



EXPERIENCIAS EN POLITICAS PREVENTIVAS Y AUTORREGULACION

Cartagena de Indias, Junio de 2011

PROBLEMÁTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS EN LAS OPERADORAS DE TELEFONICACIONES

1. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- ❖ Suplantación de la personalidad en contratación telefónica
- ❖ Error en la toma de datos en la contratación telefónica
- ❖ Falsificación de documentos acreditativos de la personalidad

Infracción por falta de consentimiento del titular de los datos

Infracción por falta de calidad de datos

Infracción por falta de consentimiento y falta de calidad del dato

2. INCLUSIÓN DE DATOS EN FICHEROS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL

Infracción principio de calidad

3. ACCIONES PUBLICITARIAS

Envío de publicidad a quien no quiere recibirla

¿QUÉ LABOR PREVENTIVA REALIZA (Contratación TELEFÓNICA?)

CONTRATACIÓN TELEFÓNICA

- ✿ Grabación de la contratación
- ✿ Remisión del cliente al Distribuidor / Tienda ante cualquier duda sobre la contratación (cambio de titular desde un número de teléfono distinto al del titular, migraciones de tarjeta a contrato, etc.)
- ✿ Límites de crédito a nuevos clientes

DISTRIBUIDOR / TIENDA

- ✿ Registro de Datos previa exhibición y escaneo del NIF/CIF/Tarjeta de Residente en Tiendas

EMPRESA INSTALADORA DE LA LÍNEA

- ✿ Instalación sólo en presencia del titular, con el que se concerta cita previa, previa exhibición del Documento acreditativo de la personalidad.

EMPRESA DE LOGÍSTICA

- ✿ Entrega del terminal únicamente al titular y previa exhibición del Documento acreditativo de la personalidad.

¿QUÉ NECESITA TELEFÓNICA?



**DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS**

**Que nos validen si la cuenta corriente
facilitada lo es del titular de la línea**



**DE LA ADMINISTRACIÓN
(MINISTERIO DEL INTERIOR)**

**Que valide si el NIF/Tarjeta de
Residencia/Pasaporte
es correcto o está falsificado**

¿QUÉ LABOR PREVENTIVA REALIZA TELEFÓNICA?



EN LA REALIZACIÓN DE ACCIONES PUBLICITARIAS

CLIENTES

- ❖ Respeto escrupuloso de los consentimientos facilitados por los clientes (ver marcas)
- ❖ Puesta a disposición de los clientes de diversos medios, sencillos y gratuitos, para manifestar su oposición a recibir publicidad de TELEFÓNICA

NO CLIENTES

- ❖ Consulta del Fichero Lista Robinson

MARCAS DE PROTECCIÓN DE DATOS

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

- Exclusión en guías (/)
- Exclusión contacto telefónico **(2)**
- No envío publicidad por correo
- No tratamiento de datos (personales y de tráfico y facturación), para publicidad sobre productos y servicios propios **(Q)**
- No tratamiento de datos para publicidad sobre productos y servicios de terceras empresas **(J)**
- No cesión de datos a Telefónica Móviles

TELEFÓNICA MÓVILES

- No tratamiento de datos para promociones comerciales sobre productos/servicios propios
- No envío publicidad postal propia
- No envío publicidad postal servicios terceros
- No envío publicidad de productos, servicios de TME a través de sms o correo electrónico (todos salvo los que hayan consentido expresamente)
- No cesión datos a Telefónica de España

¿Qué medios pone TELEFÓNICA ESPAÑA a disposición de sus clientes para que ejerciten sus derechos de protección de datos (acceso, oposición, rectificación y cancelación)

CLIENTES RESIDENCIALES

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

**Apartado de correos
46.155
(28080 – MADRID)**

**Llamada gratuita 1004
(oposición a contacto
telefónico)**

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA

**Apartado de correos 56
(48080 – BILBAO)**

Teléfono gratuito 224407

www.protecciondatos.movistar.es/ejdo

WEB PROTECCIÓN DE DATOS DE TME

- Dicha web, cuya presentación oficial a la Agencia Española de Protección de Datos se realizó en Diciembre de 2003, fue diseñada atendiendo a la necesidad de facilitar a los clientes la autogestión de sus derechos de protección de datos (pueden marcar y revocar su posición respecto a los mismos), sin perjudicar para ello la necesidad de seguridad, de manera que sólo el titular de la línea pudiera acceder a la web y marcar/revocar sus derechos de protección de datos.
- El acceso a la Página a través de la web: www.movistar.com es, como describiremos, sencillo y gratuito:
- Se indica el número de teléfono indicando si se trata de cliente de activa o contrato (pantalla1).
- Si es contrato: Indicará NIF e ICC.
- Si es activa: Sólo aportará el ICC.

WEB de Protección de Datos TME

Pantalla 1. Bienvenida. Validación del Cliente

Protección de Datos - Telefónica Movistar - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correo Imprimir Messenger

Dirección https://10.194.1.32/ejdo_servletHome Ir Vínculos Ho >>

BIENVENIDO A LA WEB DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES. AYUDA

Si desea más información relacionada con el ejercicio de derechos o sobre el funcionamiento de la web [pulse aquí](#).

SOY ABONADO DE: CONTRATO PLUS MOVISTAR ACTIVA

IDENTIFICADOR FISCAL (*):

NIF

NÚMERO DE MÓVIL:

ICC DE LA TARJETA SIM:

CONECTAR

(*) Si es usted usuario de Movistar Activa y ha rellenado el cupón promocional de recarga de Movistar Activa (por correo, telefónicamente, o vía web), es necesario que introduzca el identificador fiscal utilizado en él.

Texto legal. Telefónica Móviles España, S.A. Optimizado para...

Telefónica Movistar

Listo Intranet local

Inicio SIRIO PROVEEDOR - K... Microsoft Word Silvia Marin Rojas - Entra... Protección de Dato... 13:19

WEB de Protección de Datos TME

Pantalla 2. Si desconoce el ICC: banner informa que deberá marcar

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled "Protección de Datos - Telefónica Movistar". The address bar displays "https://10.194.1.32/ejido_servletUsuario". The main content area features a form for user identification and a modal popup window.

Formulario de Datos:

- BIENVENIDO A LA WEB DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES. AYUDA
- Si desea más información relacionada con sus derechos o sobre el funcionamiento de la web, consulte [aquí](#).
- SOY ABONADO DE: CONTRATO PLUS
- IDENTIFICADOR FISCAL (*):
NIF:
- NÚMERO DE MÓVIL:
- ICC DE LA TARJETA SIM:
-

Información ICC - Telefónica ...

? ICC DE LA TARJETA SIM

Teclando en su móvil *#102# y pulsando Llamar (servicio gratuito), obtendrá el ICC asociado a su tarjeta.

También puede obtener este dato consultando el reverso de su tarjeta SIM

(*) Si es usted usuario de Movistar Activa y ha marcado el número de atención al cliente (por correo, telefónicamente, o vía web), es necesario que indique el número de su tarjeta SIM.

Telefónica Movistar Activa

Texto legal. Telefónica Móviles España, S.A. Optimizado para...

Telefónica Movistar

WEB de Protección de Datos TME

Pantalla 3. Estados de derecho del cliente

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled "Protección de Datos - Telefónica MoviStar". The address bar displays "https://10.194.1.32/ejdo_servletUsuario". The page content includes a header with the user's name "CONSULTA DE DERECHOS: SILVIA MARIN ROJAS / 13164302E" and navigation links "AYUDA" and "SALIR".

The main section is titled "CONSULTA DEL ESTADO DE DERECHOS" and contains three consent items:

	ESTADO ACTUAL	
	CONSENTO	NO CONSENTO
Si usted no desea que TME utilice sus datos de tráfico y facturación para enviarle promociones comerciales sobre productos y servicios de TME que puedan ser de su interés en cumplimiento del artículo 65 del Real Decreto 1736/1998, 31 de julio, marque la opción NO CONSENTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si usted no desea que TME le envíe publicidad por medio postal sobre productos y servicios de TME que puedan ser de su interés, marque la opción NO CONSENTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si usted no desea que TME le envíe promociones y ofertas de productos y servicios de TME que puedan ser de su interés a través de mensajes cortos (SMS) y correos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A yellow box at the bottom of the form contains the text: "Telefónica Móviles España S.A., quiere garantizar y respetar en todo momento la voluntad de sus clientes en el tratamiento de sus datos de carácter personal. A su vez, desea incrementar su satisfacción en relación a los servicios ofrecidos. Para ello pone a su disposición los medios técnicos necesarios para que usted de forma fácil, gratuita e informada manifieste su voluntad en cualquier momento."

At the bottom of the page, there is a footer with "Texto legal.", "Telefónica Móviles España, S.A.", "Optimizado para...", and the "Telefonica MoviStar" logo.

The browser's taskbar at the bottom shows several open applications: "Inicio", "SIRIO PROVEED...", "Microsoft Word - ...", "Silvia Marin Rojas ...", and "Protección de ...". The system clock shows "16:35".

WEB de Protección de Datos TME

Pantalla 4. AYUDA

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'AYUDA' page for 'Protección de Datos - Telefónica MoviStar'. The browser's address bar shows the URL: https://10.194.1.32/ejdo_servletUsuario?accion=ayuda. The page title is 'AYUDA WEB PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES'. The page content is organized into two main columns. The left column, titled 'TEMAS DE AYUDA:', contains a list of links: '> Acceso web', '> Guía de uso', and '> Otros derechos', followed by a '<VOLVER>' button. The right column, titled '> Temas de Ayuda', contains three paragraphs of text. The first paragraph states: 'Esta página tiene como objeto facilitar a los clientes de Telefónica Móviles España los mecanismos necesarios para otorgar o denegar el consentimiento del uso de sus datos de carácter personal en cualquier momento.' The second paragraph states: 'En **Acceso Web**, usted encontrará todas las instrucciones necesarias para acceder correctamente a la web, según el tipo de abonado que sea.' The third paragraph states: 'En la **Guía de uso**, hallará toda la información relacionada con el funcionamiento de la web.' The fourth paragraph states: 'En **Otros derechos**, información legal adicional.' Below the main content, there is a yellow highlighted box containing the text: 'Telefónica Móviles España S.A., quiere garantizar y respetar en todo momento la voluntad de sus clientes en el tratamiento de sus datos de carácter personal. A su vez, desea incrementar su satisfacción en relación a los servicios ofrecidos. Para ello pone a su disposición los medios técnicos necesarios para que usted de forma fácil, gratuita e informada manifieste su voluntad en cualquier momento.' At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Texto legal. Telefónica Móviles España, S.A. Optimizado para...'. The Telefónica MoviStar logo is visible in the bottom right corner. The browser's status bar shows 'Listo' and 'Intranet local'. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications: SIRIO PROVEED..., Microsoft Word..., Silvia Marin Rojas..., and Protección de ... The system clock shows 16:37.

AYUDA WEB PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES | **AYUDA** | SALIR

TEMAS DE AYUDA:

- > Acceso web
- > Guía de uso
- > Otros derechos

<VOLVER>

> Temas de Ayuda

Esta página tiene como objeto facilitar a los clientes de Telefónica Móviles España los mecanismos necesarios para otorgar o denegar el consentimiento del uso de sus datos de carácter personal en cualquier momento.

En **Acceso Web**, usted encontrará todas las instrucciones necesarias para acceder correctamente a la web, según el tipo de abonado que sea.

En la **Guía de uso**, hallará toda la información relacionada con el funcionamiento de la web.

En **Otros derechos**, información legal adicional.

Telefónica Móviles España S.A., quiere garantizar y respetar en todo momento la voluntad de sus clientes en el tratamiento de sus datos de carácter personal. A su vez, desea incrementar su satisfacción en relación a los servicios ofrecidos. Para ello pone a su disposición los medios técnicos necesarios para que usted de forma fácil, gratuita e informada manifieste su voluntad en cualquier momento.

Texto legal. Telefónica Móviles España, S.A. Optimizado para...

Telefonica MoviStar

Listo Intranet local

Inicio SIRIO PROVEED... Microsoft Word - ... Silvia Marin Rojas ... Protección de ... 16:37

LISTA ROBINSON DE ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL (ANTES FECEMD)

LISTAS
ROBINSON



DE EXCLUS

**¿QUÉ ES LA
LISTA
ROBINSON?**

Un sistema de consulta a través de la cual las entidades usuarias podrán tratar la información contenida en el fichero “Lista Robinson” facilitada por los propios interesados o por su representantes legales, con la finalidad de evitar el envío de comunicaciones de publicidad y prospección comercial a aquellos interesados que se hayan inscrito

LISTA ROBINSON FECEMD

¿QUIÉNES PUEDEN SOLICITAR LA INCLUSIÓN EN LA LISTA ROBINSON?:



EFICACIA DE LA INSCRIPCIÓN 3 MESES DESDE LA INSCRIPCIÓN EN EL FICHERO

LISTA ROBINSON FECEMD

LOS ANUNCIANTES

NO PODRÁN HACER PUBLICIDAD A PERSONAS QUE FIGUREN EN GUÍAS, SI SE HAN INSCRITO EN LA LISTA ROBINSON

¿QUIÉNES TIENEN QUE CONSULTAR LA LISTA ROBINSON?

LOS RESPONSABLES DE FICHEROS CUANDO REALICEN PUBLICIDAD DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

LOS RESPONSABLES DE FICHEROS CUANDO REALICEN PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCERAS EMPRESAS

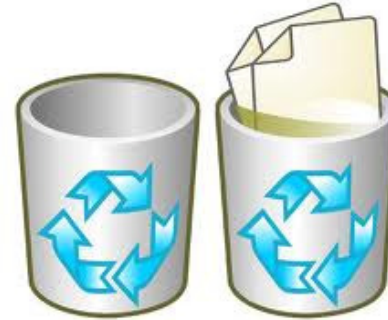


LA PROBLEMÁTICA DE LAS ACCIONES DE MARKETING A NO CLIENTES

NO CLIENTES

REQUISITOS PARA DIRIGIRNOS A ELLOS

DATOS INEXISTENTES O DATOS QUE DEBEN ESTAR CANCELADOS



Acudir a bases públicas (Guías, rangos de numeración)



Pedir su consentimiento expreso para hacerles publicidad



¿QUÉ LABOR PREVENTIVA REALIZA (Formación) TELEFÓNICA?

 Formación continua a teleoperadores del Call Center

 Formación continua a vendedores del Canal de Distribución

 Cursos obligatorios a todos los empleados de TELEFÓNICA que acceden a Ficheros con datos personales.

 Cursos de Protección de Datos a todos los empleados de Contratas que trabajan para TELEFÓNICA.

LA AUTORREGULACIÓN EN TELEFÓNICA

LA INSTRUCCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS



Todo el personal propio y subcontratado que para su trabajo tenga que acceder a bases de datos personales responsabilidad de Telefónica

EL CÓDIGO-TIPO

DESTINATARIOS

- Primera Fase: TELEFÓNICA DE ESPAÑA
- Segunda Fase: Empresas del Grupo en España
- Tercera Fase: Filiales latinoamericanas
- Cuarta Fase: Filiales resto del mundo

LA INSTRUCCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS

OBJETO

- ❖ La regulación de las Condiciones Organizativas y Técnicas de los Ficheros automatizados con datos de carácter personal titularidad de TELEFÓNICA.
- ❖ La regulación del Tratamiento de datos personales, así como de las condiciones para la recogida de los mismos y de la entrega y cesión a un tercero.
- ❖ La regulación del procedimiento a seguir en el ejercicio de los derechos de protección de datos por los afectados.
- ❖ La regulación del Inventario de Ficheros, con la determinación de los Responsables Internos de Seguridad de cada uno, requisitos para la creación de un nuevo Fichero, etc.

EL CÓDIGO-TIPO DE PROTECCIÓN DE DATOS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Fue el primer Código-Tipo inscrito en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos

OBJETO

Adecuar lo establecido en la Legislación Española sobre Protección de Datos a las peculiaridades de los Tratamientos efectuados por TELEFÓNICA.

CONTENIDO

- **Ámbito de aplicación.**
- **Previsiones para la aplicación de los principios de protección de datos.**
- **Procedimientos que faciliten el ejercicio de derechos por los afectados.**
- **Cesiones/transferencias de datos que se prevean realizar.**
- **Acciones formativas**
- **Mecanismos de supervisión**
- **Cláusulas-Tipo para la obtención del consentimiento.**
- **Cláusulas-Tipo para informar a los afectados de tratamiento a realizar.**
- **Modelos para el ejercicio de derechos.**

EL CÓDIGO-TIPO DE PROTECCIÓN DE DATOS

DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA

- ★ Llevar la regulación de protección de datos a todas las empresas del Grupo TELEFÓNICA, ubicadas muchas de ellas en países en los que carecen de legislación de protección de datos
- ★ Exigir la observancia de la legislación española de protección de datos a empresas subcontratistas ubicadas en países sin regulación en la materia.

**LA IMPORTANCIA
DEL PAPEL
DESEMPEÑADO POR
EL CÓDIGO-TIPO DE
TELEFÓNICA**

SITUACIÓN ACTUAL DEL CÓDIGO-TIPO

ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENTO DE LA LOPD

Novedades en la regulación de los Códigos-Tipo

- Procedimientos de supervisión independientes para garantizar el cumplimiento del Código.
- Establecimiento de un régimen sancionador adecuado, eficaz y disuasorio paralelo al de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Remisión a la Agencia de una nueva memoria anual sobre actividades.

EL CÓDIGO-TIPO DE PROTECCIÓN DE DATOS

DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA

TELEFÓNICA DE ESPAÑA NO ADAPTÓ SU CÓDIGO-TIPO AL NUEVO REGLAMENTO

RAZONES

- ⌘ Régimen sancionador propio paralelo al establecido por la Agencia.
- ⌘ Excesivamente costoso crear un supervisor independiente.
- ⌘ Falta de motivos para crear un régimen sancionador propio.

Telefonica

Muchas gracias
natividad.rabazo@telefonica.es