



## AUTORIZACIÓN TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

### A CHILE

Nº Expediente: [TI/00017/2007](#)

### ANTECEDENTES

**Primero.-** D. R.R.C., en nombre y representación de la sociedad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. solicita, mediante escrito con fecha de registro de entrada en esta Agencia el día 14 de marzo de 2007, autorización del Director de la Agencia para la transferencia internacional de datos de carácter personal a la entidad EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, domiciliada en (C/.....), relativa a los ficheros de nombre "CLIENTES", "CLIENTES B", "CONTRATOS EMP", "CONTRATOS PART" y "CLIENTES Y USUARIOS", con código de inscripción #####1, #####2, #####3, #####4 y #####5 respectivamente.

**Segundo.-** Al escrito de solicitud de autorización se acompaña un documento denominado "ACUERDO PARA LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS DE LA UE A TERCEROS PAÍSES" en el que intervienen FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA.

**Tercero.-** Con fecha 16 de marzo de 2007, D. R.R.C., en nombre y representación de la sociedad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. aporta poderes de los intervinientes en el contrato.

**Cuarto.-** El solicitante ha presentado un contrato con las cláusulas contractuales tipo previstas en la Decisión de la Comisión 2002/16/CE de las Comunidades Europeas, de 27 de diciembre de 2001, relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia internacional de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países, de conformidad con la Directiva 95/46/CE.

**Quinto.-** La entidad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., ha solicitado la autorización de la transferencia de datos conforme a la normativa establecida en el artículo 33 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Sexto.-** Mediante escrito de fecha 26 de abril de 2007, notificado el día 30 del mismo mes se requiere a D. R.R.C. para que proceda a subsanar el extremo que se expone en el siguiente antecedente o alegar cualquier otra circunstancia que estime oportuna, y se le informa de que si en el plazo de 10 días no se hubiera recibido su notificación, se les tendrá por desistido de su petición, procediéndose al archivo de su solicitud.



**Séptimo.-** En relación con el documento “ACUERDO PARA LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES DE LA UE A TERCEROS PAÍSES” presentado se realizaron las siguientes consideraciones:

– En el “Apéndice UNO” habían indicado en el apartado de:

- Categorías de datos y ficheros, en el fichero “CONTRATOS PART” habían incluido que se tenía previsto transferir los datos de “*Otros (Pasaporte si no hay NIF), fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, características de alojamiento, vivienda y otros (nivel de consumo telefónico)*”.

De conformidad con su notificación de fecha 8 de marzo de 2007 y registro de entrada en esta Agencia el día 9 del mismo mes, el Registro General de Protección de Datos (RGPD) procedió a realizar la modificación solicitada del apartado de *Tipos de datos, estructura y organización del fichero*. Dado que los datos antes citados fueron eliminados en la notificación, no constaban declarados en la inscripción del fichero en el RGPD. En consecuencia, deberían adecuar dicha inscripción, según procediera. En caso contrario, deberían modificar los tipos de datos relacionados en este apartado. Se adjuntaba a este requerimiento copia de contenido de la inscripción del fichero para su comprobación.

En este sentido se informaba de que los datos que se tuviera previsto transferir deberían ser adecuados y pertinentes en relación con la finalidad declarada del fichero en el RGPD así como con la de la Transferencia internacional.

**Octavo.-** Mediante escrito de fecha 3 de mayo de 2007 y registro de entrada en esta Agencia el mismo día, D. R.R.C., en nombre y representación de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. indica que en fecha 2 de mayo de 2007 han procedido a rectificar la inscripción del fichero de nombre “CONTRATOS PART”.

**Noveno.-** En este sentido, se entiende subsanado el extremo expuesto en el antecedente Séptimo.

**Décimo.-** Con fecha 18 de mayo de 2007, se comunica al representante legal de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. que habiéndose constatado la existencia de terceros interesados en el presente procedimiento administrativo e intentando conciliar dicha circunstancia con el cumplimiento de los plazos para la resolución de su solicitud, la Agencia Española de Protección de Datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86.4 en relación con el artículo 34, ambos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ha acordado la apertura de un trámite de participación de los ciudadanos a través de organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley concediendo un plazo de 10 días para que por éstas se realicen las alegaciones que en materia de protección de datos consideren oportunas respecto a la presente solicitud de autorización.

**Undécimo.-** Con fecha 24 de mayo de 2007, ha tenido entrada escrito de alegaciones formulado por el representante legal de la CONFEDERACIÓN SINDICAL DE COMISIONES



OBRERAS (CSCCOO) *“en el sentido de no hacer alegación alguna en contra, al no verse afectados los intereses del colectivo objeto de nuestra defensa”.*

**Duodécimo.-** El representante legal de la Confederación Intersindical Galega (CIG), mediante escrito de fecha 21 de mayo de 2007 y registro de entrada en esta Agencia el día 31 del mismo mes, formula las siguientes alegaciones:

- PRIMERA. *“el trámite que se nos debe conceder es el de audiencia, regulado en el artículo 34 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o, en todo caso, el de información pública del artículo 86 1 de la misma Ley... Sin embargo, el artículo 86.4 sólo autoriza la posibilidad de que se abran otras formas, medios, o cauces de participación de los ciudadanos «conforme a lo previsto por las Leyes», sin que en este caso la Administración invoque ninguna norma legal habilitante, sino simplemente la inexistencia de «plazo suficiente». En este sentido, nuestro sindicato considera que con este trámite no se salvaguardan de forma suficiente los derechos e intereses legítimos de las personas o colectivos afectados en los procedimientos administrativos de referencia, lo que podría dar lugar a la impugnación de las resoluciones terminales de dichos procedimientos por haberse causado indefensión a esos interesados.”*
- SEGUNDA. *“En cuanto al fondo de la cuestión, la información que nos remite la Agencia Española de Protección de Datos no resulta suficiente para que podamos realizar un informe completo sobre las mismas conforme a la normativa vigente sobre protección de datos.*

*Sin perjuicio de lo anterior, constatamos que las solicitudes de referencia pretenden realizar transferencias internacionales de datos de ciudadanos del Estado español a países que carecen de una legislación de protección de datos asimilable a la española, con infracción probable de los artículos 33 y siguientes LORD que regulan este tipo de cesiones. La regla general establecida en el artículo 33 LORD es que con destino a estos países no seguros «no podrán realizarse transferencias temporales o definitivas de datos de carácter personal». El artículo 34 LOPD prevé una serie de excepciones a dicha prohibición general (la establecida en el apartado e), «ejecución de un contrato celebrado en interés del afectado por el titular del derecho o un tercero»), condicionadas siempre a que los afectados, esto es, las personas cuyos datos personales son objeto de cesión, presten su consentimiento inequívoco a dicha transferencia en los términos previstos en el artículo 6 LORD, previa información —expresa, precisa e inequívoca— a todos los afectados por la cesión, tal como prevé el artículo 5 LORD y recuerda la Instrucción de la Agencia 1/2000, de 1 de diciembre, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos (BOE n.º 62, de 12.03.2001).*

*Ante la eventual ausencia de estos requisitos de información y consentimiento, que no hemos tenido ocasión de comprobar por no habernos facilitado la Agencia la consulta de los expedientes completos, debe dar lugar a la no autorización de las solicitudes presentadas, que en todos los casos se refieren a importadores de datos con personalidad jurídica diferente de los exportadores, lo que exige un especial rigor en cuanto a la prestación del consentimiento informado de los afectados.*



*Por último, y en nuestra condición de sindicato de clase, queremos hacer notar el grave impacto social que estas autorizaciones producen en el empleo en nuestro país, al permitir el traslado de servicios de atención al público a países donde el derecho del trabajo está tan poco desarrollado como la propia legislación de protección de datos personales, en una práctica que sólo puede ser calificada de dumping social.”*

Asimismo, solicita:

- *“a) Acordar la apertura del trámite de audiencia del artículo 34 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o, subsidiariamente, el de información pública del artículo 86.1 de la misma Ley, por considerar que el presente no resulta idóneo para la protección de los derechos e intereses legítimos de los interesados*
- *b) En todo caso, dictar en su momento Resolución por la cual se acuerde **NO AUTORIZAR** las solicitudes de transferencia internacional de datos de referencia.”*

**Decimotercero.-** Mediante escrito de fecha 1 de junio de 2007, notificado el día 6 del mismo mes, se da traslado al solicitante de la Autorización de Transferencia Internacional de datos de carácter personal de las citadas alegaciones, en cumplimiento del artículo 84.1 de la Ley 30/1992, para que, en el plazo de diez días, formule las alegaciones que estime convenientes.

**Decimocuarto.-** D. R.R.C., en nombre y representación de la sociedad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., mediante escrito de fecha 6 de junio de 2007 y registro de entrada en esta Agencia el día 7 del mismo mes, considera *“entender conforme a derecho la tramitación; por cumplimentados en tiempo y forma y en cuanto mal fondo y procedimiento de los mismos los requisitos legales exigidos por el ordenamiento jurídico de protección de datos personales por lo que al expediente de transferencia internacional de datos de France Telecom. España, SA a la entidad EMERGIA CONTACT CENTER S.L., CHILE LIMITADA respecta; y en consecuencia considerar improcedente la solicitud de la Conferación Galega causa y origen del presente escrito.”*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Primero.-** La autorización de transferencia internacional de datos otorgada al amparo del artículo 33 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal requiere, al tratarse de un país que no ha sido declarado como país con un nivel de protección equiparable, la exigencia, a quien solicita la transferencia, de garantías adecuadas. Entre ellas se encuentran las concretadas en la Decisión de la Comisión 2002/16/CE de las Comunidades Europeas, de 27 de diciembre de 2001, relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia internacional de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países, de conformidad con la Directiva 95/46/CE.



El ámbito de la Decisión 2002/16/CE se limita a establecer que las cláusulas que contiene pueden ser utilizadas por un responsable del tratamiento de datos establecido en la Comunidad para ofrecer garantías suficientes a efectos del apartado 2 del artículo 26 de la Directiva 95/46/CE para la transferencia de datos personales a un encargado del tratamiento establecido en un tercer país.

Las autorizaciones serán otorgadas en caso de que el responsable del fichero aporte un contrato escrito, celebrado entre el exportador y el importador de datos, en el que consten las necesarias garantías de respeto a la protección de la vida privada de los afectados y a sus derechos y libertades fundamentales y se garantice el ejercicio de sus respectivos derechos.

**Segundo.-** De conformidad con la Cláusula 2 del contrato, los detalles de la transferencia han quedado especificados en el Apéndice UNO, que forma parte integrante del mismo y que se exponen a continuación:

- El exportador de datos es FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., mercantil dedicada a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. El exportador de datos requiere la transferencia de datos con la finalidad de que el importador de datos como encargado del tratamiento, acceda remotamente a los ficheros "CLIENTES", "CLIENTES B", "CONTRATOS EMP", "CONTRATOS PART" y "CLIENTES Y USUARIOS", en aras de desarrollar las funciones y tratamientos para la prestación de los servicios de atención comercial telefónica de naturaleza informativa, comercial y administrativa.
- El importador de datos, EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, mercantil dedicada a la prestación de servicios de plataforma atención telefónica, con la finalidad de prestar el servicio de atención comercial telefónica de naturaleza informativa, comercial y administrativa.
- Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de interesados:
  - Clientes de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (Personas físicas, profesionales, personas con poderes de representación).
- Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de datos:

Fichero CLIENTES (#####1)

- Número del Documento Nacional de Identidad
- Nombre y Apellidos
- Dirección
- Número de teléfono
- Lugar y fecha de nacimiento
- Sexo
- Características de alojamiento, vivienda
- Datos bancarios, cuentas
- Bienes y servicios recibidos por el afectado
- Transacciones financieras



Fichero CLIENTES B (#####2)

- Número del Documento Nacional de Identidad/Número de Identificación Fiscal
- Nombre y Apellidos
- Dirección
- Número de teléfono
- Lugar y fecha de nacimiento
- Sexo
- Características de alojamiento, vivienda
- Datos bancarios, cuentas
- Bienes y servicios recibidos por el afectado

Fichero CONTRATOS EMP (#####3)

- Número del Documento Nacional de Identidad/Número de Identificación Fiscal
- Nombre y Apellidos
- Dirección
- Número de teléfono
- Datos de poder
- Actividades y negocios
- Años de creación de la empresa
- Datos bancarios, cuentas
- Nivel de consumo telefónico
- Centralitas y líneas telefónicas

Fichero CONTRATOS PART (#####4)

- Número del Documento Nacional de Identidad/Número de Identificación Fiscal
- Nombre y Apellidos
- Dirección
- Número de teléfono
- Pasaporte
- Lugar y fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Características de alojamiento, vivienda
- Datos bancarios, cuentas
- Nivel de consumo telefónico

Fichero CLIENTES Y USUARIOS (#####5)

- Número del Documento Nacional de Identidad/Número de Identificación Fiscal
- Nombre y Apellidos
- Dirección



- Número de teléfono
- Imagen/voz
- Login
- Datos de estado civil
- Datos de familia
- Lugar y fecha de nacimiento
- Sexo
- Edad
- Nacionalidad
- Lengua materna
- Características Físicas o antropométricas
- Lengua en la que el cliente desea recibir la factura
- Características de alojamiento, vivienda
- Situación militar
- Pertenencia a clubes, asociaciones
- Aficiones y estilo de vida
- Formación, titulaciones
- Experiencia profesional
- Pertenencia a colegios o asociaciones profesionales
- Motivaciones
- Profesión
- Puesto de trabajo
- Actividades y negocios
- Licencias comerciales
- Suscripciones a publicaciones/medios de comunicación
- Creaciones artísticas, literarias, científicas o técnicas
- Datos bancarios
- Datos deducciones impositivas/impuestos
- Tarjetas crédito
- Bienes y servicios recibidos por el afectado
- Transacciones financieras

No se contempla el tratamiento específico de datos especialmente protegidos.

- Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes:
  - Servicios propios de atención comercial telefónica de naturaleza informativa, comercial y administrativa: información general al cliente sobre la situación de sus servicios y el funcionamiento de los mismos; información sobre nuevas ofertas, servicios, productos, descuentos y promociones comerciales; información y ejecución de actuaciones relacionadas con la provisión, activación y baja del servicio; información y tramitación de cambios de ofertas, tarifas, datos bancarios, dirección postal y, en general, respecto de cualesquiera acción, petición y documentación solicitada por el cliente.

**Tercero.-** El contrato, es el medio que permite al responsable del fichero, en el caso que nos



ocupa FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., ofrecer garantías adecuadas al transmitir los datos al territorio de un Estado no miembro de la Unión Europea, respecto del que no se haya declarado la existencia de un nivel adecuado de protección o que no pertenezca al Espacio Económico Europeo.

En el supuesto objeto de la solicitud de transferencia internacional se cumplen las anteriores garantías, toda vez que:

- Los interesados podrán exigir a FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. el cumplimiento de la Cláusula 3 *de tercero beneficiario* y de las letras b) a h) de la Cláusula 4 *Obligaciones del exportador de datos*, las letras a), a e) y g) de la Cláusula 5 *Obligaciones del importador de datos*, los apartados 1 y 2 de la Cláusula 6 *Responsabilidad*, la Cláusula 7 *Mediación y jurisdicción*, el apartado 2 de la Cláusula 8 *Cooperación con las autoridades de control* y las Cláusulas 9 *Legislación aplicable*, 10 *Variación del contrato* y 11 *Obligaciones una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales* como terceros beneficiarios.
- Los interesados podrán exigir a EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA el cumplimiento de la Cláusula 3 *de tercero beneficiario*, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5 *Obligaciones del importador de datos*, los apartados 1 y 2 de la cláusula 6 *Responsabilidad*, la cláusula 7 *Mediación y jurisdicción*, el apartado 2 de la cláusula 8 *Cooperación con las autoridades de control* y las cláusulas 9 *Legislación aplicable*, 10 *Variación del contrato* y 11 *Obligaciones una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales* cuando FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. haya desaparecido *de facto* o haya dejado de existir jurídicamente.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otras entidades si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. acuerda y garantiza lo siguiente:
  - a) que el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, se efectuará y seguirá efectuándose de conformidad con las normas pertinentes de la legislación española de protección de datos de carácter personal, se ha notificado a la Agencia Española de Protección de Datos y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en España;
  - b) que ha dado a EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de datos, instrucciones para que el tratamiento de los datos transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., de conformidad con la legislación española y con las presentes cláusulas;





- c) que EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Apéndice DOS, del presente contrato;
  - d) que ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos de personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y el coste de su aplicación;
  - e) que asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;
  - f) que si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados o serán informados antes de que se efectúe aquélla, o cuando sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada;
  - g) que aceptará enviar la notificación recibida de EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA a la Agencia Española de Protección de Datos, en caso de modificación de la legislación que le es de aplicación que pueda tener un importante efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, de conformidad con la letra b) de la cláusula siguiente, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión.
  - h) que pondrá a disposición de los interesados, previa petición de éstos, una copia de las presentes cláusulas, a excepción del Apéndice DOS, que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad.
- EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA garantiza lo siguiente:
- a) que tratará los datos de carácter personal transferidos sólo en nombre de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y de conformidad con sus instrucciones y las presentes cláusulas. Asimismo, tratará los datos personales recibidos únicamente para la finalidad que motiva la transferencia, y en ningún caso comunicará o cederá total o parcialmente los datos transferidos a ningún tercero. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora a FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., en cuyo caso éste estará facultado para suspender la transferencia de los datos y/o rescindir el contrato;
  - b) que no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y sus obligaciones a tenor del contrato, y que en caso de modificación de la



legislación que pueda tener un importante efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, notificará a FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso éste estará facultado para suspender la transferencia de los datos y/o rescindir el contrato;

- c) que ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el Apéndice DOS antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
- d) que notificará sin demora a FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.:
  - i. toda solicitud jurídicamente vinculante de divulgar los datos personales presentada por una autoridad encargada de la aplicación de la ley a menos que esté prohibido, por ejemplo, por el Derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por una de dichas autoridades,
  - ii. todo acceso accidental o no autorizado,
  - iii. toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;
- e) que tratará adecuadamente, en los períodos de tiempo prescritos, todas las consultas de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. relacionadas con el tratamiento que éste realice de los datos personales sujetos a transferencia y se atenderá a la opinión de la Agencia Española de Protección de Datos en lo que respecta al tratamiento de los datos transferidos;
- f) que ofrecerá a petición de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. sus instalaciones de tratamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de tratamiento cubiertas por las cláusulas. Esta será realizada por FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y, cuando corresponda, de conformidad con la Agencia Española de Protección de Datos. Asimismo, EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA se compromete a autorizar el acceso al establecimiento donde se estén tratando los mismos, así como a la documentación y a los equipos físicos y lógicos, de representantes de la Agencia Española de Protección de Datos o de la entidad independiente en quien ésta delegue, cuando la Agencia lo requiera con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato; y
- g) que pondrá a disposición de los interesados, previa petición de éstos, una copia de las presentes cláusulas, a excepción del Apéndice DOS, que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en



aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerdan que los interesados que hayan sufrido daños como resultado del incumplimiento de las disposiciones mencionadas en Cláusula 3 *de tercero beneficiario* tendrán derecho a percibir una compensación de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. por el daño sufrido.
- En caso de que el interesado no pueda interponer contra FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. la acción a que se refiere el apartado anterior por incumplimiento de sus obligaciones impuestas en Cláusula 3 *de tercero beneficiario* por haber desaparecido *de facto*, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerdan que si una de ellas es considerada responsable de un incumplimiento de las cláusulas cometido por la otra parte, ésta indemnizará, en la medida de su responsabilidad, a la primera parte por todo coste, carga, perjuicio, gasto o pérdida en que haya incurrido.
- EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerda que si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario y/o reclama una indemnización por daños y perjuicios con arreglo al presente contrato, aceptará la decisión del interesado de:
  - a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos;
  - b) someter el conflicto a los **Órganos Jurisdiccionales españoles.**
- EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerda que, por convenio con el interesado, la resolución de un determinado conflicto podrá remitirse a un organismo de arbitraje, siempre que el importador de datos esté establecido en un país que haya ratificado la Convención de Nueva York sobre ejecución de laudos arbitrales.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de conformidad con otras disposiciones de Derecho nacional o internacional.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. acuerda depositar una copia del contrato ante la Agencia Española de Protección de Datos.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerdan que la Agencia Española de Protección de Datos está facultada para auditar a EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA en la misma



medida y condiciones en que lo haría respecto de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. conforme a la legislación española de protección de datos.

- El contrato se registrará por la legislación española.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA se comprometen a no variar o modificar los términos de las presentes cláusulas.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA acuerdan que una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos de personales, EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA deberá, a discreción de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., o bien devolver todos los datos de carácter personal transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia a FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.
- EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA garantiza que, a petición de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y/o de la Agencia Española de Protección de Datos, pondrá a su disposición sus instalaciones de tratamiento de los datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas mencionadas en el apartado anterior.

**Cuarto.-** El artículo 33 de la Ley Orgánica 15/1999 dispone que *“No podrán realizarse transferencias temporales ni definitivas de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable al que presta la presente Ley, salvo que, además de haberse observado lo dispuesto en ésta, se obtenga autorización previa del Director de la Agencia de Protección de Datos, que sólo podrá otorgarla si se obtienen garantías adecuadas”*.

De conformidad con el citado artículo, en cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en Ley Orgánica 15/1999:

- La finalidad de la transferencia de datos es la prestación de los servicios de atención comercial telefónica de naturaleza informativa, comercial y administrativa a clientes de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., por parte de EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, en los términos previstos en el artículo 12.
- En cuanto a las medidas de seguridad, tanto FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. como EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, cumplirán las obligaciones que se establecen en el artículo 9 y en el Real Decreto 994/1999, Reglamento de Medidas de Seguridad, debiendo implantar las oportunas medidas de índole técnica y organizativas para evitar la alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado a los datos personales, garantizando la seguridad de los mismos.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., garantiza que los afectados podrán ejercitar los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación desde España y ante el responsable de los ficheros. Asimismo, el interesado podrá recabar la tutela de la



Agencia Española de Protección de Datos en los supuestos previstos en esta Ley, en caso de que sus derechos no sean atendidos.

- Los afectados que, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. y del tratamiento efectuado por EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados, según lo dispuesto en el artículo 19.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. ha procedido según lo dispuesto en el artículo 26: *“1. Toda persona o entidad que proceda a la creación de ficheros de datos de carácter personal lo notificará previamente a la Agencia de Protección de Datos.”*
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. como responsable de los ficheros, mantiene el poder de decisión sobre el tratamiento de los datos y EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA únicamente actuará siguiendo las instrucciones de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. Ambas partes asumen lo dispuesto en el artículo 43, quedando sujeta, como responsable de los ficheros la primera y como encargado del tratamiento la segunda, al régimen sancionador establecido en la misma.
- FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. como responsable de los ficheros, asume plenamente las garantías de cumplimiento de todas las obligaciones y derechos dispuestos en la Ley, respetando íntegramente las normas contenidas en la Ley Orgánica 15/1999.

Toda vez que la transferencia no incluye categorías especiales de datos, como así consta en el Fundamento de Derecho Segundo, no será de aplicación el contenido del apartado f) de las garantías ofrecidas por FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

**Quinto.-** Con respecto a las alegaciones formuladas por la Confederación Intersindical Galega (CIG), se hacen las siguientes consideraciones:

- Respecto del párrafo segundo de la primera alegación, entiende esta Agencia que cuando se refieren al trámite de audiencia regulado en el artículo 34 de la Ley 30/1992, se trata de un error de transcripción y se quieren referir al artículo 84.1 de la citada ley, donde concretamente se regula el citado trámite.  
En cuanto a la concesión del trámite de audiencia, ha sido criterio de este organismo, no concederlo debido a que no resulta posible identificar concretamente a los interesados, de conformidad con el concepto que de interesado otorga la Ley 30/1992, en el artículo 31. Por ello y con el fin de que quienes pudieran resultar afectados por la Autorización de Transferencia Internacional de datos de carácter personal, efectuaran las alegaciones que estimaran convenientes, se acudió al trámite previsto en el artículo 86 de la Ley 30/1992 y como se advierte en la alegación se ampara la información pública en el apartado 4 del citado artículo. Se optó por este trámite, dado que el estado de la tramitación del expediente impedía conceder el plazo de 20 días.  
La Ley Orgánica 15/1999, en su artículo 37.1 e) faculta al Director de la Agencia a *“Proporcionar información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento de los datos de carácter personal.”* Dicho artículo conecta directamente con



el artículo 86.4 de la Ley 30/1992, por lo que entendemos que las actuaciones llevadas a cabo por la Agencia Española de Protección de Datos, salvaguarda, en todo su rigor, los derechos e intereses legítimos de las personas o colectivos afectados en el procedimiento.

- En relación a que la información que se les ha remitido les resulta insuficiente se significa que en el plazo de diez días hábiles, ese Sindicato podía haber hecho uso de su derecho de acceso a los citados expedientes, de conformidad con lo establecido en el artículo 37.3 y 8 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

[El ejercicio de tal derecho conllevaba la obtención por parte de ese Sindicato, sin coste alguno, de una copia de los documentos que contenían las cláusulas contractuales para la transferencia de datos que constaban en el expediente de Autorización de Transferencia Internacional de Datos.](#)

- A la vista del planteamiento expuesto en el segundo párrafo de la segunda alegación formulada, se hace preciso exponer el régimen jurídico aplicable a los movimientos internacionales de datos establecido, básicamente, en los artículos 33 y 34 de la Ley Orgánica 15/1999.

Se entenderá por transferencia internacional de datos el tratamiento de datos que supone una transmisión de los mismos fuera del territorio del Espacio Económico Europeo, bien constituya una cesión o comunicación de datos, bien tenga por objeto la realización de un tratamiento de datos por cuenta del responsable del fichero establecido en territorio español.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 33 de la Ley Orgánica 15/1999. *“No podrán realizarse transferencias temporales ni definitivas de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable al que presta la presente Ley, salvo que, además de haber observado lo dispuesto en ésta, se obtenga autorización previa del Director de la Agencia de Protección de Datos, que sólo podrá otorgarla si se obtienen las garantías adecuadas.”*

Por su parte el artículo 34 establece, no obstante, los supuestos que se exceptúan de la Autorización de Transferencia Internacional.

Si la transferencia no se fundamenta en alguno de los supuestos a los que se refiere el artículo 34 de la Ley Orgánica 15/1999, será necesario recabar la autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, en cumplimiento del artículo 33 de la LOPD. Dicha autorización será otorgada en caso de que el responsable del fichero aporte un contrato celebrado o a celebrar entre el exportador y el importador de datos, en el que consten las garantías necesarias, en los términos previstos en las Decisiones de la Comisión de las Comunidades Europeas 2001/497/CE de 15 de junio de 2001, 2002/16/CE de 27 de diciembre de 2001 relativas a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia internacional de datos personales a un tercer país y a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países, de conformidad con la Directiva 95/46/CE o 2004/915/CE de 27 de diciembre de 2004 por la que se modifica la Decisión 2001/497/CE en lo relativo a la introducción de un conjunto alternativo de cláusulas contractuales tipo para la transferencia a terceros países.

En consecuencia y como conclusión, dado que Chile es un país que no garantiza un nivel de protección adecuado y que los afectados no han dado su consentimiento inequívoco a la Transferencia Internacional, excepción recogida en el artículo 34 de la



Ley Orgánica 15/1999, para poder realizar transferencias de datos, será necesario obtener la autorización previa del Director de la Agencia.

- En relación con el impacto social que estas autorizaciones producen en el empleo en nuestro país, la cuestión planteada no se incluye dentro del ámbito de competencias atribuidas a esta Agencia por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal, por lo que en la presente resolución no se realizará ninguna referencia al respecto.

Cumplíndose los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999 y en la Decisión de la Comisión 2002/16/CE y en aplicación de las competencias establecidas en los artículos 36.2 y 37.1 de la citada Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal,

## ACUERDO

**Primero:** Autorizar la transferencia internacional de datos personales a Chile solicitada por la entidad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., conforme a las garantías presentadas, como empresa responsable de los ficheros en los términos de la solicitud, respecto de los ficheros de nombre “*CLIENTES*”, “*CLIENTES B*”, “*CONTRATOS EMP*”, “*CONTRATOS PART*” y “*CLIENTES Y USUARIOS*” de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

La finalidad de la transferencia es la prestación de los servicios de atención comercial telefónica de naturaleza informativa, comercial y administrativa a clientes de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., por parte de EMERGIA CONTACT CENTER SL, CHILE LIMITADA, actuando únicamente como encargado de tratamiento.

Los datos se transfieren con todas las garantías reseñadas en los Fundamentos de Derecho anteriores.

**Segundo.-** Notificar la presente resolución al solicitante.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la Ley Orgánica 15/1999, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus resoluciones.

De la presente resolución se dará traslado al Exmo Sr. Ministro de Justicia al efecto de que se proceda a su notificación a la Comisión Europea y a los demás Estados miembros de la Unión Europea de acuerdo a lo previsto en el artículo 26.3 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995.

Asimismo, se dará traslado al Registro General de Protección de Datos para su inscripción.



Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Madrid, 11 de junio de 2007  
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA  
DE PROTECCION DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte