuevo otra reclamación sobre llamadas molestas por parte de un Cliente No Call Center, se comunicará la baja de la/s línea/s con el envío del "Documento 4 Líneas fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL CLIENTE FINAL /CALL CENTER)"

Estimado Cliente,

Estamos recibiendo **reclamaciones de llamadas molestas o no consentidas** desde las líneas **XXX** que su empresa **XXX**, tiene contratada/s con **AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.**;

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 XXX destinatario de las llamadas molestas 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 molestas 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. Cumpla con las **Condiciones Generales de Contracción** suscritas con **AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.** en lo referente a utilización de BBDD para comunicaciones comerciales o llamadas publicitarias a través de las líneas que tiene contratadas con **AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.**, en concreto lo especificado en la condición **"16bis. REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE LAS BBDDs DEL CLIENTE: Obligaciones del Cliente"**. Especialmente en lo referente al envío de publicidad, comunicaciones comerciales o a realizar llamadas comerciales a potenciales clientes. Aprovechamos la ocasión para recordarle que se ha comprometido a cuidar especialmente la revisión de "Listas de exclusión comercial" (Lista Robinson: www.listarobinson.es/empresas) o recabar el consentimiento explícito del potencial cliente de forma previa a realizar la llamada comercial; así como en la **clausula 16. Quinquies. REGULACIÓN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES REALIZADAS POR EL CLIENTE O POR UN TERCERO POR CUENTA DEL CLIENTE ART.66 LGT**, en la que se advierte que para la realización de llamadas comerciales es indispensable contar con la legitimidad suficiente o con el consentimiento expreso del destinatario de la llamada.

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

4. Proceda a la **confirmación de que 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 borre 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.

Quedamos a la espera de la confirmación indicada en el punto 4.

Para cualquier duda o comentario, estamos a su disposición en la misma dirección de correo desde la que he contado con usted.

Reciba un cordial saludo y gracias por su colaboración.

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

Documento 6 Línea fijas/. COMUNICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN AL REVENDEDOR

Estimado Reseller,

Estamos recibiendo **reclamaciones de llamadas no consentidas o molestas desde la/s línea/s XXX** que su empresa, **XXX** tiene **sub-asignada/s** para su reventa por **AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U.**; por lo que, en base al contrato suscrito con esta entidad, -en concreto con lo especificado en las "OBLIGACIONES DEL CLIENTE DEL RESELLER O TERCERO ABONADO A LOS SERVICIOS DE AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U." entre las que se incluye que "(...) el Abonado deberá comprometerse a recabar y/o tratar los datos que las integren, conforme a los requisitos legales aplicables en materia de protección de datos personales establecidos en la normativa legal nacional (Española) y europea, al menos, en lo concerniente a (...) Realizar comunicaciones comerciales y/o llamadas comerciales a potenciales clientes, cuidando especialmente la revisión de "Listas de exclusión comercial" (Lista Robinson: www.listarobinson.es/empresas) o recabando el consentimiento explícito e informado de los destinatarios, de forma previa a la comunicación o llamada comercial (Art.23 LOPDGDD, Art. 21 LSSIC y Art.66.1.b. LGT). (...)"; **le informamos de la suspensión temporal de la/s línea/s por un periodo de 24 horas**, transcurridas las cuales, si no hemos recibido por su parte respuesta a este mail esclareciendo las circunstancias del uso irregular de la/s línea/s, **procederemos a la baja definitiva** de la/s misma/s.

Le rogamos además que,

1. Comunique a la **empresa abonada a esta línea**:

1.1. Que proceda a **trasladar a una "Lista de exclusión de llamadas comerciales"**, lo mantenga **bloqueado durante 2 años** en dicha lista y **borre de la BBDD que utiliza para las llamadas comerciales, el número XXX**.

1.2. Que 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.

1.3. Que le confirme que ha procedido con lo indicado en los puntos 1.1. y 1.2.

2. Proceda conforme a los puntos 1.1., 1.2., y 1.3., 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 borre 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.

Quedamos a la espera de la confirmación indicada en el punto 2.

Para cualquier duda o comentario, estamos a su disposición en la misma dirección de correo desde la que he contado con usted.

Reciba un cordial saludo y gracias por su colaboración.