



AUTORIZACIÓN TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

A COSTA RICA

Nº Expediente: TI/00060/2007

ANTECEDENTES

Primero.- D. B.R.A., en nombre de la sociedad VODAFONE ESPAÑA, S.A., solicita, mediante escrito con fecha de registro de entrada en esta Agencia el día 6 de agosto de 2007, autorización del Director de la Agencia para la transferencia internacional de datos de carácter personal a la entidad TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A., domiciliada en (.....), relativa al fichero de nombre "GESTIÓN DE CLIENTES" con código de inscripción #####.

Segundo.- Al escrito de solicitud de autorización se acompaña una fotocopia del contrato firmado por VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. Asimismo, se aportan poderes suficientes de los otorgantes del mismo en representación de VODAFONE ESPAÑA, S.A. e TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A.

Tercero.- La entidad VODAFONE 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.

Cuarto.- 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.

Quinto.- Mediante escrito de fecha 6 de septiembre de 2007, notificado el día 13 del mismo mes, se requiere a D. B.R.A. para que proceda a subsanar los extremos que se exponen en los siguientes antecedentes 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.

Sexto.- En relación con la documentación aportada en el citado expediente se realizaron las siguientes consideraciones:



- En relación con el “APENDICE 1 a las Cláusulas Contractuales Tipo” se hicieron las siguientes observaciones:
 - En el apartado de **Operaciones de tratamiento**, deberían indicar los criterios que se seguirían, por parte de VODAFONE ESPAÑA, S.A., para decidir el corte al acceso a los datos en Costa Rica, en el caso de que por algún motivo fuera necesario.

Séptimo.- En consecuencia, para que se resolviera la Autorización de Transferencia Internacional deberían presentar la nueva versión del contrato, una vez subsanados los extremos anteriormente expuestos.

Octavo.- Mediante escrito con fecha de registro de entrada en esta Agencia el día 13 de septiembre de 2007, el representante de VODAFONE ESPAÑA, S.A. en el que en síntesis manifiesta: “...*que hemos procedido a subsanar los extremos citados, tal y como se desprende del contrato aportado como Documento 1...*”. Se acompaña al citado escrito una copia escaneada del nuevo contrato, manifestando asimismo que aportaran el contrato original.

Noveno.- Mediante escrito de fecha 17 de septiembre de 2007, con fecha de registro de entrada en esta Agencia el mismo día 17, el representante de VODAFONE ESPAÑA, S.A, aporta el nuevo contrato original firmado por los intervinientes.

Décimo.- En este sentido, se entienden subsanados los extremos expuestos en los antecedentes Sexto y Séptimo y Noveno.

Undécimo.- En el ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 37.1.l) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y con base en el artículo 86 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con fecha 14 de septiembre de 2007, el Director de la Agencia, acuerda abrir un periodo de información pública por un plazo de 20 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 24 de septiembre de 2007.

Duodécimo.- 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.



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 1, que forma parte integrante del mismo y que se exponen a continuación:

- El exportador de datos, VODAFONE ESPAÑA, S.A., es una entidad habilitada para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Dentro de dichos servicios, VODAFONE ESPAÑA, S.A. se encuentra obligado a prestar a sus clientes un servicio de atención telefónica que permita a sus abonados solventar las cuestiones relativas a los productos y servicios del exportador así como la gestión de sus contratos, facturas y demás documentación derivada de u relación contractual. Para ello, ha decidido contratar con el importador de datos la prestación de servicios de atención al cliente.
- El importador de datos, TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A., es una empresa dedicada a la prestación de servicios de atención al cliente. TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. necesariamente debe acceder a datos personales de clientes de VODAFONE ESPAÑA, S.A. para prestación del referido servicio, el cual se concreta en la prestación de servicios de marketing telefónico de atención a los clientes del exportador en campañas de emisión y recepción de llamadas, faxes, emails o cualquier otro tipo de contacto, ampliamente concebido, en el que podrán intervenir indistintamente y en formulación variable actividades de información a clientes, con todo el trabajo administrativo que ello conlleve para la correcta prestación del servicio.



- Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de interesados:
 - Clientes de VODAFONE ESPAÑA, S.A.

- Los datos personales transferidos se refieren a las siguientes categorías de datos:

- Fichero GESTIÓN DE CLIENTES (#####)

- D.N.I./N.I.F.
- Nombre y apellidos
- Dirección (postal, electrónica)
- Teléfono
- Firma/Huella digitalizada
- Vozx
- Teléfono móvil
- Fax
- Número de tarjeta SIM
- Datos del servicio prestado
- Login cliente
- Marca y modelo terminal
- Datos de estado civil
- Datos de familia
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- Sexo
- Nacionalidad
- Lengua materna
- Personas a su cargo
- Características de alojamiento y vivienda
- Aficiones y estilo de vida
- Profesión
- Puestos de trabajo
- Nombre de la empresa y antigüedad
- Actividades y negocios
- Datos bancarios
- Historial de créditos
- Tarjetas de crédito
- Datos de facturación
- Datos de llamadas/servicios
- Forma de pago
- Bienes y servicios recibidos por el afectado
- Compensaciones e indemnizaciones



- No se contempla el tratamiento específico de datos especialmente protegidos.
- Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes:
 - Servicio comercial de atención telefónica a los Clientes de Vodafone España, S.A.. TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. recibirá y realizará llamadas a clientes y efectuará tratamientos de datos relacionados con información sobre productos y servicios, provisiones pendientes y facturación, e incidencias y reclamaciones al respecto. Asimismo podrá, a petición del cliente, recabar datos personales para dar de alta nuevas líneas telefónicas. Además de los servicios anteriormente descritos, realizará el tratamiento de datos para la gestión administrativa y resolución de incidencias, verificación de la documentación aportada en solicitudes de alta, baja de los servicios contratados y emisión de llamadas cuneado sea necesario informar al cliente.
 - Servicios de Telemarketing a clientes de Vodafone España, S.A. y clientes potenciales. Se realiza tanto el contacto telefónico con los clientes para ofrecer productos y servicios, como la recepción de llamadas del cliente para consultar sobre productos y servicios y, en su caso, la grabación de los datos recabados en los Sistemas de Vodafone España, S.A.
 - Vodafone España, SA., en calidad de responsable del fichero, ostenta toda la responsabilidad sobre el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal de sus clientes que el importador de datos, en cuanto encargado del tratamiento, habrá de realizar para el cumplimiento de los servicios contratados.

En virtud de lo anterior, Vodafone España, S.A., podrá cortar el acceso a la información de los ficheros que están siendo tratados por el importador de datos de forma automática e inmediata, si el importador de datos no siguiera las pautas cursadas para dicho acceso así como para el tratamiento de los datos de carácter personal.

El proceso interno que seguirá Vodafone España, S.A. para la restricción de los accesos al importador de datos es será el siguiente:

- Desde el área de Gestión de Clientes, desde el que se presta el servicio de Atención al Cliente 24 horas al día, 7 días a la semana, se enviará una petición interna, en caso de cualquier incumplimiento o conducta inadecuada del importador de los datos que suponga o pueda suponer un riesgo de las condiciones necesarias y adecuadas para llevar a cabo el tratamiento de datos.
- La petición citada (la cual se llevará acabo previa petición y mediante documento interno) en el apartado anterior, se cursará hacia el departamento de Tecnología de Vodafone España, S.A., desde donde, se ejecutará la orden, que imposibilitará al importador de los datos el acceso



a las bases de datos de Vodafone España, S.A., en un plazo máximo de 1 hora desde la recepción de la petición.

- Una vez ejecutada la orden, el importador de datos no tendrá acceso a ningún dato contenido en el fichero titularidad de Vodafone España, S.A. que está siendo objeto de tratamiento.

Asimismo, y sin perjuicio de las medidas de seguridad que el importador de datos debe implementar tanto técnica, como organizativamente y que aparecen definidas en el Apartado 1 del contrato, Vodafone España, S.A., para impedir y evitar el mal uso por el importador de datos de los datos de carácter personal contenidos en el fichero objeto de tratamiento:

- No permite la realización de réplicas de los ficheros con los datos personales fuera del territorio español; utiliza líneas dedicadas de comunicaciones para los accesos desde Costa Rica y hace uso de dispositivos de seguridad lógica.
- Establece la confidencialidad de los accesos mediante un cifrado entre extremo y extremo.
- Todos los accesos realizados a los sistemas de Vodafone España S.A., tanto en España, como en Costa Rica, quedan recogidos en los sistemas de información propiedad de Vodafone España S.A.
- No permite la instalación o uso de dispositivos periféricos que permitan la grabación o extracción de información.
- No permite la conexión de impresión de documentos o captura de pantallas.
- Permite los accesos de los teleoperadores a los ficheros objeto de tratamiento únicamente mediante la utilización de un código de usuario y una contraseña que se obtiene a través de una herramienta propiedad de Vodafone España, S.A. que gestiona la asignación de las contraseñas y los perfiles de acceso a los datos.

Tercero.- El contrato, es el medio que permite al responsable del fichero, en el caso que nos ocupa VODAFONE 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A. el cumplimiento de la Cláusula 3 *Cláusula 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 TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. el cumplimiento de la Cláusula 3 *Cláusula 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A. desapareciera *de facto* o dejara de existir jurídicamente.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otro organismo si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. acuerda y garantiza lo siguiente:
 - a) el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, se realizará de conformidad con la normativa española vigente en materia de protección de datos, y no infringirá las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en España;
 - b) ha dado a TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, instrucciones para que el tratamiento de los datos transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre de VODAFONE ESPAÑA, S.A., y de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y con las presentes cláusulas;
 - c) TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Apéndice 2, del contrato.
 - d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos de carácter personal 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) asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;



- f) si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquélla, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada;
 - g) aceptará enviar la notificación recibida de TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. a la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con la letra b) de la cláusula siguiente, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión;
 - h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de éstos, una copia de las presentes cláusulas, a excepción del Apéndice 2, que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad.
- TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. acuerda y garantiza lo siguiente:
- a) tratará los datos de carácter personal transferidos sólo en nombre de VODAFONE ESPAÑA, S.A. y de conformidad con sus instrucciones y las presentes cláusulas. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora a VODAFONE ESPAÑA, S.A., en cuyo caso éste estará facultado para suspender la transferencia de los datos y/o rescindir el contrato;
 - b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impide cumplir las instrucciones de VODAFONE 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 VODAFONE 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) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el Apéndice 2 antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
 - d) notificará sin demora a VODAFONE 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) tratará adecuadamente, en los períodos de tiempo prescritos, todas las consultas de VODAFONE 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) ofrecerá a petición de VODAFONE 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 VODAFONE 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A. y, cuando corresponda, de conformidad con la Agencia Española de Protección de Datos;
 - g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de éstos, una copia de las presentes cláusulas, a excepción del Apéndice 2, que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente de VODAFONE ESPAÑA, S.A..
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A. por el daño sufrido.
 - En caso de que el interesado no pueda interponer contra VODAFONE 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, TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar de VODAFONE ESPAÑA, S.A..
 - VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. 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.

La indemnización dependerá de que:

- a) VODAFONE ESPAÑA, S.A. notifique sin demora a TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. la reclamación, y



- b) **TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. tenga la posibilidad de colaborar con VODAFONE ESPAÑA, S.A. en defensa y resolución de la reclamación.**
- TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. 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.**
- TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. 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.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. 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.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. entregará una copia del contrato, al que se adjunta Anexo II, ante la Agencia Española de Protección de Datos, si así lo requiere.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. acuerdan que la Agencia Española de Protección de Datos está facultada para auditar a TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto de VODAFONE ESPAÑA, S.A. conforme a la legislación española de protección de datos.
- El contrato se registrará por la legislación española.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. se comprometen a no variar o modificar los términos de las presentes cláusulas.
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. acuerdan que una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos de carácter personal, TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. deberá, a discreción de VODAFONE 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A.



- TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. garantiza que, a petición de VODAFONE 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 por parte de TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. a VODAFONE ESPAÑA, S.A. en los términos previstos en el artículo 12, de servicios de atención telefónica a abonados y clientes, información de productos y servicios, marketing telefónico y demás cuestiones derivadas de los servicios prestados.
- En cuanto a las medidas de seguridad, tanto VODAFONE ESPAÑA, S.A. como TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A., 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.
- VODAFONE 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 VODAFONE ESPAÑA, S.A. y del tratamiento efectuado por TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados, según lo dispuesto en el artículo 19.
- VODAFONE 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.”*
- VODAFONE ESPAÑA, S.A. como responsable del fichero, mantiene el poder de decisión sobre el tratamiento de los datos y TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. únicamente actuará siguiendo las instrucciones de VODAFONE ESPAÑA, S.A. Ambas partes asumen lo dispuesto en el artículo 43,



quedando sujeta, como responsable del fichero la primera y como encargado del tratamiento la segunda, al régimen sancionador establecido en la misma.

- VODAFONE ESPAÑA, S.A. como responsable del fichero, 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.

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.L 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 Costa Rica solicitada por la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A., conforme a las garantías presentadas, como empresa responsable del fichero de nombre “GESTIÓN DE CLIENTES”.

La finalidad de la transferencia de datos es la prestación por parte de TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT COSTA RICA, S.A. a VODAFONE ESPAÑA, S.A., actuando únicamente como encargado de tratamiento, de servicios de atención telefónica a abonados y clientes, información de productos y servicios, marketing telefónico y demás cuestiones derivadas de los servicios prestados.

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, 16 de octubre de 2007
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCION DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte