



AUTORIZACIÓN TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

A COLOMBIA

Nº Expediente: TI/00038/2009

ANTECEDENTES

Primero.- Dña. X.X.X., en nombre y representación de la sociedad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., solicita, mediante escrito de fecha 17 de marzo de 2009 y registro de entrada en esta Agencia el día 18 del mismo mes, autorización del Director de la Agencia para la transferencia internacional de datos de carácter personal a la entidad AVANZA BPO COLOMBIA, S.A., domiciliada en Colombia, relativa al fichero de nombre "FICHA DE CLIENTES", inscrito en el Registro General de Protección de Datos con el código #####1.

Segundo.- Al escrito de solicitud de autorización se acompaña "CONTRATO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICA A CLIENTES DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA" celebrado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. y UNÍSONO SERVICIOS EXTERNALIZADOS, S.A.U. al que se incorpora un ANEXO II denominado "CLÁUSULAS CONTRACTUALES PARA LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS" y "CONTRATO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICA A CLIENTES DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA" celebrado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., como exportador de datos, UNÍSONO SERVICIOS EXTERNALIZADOS, S.A.U. y AVANZA BPO COLOMBIA, S.A., como importador de datos, (en adelante el contrato).

Asimismo, se aportan poderes suficientes de los intervinientes en el mismo.

Tercero.- 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.

Cuarto.- La entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., 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. (LOPD).

Quinto.- En el ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 37.1.I) de la LOPD, y de conformidad con el artículo 86.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el artículo 138 del RLOPD, con fecha 27 de marzo de 2009, el Director de la Agencia, acuerda abrir un período de información pública por un plazo de 10 días, a contar desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado, con el fin de que cualquier persona física o



jurídica pueda examinar el procedimiento y presentar las alegaciones que estime oportunas. Dicho acuerdo fue publicado el día 6 de abril de 2009.

Sexto.- Transcurrido el plazo de información pública, no consta que se hayan presentado alegaciones en relación con la presente solicitud de Autorización de Transferencia Internacional de Datos.

Séptimo.- De conformidad con la Cláusula 2 del contrato, los detalles de la transferencia han quedado especificados en el Apéndice 1, que forma parte integrante del mismo y que se exponen a continuación:

- Los datos personales transferidos se refieren a las categorías de interesados de clientes de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de datos:
 - D.N.I./N.I.F.
 - Nombre y apellidos
 - Dirección (postal, electrónica)
 - Teléfono
 - Imagen/Voz
 - Tarjeta de residencia, pasaporte, razón social y persona autorizada para contacto

No se contempla el tratamiento específico de datos especialmente protegidos.

- Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento de:
 - Asesoramiento, localización análisis, gestión y resolución de las incidencias y/o consultas generadas por los clientes de los distintos servicios. Gestión de incidencias masivas detectadas en el Servicio y comunicación de las mismas a las Áreas implicadas.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- La autorización de transferencia internacional de datos otorgada al amparo del artículo 33 de la LOPD 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.- AVANZA BPO COLOMBIA, S.A., garantiza que ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas, de nivel medio de acuerdo al artículo 81 del RLOPD, que se indican en el Apéndice 2 del contrato antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos.

Tercero.- El contrato, es el medio que permite al responsable de los ficheros, en el caso que nos ocupa TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., ofrecer garantías adecuadas al transmitir los datos a Chile, Estado respecto del que no se ha declarado la existencia de un nivel adecuado de protección y que no pertenece al Espacio Económico Europeo.

Cuarto.- En el supuesto objeto de la solicitud de transferencia internacional, el contrato cumple los requisitos establecidos en la LOPD, en el RLOPD 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.l) de la citada Ley Orgánica 15/1999,

ACUERDO

Primero: Autorizar la transferencia internacional de datos personales a Colombia solicitada por la entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en tanto se cumplan los requisitos legalmente establecidos y las garantías presentadas, como empresa responsable del fichero de nombre "FICHA DE CLIENTES", inscrito en el Registro General de Protección de Datos con el código #####1.

La finalidad de la transferencia es la prestación de un Servicio de Atención Técnica a clientes de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., por parte de AVANZA BPO COLOMBIA, S.A., 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 Ministerio de Justicia, de conformidad con el artículo 139 del RLOPD 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, 21 de abril de 2009
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCION DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte