

CÓDIGO DE CONDUCTA

PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
DE PROTECCIÓN DE DATOS EN EL SECTOR
DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS



ÍNDICE

01	Preámbulo	3
02	Marco normativo	4
03	Definiciones	5
04	Ámbito subjetivo. Entidades adheridas	6
05	Ámbito objetivo	7
06	Obligaciones de las entidades adheridas	8
07	Intervención de AUTOCONTROL	8
08	Procedimiento de resolución extrajudicial de controversias iniciado por el interesado ante AUTOCONTROL	8
09	Resolución extrajudicial de controversias iniciada a instancia de la AEPD	11
10	Confidencialidad del procedimiento	12
11	Organismo de supervisión	12
12	Mecanismos de control. Informes de cumplimiento	13
13	Información a la Agencia Española de Protección de Datos	14
14	Publicidad y difusión	14
15	Baja voluntaria de las entidades adheridas	15
16	Procedimiento sancionador	15
17	Eficacia	18
18	Revisión del código	19
Anexo 1	Declaración de adhesión individual	20
Anexo 2	Documentación específica necesaria para tramitar una reclamación	23
Anexo 3	Declaración de cumplimiento	25

01 | PREÁMBULO

1.1. Sobre las empresas promotoras del presente Código

Las empresas que promueven el presente Código (en adelante, las “Empresas promotoras”) son las siguientes: **Orange Espagne, S.A.U., Orange España Virtual, S.L., Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Vodafone España, S.A.U., Vodafone ONO, S.A.U., Xfera Móviles, S.A.U. Euskaltel, S.A.U., R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. y Pepemobile, S.L.**

Dichas empresas se consideran suficientemente representativas del sector de las comunicaciones electrónicas en el mercado español, avaladas tanto por su larga trayectoria en el mercado como por la cuota del mercado que representan. Así, según los últimos datos publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en septiembre de 2023, estas empresas aglutinaban el 92% de las líneas de telefonía móvil y cerca del 93% de las líneas de banda ancha fija minorista del mercado español.

Estas empresas, siendo conscientes de que la globalización y la rápida evolución tecnológica producida en los últimos años suponen un reto desde el punto de vista de la protección de datos personales, consideran adecuado establecer un mecanismo que permita a los interesados resolver de manera eficaz aquellas controversias que pudieran surgir en relación con las actividades de tratamiento en el marco de los servicios prestados por las entidades adheridas.

El presente Código nace, pues, a iniciativa de las empresas mencionadas, interesadas en crear un sistema de resolución de las controversias en materia de protección de datos surgidas en el marco de contratos de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Este sistema, ágil y gratuito para los interesados, permitirá dar solución a los motivos de reclamación específicos del sector que se detallan en el apartado 5, siendo estos los más comunes y, a su vez, los que mayor impacto tienen en la privacidad de los interesados.

1.2. Sobre el Código de Conducta

El artículo 38.2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales establece que los códigos de conducta podrán promoverse por empresas o grupos de empresas.

El artículo 40.2 del Reglamento General de Protección de Datos establece que los códigos de conducta servirán para especificar la aplicación del citado Reglamento, en lo que respecta a diversas materias, previéndose expresamente la posibilidad de articular procedimientos extrajudiciales y otros procesos de resolución de controversias que permitan resolver las reclamaciones que plantean los ciudadanos ante aquellas entidades que tratan sus datos.

Los retos desde el punto de vista del cumplimiento normativo que se plantean para un sector regulado como el de las telecomunicaciones, son de especial complejidad. No en vano, las operadoras de telecomunicaciones reciben reclamaciones o ejercicios de derechos en el ámbito de protección de datos de una tipología muy amplia, lo que genera cierta complejidad a la hora de abordar su solución.

En este contexto, en el año 2018 se creó un sistema alternativo de resolución de conflictos para el sector de las telecomunicaciones, que ha permitido dar respuesta a través de la mediación a las reclamaciones presentadas ante AUTOCONTROL de manera sencilla, ágil, gratuita para el interesado y en el plazo máximo de un mes.

La puesta en marcha de este sistema tuvo como punto de partida la firma por parte de AUTOCONTROL del "Protocolo para la resolución privada de controversias relativas a la protección de datos en el ámbito de contratación y publicidad de servicios de comunicaciones electrónicas", suscrito por AUTOCONTROL con los principales grupos de operadores de telecomunicaciones del mercado (Movistar, Orange, Vodafone y Más Móvil).

Este Protocolo que, si bien ha cumplido con los objetivos marcados, no contaba con todos los elementos específicos previstos para los Códigos de Conducta en los artículos 40 y 41 del Reglamento General de Protección de Datos, así como tampoco en las Directrices 1/2019 del Comité Europeo de Protección de Datos, ha motivado a las Operadoras trabajar en una herramienta de rendición de cuentas voluntaria que permita la resolución extrajudicial de aquellas reclamaciones relacionadas con la protección de datos de una manera ágil y sencilla.

La adhesión al presente Código de Conducta, una vez aprobado por la autoridad de control, podrá utilizarse por parte de las entidades adheridas para, en su caso, demostrar el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos en lo que concierne a las materias objeto del mismo.

Las Empresas promotoras han decidido designar al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL para que actúe como entidad de supervisión del presente Código de Conducta de acuerdo con lo establecido en los artículos 40 y 41 del Reglamento General de Protección de Datos.

02 | MARCO NORMATIVO

La legislación aplicable al Código de Conducta es la relativa a protección de datos. En particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, "RGPD"), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "LOPDGDD") y la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Así mismo, en la elaboración del presente Código se han tenido en cuenta las Directrices 1/2019 del Comité Europeo de Protección de Datos sobre códigos de conducta y organismos de supervisión con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 y los Criterios de acreditación para los organismos de supervisión de códigos de conducta de la Agencia Española de Protección de Datos.

03 | DEFINICIONES

Los términos “datos personales”, “interesado”, “tratamiento”, “responsable del tratamiento” y “encargado del tratamiento” se entenderán conforme los define el artículo 4 del RGPD.

Controversia o reclamación	Cualquier disputa entre las entidades adheridas al Código y los interesados con motivo de un tratamiento de datos personales de los previstos dentro de su ámbito objetivo.
Entidades adheridas	Son aquellas entidades que se adhieran al presente Código, que podrán ser (i) las Empresas promotoras indicadas en el artículo 1.1 y (ii) cualesquiera otras entidades del sector de las telecomunicaciones, cuya solicitud de adhesión haya sido aceptada por el organismo de supervisión.
Unidad de Mediación	Área de AUTOCONTROL encargada, a través de la mediación, de la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades adheridas y los interesados en relación con el ámbito objetivo del presente Código.
Mediación	Sistema de resolución extrajudicial de controversias a través del cual se pretende que un interesado reclamante y la entidad reclamada lleguen a un acuerdo a través de la Unidad de Mediación.
Organismo de Supervisión	El Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, cuyas funciones concretas están descritas en la cláusula 11 del presente Código de Conducta, sin perjuicio de las establecidas en la normativa legal o deontológica aplicable.
Solicitudes de mediación no sustanciadas	Todas aquellas reclamaciones recibidas por AUTOCONTROL en las que se aprecie defecto de forma, ausencia de documentación o necesidad de aclaración, y en la que no se llegue a iniciar el trámite de mediación. Así mismo se considerarán no sustanciadas aquellas reclamaciones en las que exista un desistimiento del reclamante de forma previa al inicio de la mediación, ya sea formalmente o por transcurso de los plazos sin comunicación o respuesta alguna por el mismo.
Solicitudes de mediación sustanciadas	Todas aquellas reclamaciones en las que se inicie el trámite de mediación, independientemente de que se resuelvan o no mediante un acuerdo de mediación.
Sistemas de información crediticia	Sistemas que permiten la inclusión y consulta de datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito de los interesados.
Cesión de deuda	Transmisión de crédito efectuada entre diferentes entidades conforme lo previsto en el Código Civil y en el Código de Comercio, con la consiguiente comunicación de datos personales a la nueva entidad acreedora.

04 | ÁMBITO SUBJETIVO. ENTIDADES ADHERIDAS

4.1.

Las Empresas Promotoras asumen las obligaciones establecidas en el presente Código, el cual desplegará sus efectos una vez se remita al organismo de supervisión la declaración expresa de adhesión que se adjunta como **Anexo 1** y esta sea comunicada a la Agencia Española de Protección de Datos.

En la declaración se incluirán, con especificación de sus datos de contacto, el interlocutor designado por la entidad a efectos de notificaciones relacionadas con el Código, el delegado de protección de datos y los interlocutores que atenderán las comunicaciones que se realicen en los procedimientos de resolución extrajudicial de controversias.

Las entidades adheridas informarán al organismo de supervisión de cualquier cambio en los datos de sus representantes y personas de contacto, y en particular de la designación de un delegado de protección de datos en caso de que no hubieran designado uno al momento de adherirse.

El Jurado de la Publicidad mantendrá la relación de entidades adheridas debidamente actualizada, informando a la Agencia Española de Protección de Datos de sus modificaciones. Esta relación será accesible al público y estará disponible en el [sitio web de AUTOCONTROL](#) (o el que lo sustituya).

4.2.

Para la adhesión de nuevas entidades del sector de las comunicaciones electrónicas al Código, deberán remitir al organismo de supervisión la documentación de los Anexos 1 y 3 del presente Código, junto con un escrito motivado de solicitud en el que se comprometa a cumplir con las obligaciones establecidas en el código. Hecho lo anterior, se dará traslado al resto de empresas que forman parte del Código a fin de que, si están en contra de la citada adhesión, se pronuncien en tal sentido en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción de la notificación. A efectos de cómputo, se entenderá que una empresa no rechaza la solicitud de adhesión de un nuevo asociado si no se manifiesta expresamente en contrario en el plazo establecido.

4.3.

Las solicitudes de adhesión se entenderán rechazadas cuando el 75% de las entidades adheridas se hayan manifestado en contra. A este respecto, cada entidad adherida contará con un voto, exceptuando aquellos casos en que varias entidades formen parte de un mismo grupo empresarial, a cuyos efectos estos computarán como una sola entidad y contarán con un sólo voto en representación de su grupo empresarial.

4.4.

El organismo de supervisión contactará con la entidad que haya solicitado la adhesión para comunicarle la decisión finalmente adoptada.

05 | ÁMBITO OBJETIVO

El Código regula el procedimiento para la resolución extrajudicial de controversias entre las entidades adheridas y los interesados en materia de protección de datos.

A través de este procedimiento de resolución extrajudicial de controversias se podrán tramitar reclamaciones que tengan como objeto tratamientos de datos personales derivados o que afecten a alguno de los motivos o materias que seguidamente se citan:

- a) Tratamiento de datos sin base de legitimación derivados de la facturación de importes indebidos tras la aceptación de la solicitud de baja del servicio contratado.
- b) Falta de atención o no atención en plazo de los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del RGPD: acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición (excluyendo la relativa al tratamiento con fines de mercadotecnia) y objeción a una decisión basada únicamente en un tratamiento automatizado que produzca efectos jurídicos en el interesado o le afecte significativamente de modo similar.
- c) Incumplimiento del principio de exactitud ante la falta de rectificación o supresión de datos inexactos en el plazo exigido por la normativa aplicable tras tener conocimiento de su inexactitud sin que el interesado haya ejercido específicamente el derecho de rectificación.
- d) Comunicación de datos sin base de legitimación en el marco de una cesión de deuda. Se entenderá a estos efectos, a título enunciativo, no limitativo, la ausencia de base de legitimación los supuestos en los que el interesado ha pagado la deuda, o no la reconoce como propia, y posteriormente se cede la supuesta deuda a una tercera entidad.
- e) Tratamiento de datos llevado a cabo sin base de legitimación en el momento de la inclusión de datos en guías de abonados o después de que el interesado haya ejercido ante su operador el derecho de exclusión de guías.
- f) Tratamientos de datos sin una base de legitimación derivados de una contratación o realización de una gestión en nombre del interesado sin su autorización, con el tratamiento de datos que ello supone. Se incluyen los casos de portabilidad de líneas telefónicas.
- g) Tratamiento de datos sin base de legitimación derivado de la comunicación de datos a sistemas comunes de información crediticia por parte del operador, relacionados con una deuda incierta, no determinada, inexistente, no vencida, o de la cual se encuentre en curso una reclamación interpuesta ante un órgano competente (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales —SETID—, Tribunales, Juntas Arbitrales de Consumo).
- h) Tratamiento de datos llevado a cabo sin base de legitimación derivado de la consulta indebida en sistemas comunes de información crediticia.
- i) Supresión de datos de personas fallecidas solicitada por personas que acrediten estar vinculadas al fallecido, cuando resulte exigible por la normativa vigente.
- j) Faltas de transparencia e información en materia de privacidad a los afectados, incluyendo aquellas relativas a las posibles transferencias internacionales de datos.

El Código se aplicará únicamente a los tratamientos: 1) llevados a cabo en el contexto de las actividades de tratamiento de entidades adheridas establecidas en territorio español; o 2) que afecten a interesados que se encuentren en España, siempre que los tratamientos estén relacionados con la oferta de bienes o servicios a dichos interesados en España, o con el control de su comportamiento en España dentro del ámbito objetivo establecido en este apartado.

06 | OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Con su adhesión al Código, las entidades adheridas se comprometen a participar en el proceso de mediación por las reclamaciones que los usuarios puedan presentar en relación con las controversias relacionadas en su ámbito objetivo.

Así mismo, a solicitud de AUTOCONTROL, las entidades adheridas se comprometen a trasladar anualmente la declaración de cumplimiento a la que se hace referencia en el apartado 12 del presente Código.

07 | INTERVENCIÓN DE AUTOCONTROL

AUTOCONTROL, a petición de las empresas promotoras, gestionará la aplicación del presente Código y, en concreto, será responsable de la recepción de solicitudes de adhesión, la publicación y actualización del listado de adheridos y la gestión de las reclamaciones, entre otras cuestiones.

08 | PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONTROVERSIAS INICIADO POR EL INTERESADO ANTE AUTOCONTROL

- 8.1. AUTOCONTROL ha implementado un sistema de resolución extrajudicial para resolver las controversias que surjan entre las entidades adheridas y los interesados con motivo de tratamientos de datos realizados en el ámbito de su actividad. La información sobre este sistema y el formulario de reclamación para los interesados estará disponible [aquí](#) (o la página web que la sustituya). Las reclamaciones que se sustancien a través de este sistema serán tramitadas a través de la Unidad de Mediación de AUTOCONTROL conforme a las previsiones contenidas en el presente Código.

8.2.

Cuando AUTOCONTROL reciba una reclamación contra una entidad adherida por los cauces implementados a tal efecto, comprobará que en la misma consten por escrito:

- a) Nombre y apellidos, domicilio, número de teléfono (si el interesado lo hubiera facilitado) e indicación del número del documento nacional de identidad o documento personal equivalente del reclamante y, en su caso, los datos personales del representante, que deberá acreditar su representación.
- b) Dirección de correo electrónico a la que puedan dirigirse las notificaciones, resultando válida a partir de ese momento cualquier notificación dirigida a la dirección indicada.
- c) Detalle de los hechos objeto de la reclamación.
- d) Documentos acreditativos de los hechos en función del motivo específico de reclamación. La documentación necesaria será la establecida en el Anexo 2 del presente Código.

8.3.

AUTOCONTROL no admitirá a trámite las reclamaciones cuando:

- a) Hayan transcurrido más de doce (12) meses desde que el solicitante tuvo conocimiento de los hechos.¹
- b) Versen sobre cuestiones que hayan sido resueltas a través de un procedimiento judicial o administrativo.
- c) Tengan por objeto el pago de una compensación o indemnización de cualquier naturaleza. Cuando una misma reclamación contenga simultáneamente una solicitud relacionada con alguno de los motivos especificados en el ámbito objetivo del Código y una solicitud de compensación o indemnización, AUTOCONTROL informará al interesado de la imposibilidad de tramitar la petición de compensación o indemnización, continuando la tramitación para el resto de las peticiones.

8.4.

Si la reclamación tuviera defectos subsanables, AUTOCONTROL contactará con el solicitante para que subsane su solicitud en un plazo de diez (10) días. De no subsanarse en dicho plazo, AUTOCONTROL archivará la reclamación. Si una vez revisada la información aportada por el solicitante, la Unidad de Mediación de AUTOCONTROL comprobare que la solicitud no reúne los requisitos necesarios para tramitarla a través del proceso de mediación, informará de ello al solicitante y trasladará la información a la empresa reclamada para que tenga constancia de la reclamación y, en su caso, pueda atenderla por otros cauces.

8.5.

Si la reclamación reúne los requisitos anteriores, AUTOCONTROL admitirá a trámite la reclamación iniciando el procedimiento de mediación, dando traslado de la reclamación a la entidad adherida. Una vez iniciado el procedimiento de mediación la entidad adherida deberá dar respuesta a AUTOCONTROL en el plazo máximo de quince (15) días, proponiendo las actuaciones que considere pertinentes para la mediación. La duración máxima del procedimiento será de treinta (30) días salvo que el operador solicite motivadamente ampliar el plazo, pudiendo ampliarse este siete (7) días adicionales. En ningún caso el procedimiento de mediación podrá extenderse por un plazo superior a los tres (3) meses. Las ampliaciones de plazo superiores a 7 días, requerirán la conformidad

¹ En caso de infracción continuada, el plazo de doce (12) meses comenzará a contar desde que se cese en la conducta infractora.

del usuario. La Unidad de Mediación de AUTOCONTROL promoverá que las partes alcancen un acuerdo que dé solución a la controversia.

8.6.

Si, concluido el proceso de mediación, el interesado, en un plazo no superior a un (1) mes natural desde su finalización, manifestase su insatisfacción con el resultado (por desacuerdo con la solución ofrecida por la entidad adherida o ausencia de solución o acuerdo), AUTOCONTROL, con la conformidad de la entidad adherida, dará traslado al Jurado, que tramitará la reclamación conforme a su Reglamento. La entidad adherida contará con un plazo de diez (10) días naturales, desde la notificación por parte de la Unidad de Mediación de la insatisfacción del interesado, para confirmar si desea que la reclamación sea trasladada al Jurado. El silencio por parte de la entidad adherida se entenderá negativo, no suponiendo en ningún caso la aceptación tácita del traslado de la reclamación. De ser rechazada esta opción por la entidad adherida, AUTOCONTROL dará por finalizado su procedimiento, realizando las comunicaciones oportunas.

8.7.

Las propuestas de la Unidad de Mediación de AUTOCONTROL no serán vinculantes. Sí lo serán, en cambio, para las entidades adheridas, el acuerdo alcanzado en la mediación, así como, en su caso, las resoluciones firmes del Jurado. Los acuerdos de mediación adoptados serán comunicados a las partes para su cumplimiento en un plazo no superior a un (1) mes desde su notificación.

8.8.

A excepción de aquellos supuestos en los que el Código establezca el cómputo de plazos por días naturales, para el cómputo de los plazos establecidos por días se tendrán en cuenta únicamente los días hábiles, considerándose inhábiles a estos efectos los sábados, domingos, y festivos nacionales, autonómicos y locales correspondientes a la ciudad de Madrid. En los procedimientos que se sustancien ante el Jurado, además de los periodos anteriores, tampoco se tendrán en cuenta los días 24 a 31 de diciembre y el mes de agosto.

8.9.

Los procedimientos ante AUTOCONTROL se sustanciarán en castellano, utilizándose como vía de comunicación el correo electrónico.

8.10.

En todo lo no previsto en este Código en relación con el sistema de resolución en él regulado, aplicará subsidiariamente el [Reglamento del Jurado de la Publicidad](#).

RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONTROVERSIAS INICIADA A INSTANCIA DE LA AEPD

9.1.

Cuando las reclamaciones se formulen directa y previamente ante la Agencia Española de Protección de Datos, ésta podrá remitírselas a la Unidad de Mediación, en su condición de organismo encargado de la resolución extrajudicial de conflictos, conforme establece el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales. En tal caso, la Unidad de Mediación gestionará la reclamación dando inicio al procedimiento siguiendo las normas generales de tramitación establecidas en el apartado anterior, sin perjuicio de las especialidades descritas a continuación.

9.2.

Una vez recibida una reclamación trasladada por la Agencia Española de Protección de Datos, se comprobará que en la misma consten por escrito:

- a) Nombre y apellidos, domicilio, número de teléfono (si el interesado lo hubiera facilitado) y, en su caso, los datos personales del representante, que deberá acreditar su representación.
- b) Dirección de correo electrónico a la que puedan dirigirse las notificaciones, resultando válida a partir de ese momento cualquier notificación dirigida a la dirección indicada.
- c) Detalle de los hechos objeto de la reclamación.
- d) Documentos acreditativos de los hechos, en función del motivo específico.

Se dará por válida la verificación de la identidad de los reclamantes y del contenido de la reclamación realizada por la Agencia Española de Protección de Datos. No obstante lo anterior, en los 3 días naturales siguientes a la recepción de la reclamación, se podrá proponer a la AEPD la inadmisión a trámite de una reclamación si considera que no se cumple alguno de los extremos anteriores y dará traslado de esta información a la empresa adherida a fin de que pueda contabilizar las reclamaciones no sustanciadas y que hayan sido gestionadas por AUTOCONTROL.

9.3.

Si la reclamación reúne los requisitos anteriores y no se da ninguno de los escenarios descritos en el apartado 8.3, se admitirá a trámite la reclamación iniciando el procedimiento de mediación, dando traslado de la reclamación a la entidad adherida a través del canal específico habilitado que las Partes acordarán una vez que se produzca la adhesión al presente Código. Por parte de AUTOCONTROL, igualmente se designará una cuenta específica para la gestión de los asuntos sustanciados bajo este Código, que en ningún caso será la misma que la utilizada bajo otros protocolos o códigos. Una vez iniciado el procedimiento de mediación la entidad adherida deberá dar respuesta a AUTOCONTROL en el plazo máximo de quince (15) días, proponiendo las actuaciones que considere pertinentes para la mediación. La duración máxima del procedimiento será de veintisiete (27) días. La Unidad de Mediación de AUTOCONTROL promoverá que las partes alcancen un acuerdo que dé solución a la controversia, si bien las propuestas de la Unidad de Mediación no serán en ningún momento vinculantes. El cómputo de estos plazos se realizará conforme a lo previsto en el apartado 8.8 anterior.

- 9.4. Una vez finalizado el procedimiento de mediación, la Unidad de Mediación informará a la Agencia Española de Protección de Datos del resultado de esta y remitirá a la misma la información que conste en el expediente.

10 | CONFIDENCIALIDAD DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de mediación, así como el acuerdo alcanzado en su caso en el seno de la misma, tendrán carácter confidencial.

Las resoluciones del Jurado se harán públicas por AUTOCONTROL. La entidad adherida que sea parte en el procedimiento se abstendrá de difundir la resolución hasta que haya sido publicada por AUTOCONTROL.

El deber de confidencialidad no impedirá a AUTOCONTROL atender su deber de colaboración con las administraciones públicas, tanto administrativas como judiciales. En particular, no le impedirá atender las solicitudes de información de la Agencia Española de Protección de Datos acerca de:

- La existencia de una mediación o de un procedimiento ante el Jurado.
- Los acuerdos alcanzados en la mediación.
- Información estadística con datos agregados de su labor mediadora.
- Las resoluciones del Jurado de la Publicidad.

El deber de confidencialidad tampoco impedirá a las entidades adheridas la posibilidad de aportar documentación relativa a la mediación en procedimientos administrativos o judiciales de los que sean parte.

11 | ORGANISMO DE SUPERVISIÓN

Sin perjuicio de las funciones y los poderes de la Agencia Española de Protección de Datos como autoridad de control competente, las empresas promotoras del presente Código han designado como organismo de supervisión al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Sin perjuicio de las competencias previstas en la normativa aplicable y en el presente Código, el organismo de supervisión tendrá las siguientes funciones:

- a) Gestionar las solicitudes de adhesión.
- b) Mantener un listado actualizado de las entidades adheridas y comunicar las modificaciones a la Agencia Española de Protección de Datos.
- c) Gestionar las reclamaciones recibidas de los interesados incluidas en el ámbito de aplicación del presente Código.

- d) Revisar el contenido de este Código periódicamente, con el fin de adaptarlo y mantenerlo actualizado en relación con los cambios que tengan lugar en la actividad empresarial, así como con las novedades legislativas que se produzcan y le puedan afectar.

El Jurado contará con una Secretaría formada por expertos en protección de datos y en resolución de conflictos relacionados con esta materia, que actuará bajo su dirección con las siguientes funciones:

- a) Prestar asistencia al Jurado de la Publicidad.
- b) Gestionar las comunicaciones entre las entidades adheridas y el Jurado de la Publicidad.
- c) Elaborar los informes de actividad previstos en el presente Código o aquellos que le solicite el Jurado de la Publicidad.
- d) Todas aquellas que le encomiende el Jurado de la Publicidad y las previstas en el [Reglamento del Jurado](#).

Podrán someterse al Jurado las eventuales discrepancias con las actuaciones de su Secretaría.

Cuando el Jurado, al resolver una reclamación, declare un incumplimiento del Código, la resolución será motivada y contendrá todos o algunos de los pronunciamientos previstos en su Reglamento, tales como:

- a) Declaración de infracción del Código de Conducta.
- b) Requerimiento de cese de la actividad infractora.
- c) Requerimiento de subsanación.
- d) Publicación de la resolución en los medios propios de AUTOCONTROL.
- e) Traslado del expediente a las autoridades competentes.

12 | MECANISMOS DE CONTROL. INFORMES DE CUMPLIMIENTO

Anualmente, la Secretaría del Jurado elaborará un informe estadístico para cada entidad adherida, con los datos relevantes de la actividad generada por dicha entidad, incluyendo tanto datos relativos a las mediaciones como a las resoluciones del Jurado.

La Secretaría del Jurado también elaborará un informe estadístico colectivo anual, que facilitará a la Agencia Española de Protección de Datos.

Anualmente, a solicitud de AUTOCONTROL, las entidades adheridas cumplimentarán la declaración de cumplimiento recogida en el Anexo 3, que será trasladada a la Secretaría del Jurado de la Publicidad. Si esta declaración pone de manifiesto alguna falta de cumplimiento, la entidad adherida dispondrá de dos meses para resolver el incumplimiento. De no resolverse, se dará inicio al procedimiento sancionador contemplado en el apartado 16 del Código.

13 | INFORMACIÓN A LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41.4 del RGPD, el Jurado informará a la Agencia Española de Protección de Datos de las medidas adoptadas y de las razones de las mismas.

Por otro lado, AUTOCONTROL elaborará un informe estadístico colectivo anual sobre la base de la información que le traslade el Jurado, que facilitará a la Agencia Española de Protección de Datos.

14 | PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN

AUTOCONTROL publicará el presente Código de Conducta en el apartado destinado a [códigos de conducta](#) de su sitio web (o el que lo sustituya). El Código podrá descargarse gratuitamente por cualquier usuario.

Las entidades adheridas publicarán su condición de adheridas al Código.

El Jurado de la Publicidad, a través de su Secretaría, promoverá que las entidades adheridas:

- Posibiliten el acceso al Código de Conducta en su sitio web, de forma fácilmente accesible y que permita su descarga gratuita.
- Promuevan el sistema que regula este Código como mecanismo de resolución extrajudicial de controversias, dándolo a conocer y difundiéndolo tanto en los distintos sectores empresariales e institucionales con los que estén relacionados, como en la sociedad española en general y, especialmente, entre sus clientes.
- Hagan expresa referencia a ese sistema en sus cláusulas informativas de protección de datos y le den difusión por aquellos medios que consideren más eficaces (sección de la página web donde se ofrezca información a los consumidores y usuarios sobre las vías de reclamación, páginas web, facturas, etc.), dando cuenta a la Secretaría del Jurado de dichos medios.

15 | BAJA VOLUNTARIA DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Las entidades adheridas podrán causar baja del Código de Conducta notificándolo por escrito a la Secretaría del Jurado de la Publicidad y declarando expresamente su intención, con al menos dos (2) meses de antelación a la fecha en que desea causar baja. Esta notificación deberá ir firmada por representante autorizado de la entidad adherida.

En todo caso, la baja no surtirá efecto para los procedimientos en tramitación en esa fecha o que versen sobre hechos anteriores a la fecha de efectividad de la baja, los cuales seguirán su curso hasta su finalización, de acuerdo con las disposiciones de este Código. Igualmente, la entidad deberá hacer frente a los compromisos económicos relativos de la anualidad en curso.

16 | PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

16.1. Corresponderá al Jurado, en su condición de órgano de supervisión y con el apoyo de su Secretaría, a través del procedimiento sancionador regulado en los siguientes apartados, el control del cumplimiento de las reglas establecidas en el presente Código.

16.2. El régimen sancionador regulado en el presente Código se establece sin perjuicio de la potestad de investigación y los poderes correctivos que el RGPD, la LOPDGDD y las restantes disposiciones aplicables en materia de protección de datos otorgan a la AEPD.

16.3. Serán calificadas como infracciones leves las siguientes:

- a) Retraso en el cumplimiento de las resoluciones del Jurado o de los acuerdos de mediación.
- b) Hacer un uso abusivo de los acuerdos de mediación o de las resoluciones del Jurado o sin la adecuada objetividad.
- c) Incumplimiento de las obligaciones de publicidad y difusión establecidas en el apartado 13 del presente Código.
- d) Cualesquiera otras infracciones que no tengan atribuida una calificación específica en este Código.

16.4. Serán calificadas como infracciones graves las siguientes:

- a) Negativa a aportar los datos que se le soliciten por el Jurado o por su Secretaría, siempre que tal negativa no esté suficientemente justificada a juicio de dicho organismo.
- b) Incumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Jurado o de los acuerdos de mediación.
- c) Los reiterados o relevantes incumplimientos de la legislación vigente o del Código, apreciados por el Jurado.
- d) Proporcionar información falsa o inexacta en el momento de solicitar la adhesión o en cualquier momento posterior, tendente a afectar el resultado de los dictámenes, informes, estudios de cualquier clase o naturaleza, acuerdos de mediación o resoluciones del Jurado.
- e) Incumplimiento de las obligaciones económicas correspondientes, con la excepción prevista en el apartado 16.5.c).
- f) La comisión de dos faltas leves en un periodo inferior a un año.

16.5. Serán consideradas como infracciones muy graves las siguientes:

- a) Incumplimiento grave o manifiesto de las resoluciones adoptadas por el Jurado o de los acuerdos de mediación, valorándose la gravedad del incumplimiento en atención a las siguientes circunstancias:
 - i. Entidad o repercusión de la conducta ante los interesados.
 - ii. Carácter continuado de la infracción.
 - iii. Impacto del tratamiento realizado teniendo en cuenta el número de interesados afectados.
 - iv. Falta de colaboración con el órgano de supervisión del Código.
 - v. Reincidencia.
- b) Negativa a participar en los procesos de mediación.
- c) Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones económicas correspondientes. Se entenderá en todo caso que el incumplimiento es grave y reiterado cuando persista durante un período de doce meses.
- d) La comisión de dos faltas graves en un periodo inferior a un año.
- e) Cualquier otro incumplimiento de los requisitos necesarios para la adhesión al Código.

16.6. Sanciones.

- a) Las sanciones para infracciones leves podrán consistir en:
 - i. Amonestación privada.
 - ii. Amonestación pública a través de los medios propios de AUTOCONTROL.
 - iii. Suspensión temporal de los derechos de entidad adherida al Código por un período de uno (1) a seis (6) meses.

- b) Las sanciones para infracciones graves podrán consistir en:
 - i. Suspensión temporal de los derechos conferidos por este Código de la entidad adherida al Código, por un periodo de seis (6) a doce (12) meses.
- c) Las sanciones para infracciones muy graves podrán consistir en:
 - i. Suspensión temporal de los derechos conferidos por este Código de la entidad adherida al Código, por un periodo de uno (1) a cinco (5) años.
 - ii. Expulsión del Código. Esta sanción se impondrá en todo caso en el supuesto contemplado en el apartado 16.5.c).

16.7. Las sanciones acordadas por el Jurado serán públicas, a excepción de la amonestación privada que, por su propia naturaleza, no será publicada en ningún caso.

En el marco del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones se deberá observar la debida proporcionalidad, idoneidad y necesidad de la sanción a imponer y su adecuación a la gravedad del hecho constitutivo de la infracción. Asimismo, se tendrán en cuenta las medidas de diligencia debida adoptadas por las entidades adheridas.

16.8. Las sanciones que consistan en la suspensión de los derechos de la entidad adherida o en su expulsión del Código serán notificadas a la Agencia Española de Protección de Datos.

16.9. El expediente sancionador se incoará por parte del instructor —que será el Secretario del Jurado o la persona en la que este delegue— (en adelante, el “Instructor”), de oficio o previa denuncia de cualquier persona que ostente un interés legítimo.

16.10. En el acuerdo de incoación del expediente sancionador se harán constar, al menos, los siguientes extremos:

- a) Los hechos que han motivado la incoación del expediente sancionador.
- b) Calificación de los hechos.
- c) Eventuales sanciones que podrían imponerse.
- d) Derecho de la entidad adherida a efectuar cuantas alegaciones estime oportunas, y el plazo para su presentación.

16.11. Una vez incoado el expediente sancionador, se dará traslado del acuerdo a la entidad adherida afectada, que podrá formular cuantas alegaciones estime pertinentes en el plazo máximo de cinco (5) días.

16.12. Una vez recibidas las alegaciones de la entidad afectada, y practicadas las pruebas que proceda por el Instructor, éste podrá proponer a la Sección del Jurado que por turno corresponda el archivo del expediente, si entendiéndose que los hechos no han resultado acreditados o que aquellos no son constitutivos de infracción. De acordarse el archivo del expediente, por la Sección del Jurado correspondiente, se comunicará a los afectados, quienes podrán presentar recurso ante el Pleno del Jurado en el plazo de cinco (5) días desde la notificación.

- 16.13. De presentarse tal recurso, se dará traslado a la otra u otras partes afectadas, por si deseara presentar alegaciones en un plazo no superior a cinco (5) días desde la notificación. El Pleno del Jurado resolverá dicho recurso.
- 16.14. En caso de proseguir el expediente, el Instructor elevará, en el plazo máximo de un (1) mes a contar desde la fecha de la incoación, una propuesta de resolución en la que se harán constar al menos los siguientes extremos:
- a) Hechos probados
 - b) Calificación jurídica
 - c) Sanción propuesta
- 16.15. La propuesta de resolución será elevada por el Instructor a la Sección del Jurado que corresponda.
- 16.16. La Sección del Jurado adoptará su resolución, que deberá ser motivada, por mayoría simple de sus miembros.
- 16.17. La resolución adoptada por la Sección del Jurado será notificada con carácter inmediato a la entidad adherida afectada y al denunciante, en su caso.
- 16.18. Tanto la entidad adherida afectada como el denunciante, en su caso, podrán interponer recurso contra la resolución anterior en un plazo de cinco (5) días. De presentarse tal recurso, se dará traslado a la otra u otras partes afectadas, por si deseara presentar alegaciones en un plazo no superior a cinco (5) días desde la notificación. Dicho recurso se sustanciará ante el Pleno del Jurado, que dictará una resolución motivada, poniendo fin al procedimiento.

17 | EFICACIA

El presente Código será plenamente eficaz transcurridos dos (2) meses desde su aprobación por la Agencia Española de Protección de Datos.

18 | REVISIÓN DEL CÓDIGO

Las modificaciones del presente Código podrán aprobarse por mayoría simple de las entidades adheridas, previa consulta con el organismo de supervisión. Cada entidad adherida contará con un voto, exceptuando aquellos casos en que varias entidades formen parte de un mismo grupo empresarial, a cuyos efectos éstos computarán como una sola entidad y contarán con un sólo voto en representación de su grupo empresarial.

En caso de modificación o ampliación del Código, la misma se presentará a la Agencia Española de Protección de Datos para que dictamine si es conforme a la normativa de protección de datos y para que, si considera suficientes las garantías ofrecidas, apruebe el Código así modificado o ampliado.

La modificación del Código se comunicará a las entidades adheridas. Las entidades adheridas dispondrán del plazo de un mes para solicitar su baja del mismo; en caso de no solicitar la baja, se entenderá renovada su adhesión.

Anexo 1

Declaración de adhesión individual

En _____, a _____ de _____ de _____

_____, entidad constituida de acuerdo con la legislación española, con NIF _____, domicilio social en _____ e inscrita en el Registro de _____, representada por D./D^a. _____, con DNI número _____, en calidad de _____ de la citada entidad.

DECLARA

- 1) Que conoce el Código de conducta para la resolución de controversias de protección de datos en el sector de las comunicaciones electrónicas ("Código").
- 2) Que por la presente se adhiere al Código, aceptando su cumplimiento y asumiendo las obligaciones que de él se derivan. Así mismo, se compromete a hacer frente a las obligaciones económicas derivadas de su adhesión al Código.
- 3) Que designa como interlocutor, a efectos de notificaciones, a:

Nombre:

Cargo:

Dirección:

Teléfono profesional:

Email profesional:

4) Que su delegado de protección de datos es²:

Nombre:

Cargo:

Dirección:

Teléfono profesional:

Email profesional:

5) Que los interlocutores que designa para atender las comunicaciones que se realicen relativas a los procedimientos de resolución extrajudicial de controversias con los interesados son:

Nombre:

Cargo:

Dirección:

Teléfono profesional:

Email profesional:

Nombre:

Cargo:

Dirección:

Teléfono profesional:

Email profesional:

6) Que ha informado a las anteriores personas del tratamiento de sus datos por parte de AUTOCONTROL conforme a lo previsto en la cláusula informativa situada al final de este documento.

7) Que, a efectos de la atención de los derechos de protección de datos de los representantes y personal de AUTOCONTROL, los interesados podrán dirigirse por escrito por vía postal a _____ o por email a _____.

Firmado:

Nombre de la entidad:

En _____, a _____ de _____ de _____

² Este punto solo se incluirá si la entidad ha designado un delegado de protección de datos.

Los datos personales de los representantes y personas de contacto, que actúen en nombre y representación y/o por cuenta de AUTOCONTROL y de las entidades adheridas en el marco de este Código, y que se intercambien entre AUTOCONTROL y las entidades adheridas se tratarán por la parte receptora como responsable del tratamiento, para la gestión de la relación entre las partes, el desarrollo de las previsiones contenidas en este Código y el cumplimiento de sus respectivas obligaciones legales. La base jurídica del tratamiento es el interés legítimo de ambas partes en poder satisfacer esas finalidades, en los términos que prevé el artículo 19 LOPDGDD.

AUTOCONTROL podrá comunicar los datos personales a las autoridades y organismos competentes en la medida necesaria para cumplimiento de sus obligaciones legales y a sus proveedores cuando estos actúen como encargados del tratamiento en el marco de una prestación de servicios (incluyendo asesores jurídicos y contables, auditores, proveedores de servicios de destrucción de documentación y proveedores de servicios de tecnologías de la información).

AUTOCONTROL tiene contratados proveedores de servicios de tecnologías de la información que actúan como encargados del tratamiento. Las transferencias a terceros países asociadas a esos servicios se realizarán, o bien basándose en una decisión de adecuación de la Comisión Europea (artículo 45 del Reglamento General de Protección de Datos), o bien en garantías adecuadas como son las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión (artículo 46 del citado Reglamento). AUTOCONTROL facilita información más detallada sobre estas transferencias en la siguiente dirección: <https://www.autocontrol.es/t-proteccion-de-datos/>.

El titular de los datos personales podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y, en su caso, portabilidad, respecto del tratamiento del que cada parte es respectivamente responsable, dirigiéndose por escrito —y acompañando indicación de su número de DNI u otro medio que acredite su identidad—, a las direcciones:

- En el caso de AUTOCONTROL: por email a proteccion.datos@autocontrol.es, o por vía postal a la dirección Príncipe de Vergara, 109, 5ª Planta, 28002 de Madrid.
- En el caso de la entidad adherida: las indicadas en la declaración de adhesión.

Los datos personales se conservarán mientras la entidad adherida siga adherida al Código de Conducta y después de su baja, durante el tiempo necesario para atender las posibles responsabilidades nacidas durante el periodo de adhesión.

Corresponde a la parte que facilita los datos personales de sus representantes y personas de contacto, el trasladar a estos representantes y personas de contacto la información prevista en estos párrafos antes de facilitar sus datos personales a la otra parte, así como cumplir cualesquiera otros requisitos que pudieran ser de aplicación para la correcta comunicación de esos datos personales, sin que la parte que recibe estos datos deba realizar ninguna actuación adicional frente a los interesados.

Anexo 2

Documentación específica necesaria para tramitar una reclamación

Además de la documentación especificada en el artículo 9, para tramitar una reclamación será necesario que el reclamante presente la siguiente documentación, en función del motivo específico:

- a. Tratamiento de datos sin base de legitimación derivados de la facturación de importes indebidos tras la aceptación de la solicitud de baja del servicio contratado. Debe aportarse la siguiente documentación:
 - i. Solicitud de baja en el servicio contratado.
 - ii. Documentación que acredite la recepción de la solicitud de baja por la prestadora del servicio.
 - iii. Respuesta de la entidad, en su caso.
 - iv. Facturas en las que conste la facturación del citado servicio con fecha posterior a la que, según la entidad, se haga efectiva la baja.

- b. Falta de atención o no atención en plazo de los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del RGPD y mencionados en el apartado 5.b). Debe aportarse la siguiente documentación:
 - i. Solicitud del interesado ante la entidad ejerciendo su derecho.
 - ii. Documentación acreditativa de la recepción de la solicitud por la entidad destinataria de la petición.
 - iii. Respuesta de la entidad, en su caso.
 - iv. Documentación acreditativa de que la entidad no ha atendido el derecho en el plazo marcado por la normativa aplicable.

- c. Incumplimiento del principio de exactitud ante la falta de rectificación o supresión de datos inexactos en el plazo exigido por la normativa aplicable tras tener conocimiento de su inexactitud sin que el interesado haya ejercido específicamente el derecho de rectificación. Debe aportarse la siguiente documentación:
 - i. Documento que acredite que la empresa ha tenido conocimiento de la inexactitud de los datos a determinada fecha.
 - ii. Documentación acreditativa de que la entidad no ha corregido el dato, en el plazo de exigido por la normativa aplicable.

- d. Comunicación de datos sin base de legitimación en el marco de una cesión de deuda. Debe aportarse la siguiente documentación:
- i. Prueba de la cesión (por ejemplo, escrito remitido al interesado informando de la cesión).
 - ii. Documentación que acredite el pago al cedente del importe exacto de la deuda con fecha anterior a la cesión, o escrito del cedente o resolución administrativa, arbitral o judicial, anterior a la cesión, en el que se declare expresamente la inexistencia de la deuda que posteriormente se cede.
- e. Tratamiento de datos llevado a cabo sin base de legitimación mediante la inclusión de datos en guías de abonados después de que el interesado haya ejercido ante su operador el derecho de exclusión de guías. Debe aportarse la siguiente documentación:
- i. Solicitud de exclusión de las guías de abonados presentada por el interesado ante su operador.
 - ii. Documentación que acredite la recepción por el operador de la solicitud de exclusión de las guías de abonados.
 - iii. Documento acreditativo de la inclusión de los datos del interesado en las guías de abonados después del transcurso del plazo establecido en la normativa aplicable a contar desde la recepción de su petición por el operador.
 - iv. Si en el momento de la contratación fue cuando el interesado manifestó al operador su negativa para que sus datos fueran incluidos en las guías de abonados, copia del contrato o de la documentación que acredite dicha negativa.
- f. Tratamientos de datos sin una base de legitimación derivados de una contratación o realización de una gestión en nombre del interesado sin su autorización. Se incluyen los casos de portabilidad de líneas telefónicas. Debe aportarse la siguiente documentación:
- i. Escrito informando a la entidad contratante de los hechos y constancia de su recepción.
 - ii. Soporte documental que acredite la supuesta contratación/gestión en el que figure la fecha y objeto de la contratación/gestión.
 - iii. Denuncia ante la policía de los hechos.
- g. Tratamiento de datos sin base de legitimación derivado de la comunicación de datos a sistemas comunes de información crediticia por parte del operador, relacionados con una deuda incierta, no determinada, inexistente, no vencida, o de la cual se encuentre en curso una reclamación ante un órgano competente (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales —SETID—, Tribunales, Juntas Arbitrales de Consumo). Debe aportarse la siguiente documentación:
- i. Soporte documental actualizado que acredite la inclusión de los datos del interesado en ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito.
 - ii. Escrito de reclamación ante el organismo materialmente competente en el que figure la fecha de entrada y objeto de la reclamación.
 - iii. Acreditación de la fecha en la que la entidad reclamada tuvo conocimiento de la reclamación.
 - iv. Resolución, en su caso, emitida por el organismo materialmente competente.
 - v. Documento que acredite que la deuda se encuentra abonada, impugnada ante órgano competente o confirmación por el acreedor de la inexistencia de deuda.

- h. Tratamiento de datos llevado a cabo sin base de legitimación derivado de la consulta indebida en sistemas comunes de información crediticia. Debe aportarse la siguiente documentación:
 - i. Documentación que acredite la consulta supuestamente indebida, como puede ser la respuesta al ejercicio del derecho de acceso ante el responsable del fichero común para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito.

- i. Supresión de datos de personas fallecidas solicitadas por personas vinculadas al fallecido, cuando resulte exigible por la normativa vigente.
 - i. Certificado de fallecimiento.
 - ii. Documentación que acredite la solicitud previa a la entidad y su negativa.

- j. Faltas de transparencia e información en materia de privacidad a los afectados, incluyendo aquellas relativas a las posibles transferencias internacionales de datos.
 - i. Documentación que acredite la supuesta falta de transparencia e información.
 - ii. Pruebas de la falta de información de una posible transferencia internacional de datos no informada.

Anexo 3

Declaración de cumplimiento

Cumplimiento	
¿Existe un protocolo de gestión de reclamaciones conocido por el personal dedicado a atender estas solicitudes?	
¿Existe un registro en el que consten las reclamaciones recibidas desde el organismo de supervisión y su resultado?	
¿Se cuenta con personal adecuado e instruido en materia de protección de datos para responder a las reclamaciones que se reciban?	
¿Se informa a los interesados sobre la adhesión de la entidad al Código de Conducta?	
¿Se facilita el acceso al Código de Conducta a través del sitio web de la entidad?	
¿Se hace referencia en las cláusulas informativas utilizadas por la entidad adherida al sistema extrajudicial de resolución de controversias regulado en el Código de Conducta?	
Cuando la entidad adherida responde a una reclamación recibida directamente del interesado, ¿se informa sobre el sistema extrajudicial de resolución de controversias regulado en el Código de Conducta?	
¿Se mantienen actualizados los datos de contacto de las personas encargadas de la tramitación de reclamaciones facilitados a AUTOCONTROL?	
¿Existen procedimientos adecuados para dar respuesta a las solicitudes y requerimientos que pueda hacer el organismo de supervisión?	
¿Se ha designado un delegado en protección de datos?	
¿Se han implementado mecanismos de anonimización de las reclamaciones recibidas cuando trascurra el periodo de tiempo necesario para ello?	
¿Existe un registro de actividades de tratamiento donde se refleje el tratamiento de datos derivado de la tramitación de las reclamaciones recibidas por parte de AUTOCONTROL?	
En caso de haber recibido una reclamación a través del Código de Conducta ¿se ha trasladado respuesta en tiempo y forma?	