



AUTOCONTROL ANUNCIA UN NUEVO SISTEMA DE MEDIACIÓN CON OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES DESARROLLADO EN COLABORACIÓN CON LA AEPD

- *Este sistema, en el que participan Orange, Telefónica y Vodafone, queda abierto a otras compañías*
- *El procedimiento de resolución rápida de reclamaciones será gestionado por AUTOCONTROL y está centrado en el ámbito de la suplantación de identidad y la publicidad no solicitada, entre otros*
- *El sistema se pondrá en marcha en enero de 2018 y es voluntario para los ciudadanos, que pueden seguir acudiendo a la AEPD para ejercer sus derechos*

Madrid, 20 de septiembre de 2017 – La **Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL)** ha anunciado hoy un nuevo sistema de mediación voluntaria desarrollado en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). El sistema, en el que participan Orange, Telefónica y Vodafone, y que estará operativo a partir de enero de 2018, tiene como finalidad ofrecer una respuesta ágil a las reclamaciones en materias como la suplantación de identidad y la recepción de publicidad no deseada. AUTOCONTROL, organismo independiente y de reconocido prestigio en la resolución extrajudicial de controversias, será la encargada de gestionar dicho procedimiento, una iniciativa que está abierta a otras entidades a las que se planteen reclamaciones similares.

El nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) establece la obligación de que las Autoridades competentes promuevan la elaboración de códigos de conducta que aseguren la correcta aplicación de la normativa de protección de datos personales. Entre los objetivos de los códigos de conducta se prevé expresamente la posibilidad de articular procedimientos extrajudiciales y otros procesos de resolución de conflictos que permitan resolver las reclamaciones que plantean los ciudadanos ante aquellos que tratan sus datos.

La experiencia de la AEPD en la aplicación de la vigente normativa de protección de datos personales pone de manifiesto que las principales reclamaciones de los ciudadanos están relacionadas con la suplantación de identidad en la contratación de servicios prestados por los operadores y con la publicidad no solicitada. La suplantación produce consecuencias particularmente negativas para los ciudadanos, generando la facturación de servicios que no han contratado, el requerimiento del pago de los mismos y la inclusión en los denominados ficheros de morosidad en el supuesto de impago, entre otras. Por su parte, la recepción la publicidad no solicitada implica una intromisión en sus derechos, especialmente cuando han manifestado su oposición expresa a recibirla.



AUTOCONTROL y la Agencia Española de Protección de Datos han suscrito hoy un protocolo general de actuación que respalda esta iniciativa. “Este anuncio supone otro hito importante en nuestro desarrollo, centrado en ofrecer soluciones de autorregulación a empresas y Administración, y pone de manifiesto nuestra acreditada experiencia en la tramitación extrajudicial de reclamaciones, después de que nuestro Jurado de la Publicidad haya resuelto más de 3.500 casos sobre reclamaciones publicitarias desde 1996”, explica **José Domingo Gómez Castallo, Director General de AUTOCONTROL**. “Esperamos que próximamente otros operadores se adhieran también a este proyecto, que contribuye a garantizar una mejor adaptación a la nueva normativa de protección de datos, cuya aplicación efectiva tendrá lugar el próximo 25 de mayo de 2018”.

“La AEPD acoge con satisfacción esta iniciativa, que va a ser un instrumento importante para avanzar en la consecución de los objetivos del Reglamento. El procedimiento, voluntario para los ciudadanos e independiente de las reclamaciones planteadas ante la Agencia, puede contribuir a agilizar las reclamaciones sobre unos hechos que tienen unos efectos especialmente negativos para los afectados”, afirma **Mar España Martí, Directora de la Agencia Española de Protección de Datos**.

Ámbito de aplicación y funcionamiento del proceso

Los ciudadanos que hayan presentado previamente una reclamación en materia de suplantación de identidad o recepción de publicidad no deseada ante las compañías adheridas a este mecanismo de mediación y no hayan obtenido una respuesta satisfactoria pueden recurrir a AUTOCONTROL. Una vez recibida esa reclamación, la asociación comprobará que cumple con los requisitos establecidos y, de ser así, iniciará el proceso de mediación para promover que las partes alcancen un acuerdo que solucione la controversia.

El sistema de mediación de AUTOCONTROL funciona de forma independiente a las reclamaciones que los ciudadanos pueden seguir planteando ante la Agencia Española de Protección de Datos.