



La consulta plantea si resulta exigible lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal, y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en el supuesto planteado en la misma en que la consultante tiene la intención de instalar en Colombia un servicio de atención de llamadas (*call center*) para la atención de los pedidos y reclamaciones de sus clientes, teniendo en cuenta que la empresa únicamente trata, por regla general, los datos referentes al número de teléfono, fijo o móvil, y domicilio de los citados clientes, con ocasión de la realización de los pedidos que efectúan. En la consulta se afirma que dichas normas no serían de aplicación al caso, dado que no se estaría procediendo al tratamiento de datos de carácter personal de los clientes.

La resolución a la cuestión planteada deberá centrarse, en definitiva, en determinar si el tratamiento limitado a los datos de número de teléfono y dirección postal, sin incorporar los datos de nombre y apellidos del interesado, se encuentra sometido a las normas de protección de datos; es decir, si podrá considerarse que un fichero en que se incorporen los datos señalados contiene datos de carácter personal.

El artículo 3 a) de la Ley Orgánica 15/1999 se limita a indicar que “cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”. Este concepto aparece precisado en mayor medida por el artículo 5.1 f) del reglamento, que considera datos personales “cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables”. Además, el artículo 5.1 o) de dicho texto añade un nuevo concepto: el de persona identificable, considerando como tal “toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social”, añadiendo que “una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados”.

Este concepto trae, a su vez, causa de lo establecido en el artículo 2 a) de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, que define como dato personal “toda información sobre una persona física identificada o identificable (el «interesado»)”, añadiendo que “se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social”.



De las definiciones transcritas se desprende que el legislador comunitario y el español han venido a establecer un concepto amplio de datos de carácter personal, de forma que es posible que determinadas informaciones que de forma directa no identifican a un interesado puedan ser consideradas datos de carácter personal, cuando dicha identificación es posible sin suponer la misma un tiempo o esfuerzo desproporcionados. Dicho de otro modo, el hecho de que el interesado no aparezca identificado en un fichero por su nombre y apellidos no supone que dicho fichero no contenga datos de carácter personal cuando dicha identificación puede o podría tener lugar con posterioridad a la recogida de tales datos. En este sentido se pronuncia el Grupo de Autoridades de Protección de Datos creado por el artículo 29 de la mencionada Directiva en su Dictamen 4/2007 sobre el concepto de datos personales, adoptado el 20 de junio de 2007.

Teniendo en cuenta este criterio, tanto el mencionado Grupo de Trabajo como esta Agencia Española de Protección de Datos han venido analizando diversos supuestos en los que el tratamiento de determinados datos supone la aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, al entender que los datos, bien aisladamente, bien en compañía de otros datos distintos del nombre y apellidos del interesado, encajan en la definición de dato e carácter personal que ha venido indicándose. En este mismo sentido se ha pronunciado la doctrina emanada de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, al resolver los recursos formulados contra resoluciones dictadas por la Agencia y, en su caso, el tribunal Supremo, al resolver de los recursos interpuestos contra aquellas sentencias.

Así, por ejemplo, la Audiencia Nacional ha venido entendiendo que el tratamiento de los datos limitados al número de identificación fiscal o del documento nacional de identidad de un individuo, por sí solo, implica el tratamiento de datos de carácter personal.

Del mismo modo, en informe de 8 de febrero de 2007 esta Agencia consideró que el tratamiento limitado al número de matrícula de los vehículos que llevaba a cabo un aparcamiento se encontraba sometido a la Ley Orgánica 15/1999, aún no constando la identificación del titular, señalando lo siguiente:

*“En consecuencia, el tratamiento de los datos correspondientes a las placas de matrícula de los vehículos se encontrará sometido a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 en caso de que se considere a los datos contenidos en dichas placas datos de carácter personal, para lo que sería preciso que dichos datos pudieran permitir la identificación de un individuo sin que ello exija plazos o esfuerzos desproporcionados.*

*El artículo 5 h) del Texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, establece que “se atribuyen al*



*Ministerio del Interior las siguientes competencias en el ámbito de esta Ley, sin perjuicio de las que tengan asumidas las Comunidades Autónomas en sus propios Estatutos (...) los registros de vehículos, de conductores e infractores, de profesionales de la enseñanza de la conducción, de centros de formación de conductores, de los centros de reconocimiento para conductores de vehículos a motor y de manipulación de placas de matrícula, en la forma que reglamentariamente se determine”.*

*En consecuencia, el citado precepto reconoce la subsistencia del Registro de Vehículos, creado por el artículo 244 del Código de la Circulación, aprobado por Decreto de 25 de septiembre de 1934, habilitando expresamente al desarrollo reglamentario del Texto Refundido para establecer el régimen del citado Registro.*

*Dicho desarrollo se produjo a través de la aprobación del Reglamento General de Vehículos, en virtud de Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, cuyo artículo segundo establece en su párrafo primero que “la Jefatura Central de Tráfico llevará un Registro de todos los vehículos matriculados, que adoptará para su funcionamiento medios informáticos y en el que figurarán, al menos, los datos que deben ser consignados obligatoriamente en el permiso o licencia de circulación, así como cuantas vicisitudes sufran posteriormente aquéllos o su titularidad”.*

*En cuanto a su finalidad, el párrafo segundo del precepto previene que “estará encaminado preferentemente a la identificación del titular del vehículo, al conocimiento de las características técnicas del mismo y de su aptitud para circular, a la comprobación de las inspecciones realizadas, de tener concertado el seguro obligatorio de automóviles y del cumplimiento de otras obligaciones legales, a la constatación del Parque de Vehículos y su distribución, y a otros fines estadísticos”.*

*Por último, y en lo atinente a la publicidad de sus datos, el párrafo tercero del citado artículo 2 añade que “el Registro de Vehículos (...) será público para los interesados y terceros que tengan interés legítimo y directo, mediante simples notas informativas o certificaciones”. En consecuencia, se establece el carácter público del Registro, bastando para la consulta de sus datos la alegación de la existencia de un interés legítimo y directo en la consulta.*

*De lo que se ha venido indicando cabe desprender que la identificación del titular de los vehículos cuya matrícula sea conocida únicamente exigirá la consulta del Registro de Vehículos, cuya finalidad esencial es la identificación del titular, para lo cual únicamente será necesaria la invocación del interés legítimo del solicitante.*



*En consecuencia, cabe considerar que la identificación del titular del vehículo no exige esfuerzos o plazos desproporcionados, por lo que el tratamiento del dato de la matrícula habrá de ser considerado como tratamiento de un dato de carácter personal.”*

En similares términos se ha pronunciado esta Agencia en relación con el carácter de dato personal de informaciones tales como las direcciones IP, estáticas o dinámicas, o la dirección de correo electrónico, incluso en supuestos en que la misma no identifique directamente al interesado. Así, en cuanto al primero de los supuestos, en informe de 12 de septiembre de 2003 se señalaba lo siguiente:

*“El TCP/IP se trata de un protocolo básico de transmisión de datos en Internet, donde cada ordenador se identifica con una dirección IP numérica única. Las redes TCP/IP se basan en la transmisión de paquetes pequeños de información, cada una de los cuales contiene una dirección IP del emisor y del destinatario.*

*Por otro lado, el DNS (sistema de nombre de dominio) es un mecanismo de asignación de nombres a ordenadores identificados con una dirección IP. Ciertas herramientas existentes en la red permiten encontrar el enlace entre el nombre de dominio y la empresa o el particular.*

*A su vez, los proveedores de acceso a Internet y los administradores de redes locales pueden identificar por medios razonables a los usuarios de Internet a los que han asignado direcciones IP. Un proveedor de acceso a Internet que tiene un contrato con un abonado a Internet, normalmente mantiene un fichero histórico con la dirección IP (fija o dinámica) asignada, el número de identificación del suscriptor, la fecha la hora y la duración de la asignación de dirección. Es mas, si el usuario de Internet está utilizando una red pública de telecomunicaciones, como un teléfono móvil o fijo, la compañía telefónica registrará el número marcado, junto con la fecha, la hora y la duración, para la posterior facturación.*

*En estos casos, ello significa que, con la asistencia de terceras partes responsables de la asignación, se puede identificar a un usuario de Internet, es decir, obtener su identidad civil (nombre dirección, número de teléfono, etc), por medios razonables, con lo que no cabe duda de que se puede hablar de datos de carácter personal en el sentido de la letra a) del artículo 3 de la Ley 15/1999.*

*En otros casos, un tercero puede llegar a averiguar la dirección IP dinámica de un usuario pero no ser capaz de relacionarla con otros datos que le permitan identificarlo. Obviamente, resulta más sencillo identificar a los usuarios de Internet que utilizan direcciones estáticas.*



*Sin embargo, en muchos casos existe la posibilidad de relacionar la dirección IP del usuario con otros datos de carácter personal, de acceso público o no, que permitan identificarlo, especialmente si se utilizan medios invisibles de tratamiento para recoger información adicional sobre el usuario, tales como cookies con un identificador único o sistemas modernos de minería de datos unidos a bases de datos con información sobre usuarios de Internet que permite su identificación.*

*Así pues, aunque no siempre sea posible para todos los agentes de Internet identificar a un usuario a partir de datos tratados en la Red, desde esta Agencia de Protección de Datos se parte de la idea de que la posibilidad de identificar a un usuario de Internet existe en muchos casos y, por lo tanto, las direcciones IP tanto fijas como dinámicas, con independencia del tipo de acceso, se consideran datos de carácter personal resultando de aplicación la normativa sobre protección de datos.”*

El dictamen 4/2007 del Grupo de Trabajo creado por el artículo 29, al que se ha hecho referencia analiza igualmente diversos supuestos, alcanzando conclusiones similares a las que se han venido indicando a lo largo de este informe. En particular, en relación con el concepto de “persona identificable”, al que dedica su apartado II.3, el recuerda “los comentarios a los artículos de la propuesta modificada de la Comisión, en donde se afirma que «una persona puede ser identificada directamente por su nombre y apellidos o indirectamente por un número de teléfono, la matrícula de un coche, un número de seguridad social, un número de pasaporte o por una combinación de criterios significativos (edad, empleo, domicilio, etc.), que haga posible su identificación al estrecharse el grupo al que pertenece.»”.

Tras incluir ejemplos como los que acaban de reproducirse dentro del concepto de datos personales, recuerda el dictamen igualmente que “cuando hablamos de «indirectamente» identificadas o identificables, nos estamos refiriendo en general al fenómeno de las «combinaciones únicas», sean éstas pequeñas o grandes. En los casos en que, a primera vista, los identificadores disponibles no permiten singularizar a una persona determinada, ésta aún puede ser «identificable», porque esa información combinada con otros datos (tanto si el responsable de su tratamiento tiene conocimiento de ellos como si no) permitirá distinguir a esa persona de otras”.

Pues bien, teniendo en cuenta lo que acaba de señalarse, debe a nuestro juicio concluirse que el tratamiento conjunto de una dirección postal, que deberá además ser completa a fin de poder satisfacer el pedido solicitado, con el número telefónico desde el que se realiza el pedido, que podrá ser fijo o móvil, permitirá obtener información sobre la persona con la que, en principio se corresponden dichos datos, sin que ello conlleve la realización de esfuerzos desproporcionados.



Así de la consulta de directorios telefónicos que permitan la búsqueda a partir de una dirección postal o del propio número, lo que resulta posible en el marco actual regulador de las telecomunicaciones si el interesado hubiera prestado su consentimiento para ello o, en el caso de las denominadas “páginas blancas” incluso sin dicho consentimiento, podría obtenerse información referida al nombre y apellidos del abonado al servicio telefónico.

Es posible que esta asociación no pudiese tener lugar en todos los supuestos, por ejemplo, en caso de que el abonado hubiera ejercido su derecho a no aparecer en las mencionadas guías. Sin embargo, el hecho de que sea posible, con carácter general, llevar a cabo esa identificación ya resulta suficiente para poder considerar que nos encontramos ante datos de carácter personal.

En este sentido, debe recordarse que la Ley Orgánica 15/1999 tiene por objeto la protección de un derecho fundamental: el derecho a la protección de datos de carácter personal, considerado como tal por la jurisprudencia de nuestro Tribunal Constitucional, entre otras, en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre. Por este motivo, las excepciones a la aplicación de dicha normativa, entre las que se encontraría la planteada en la consulta, deberán ser objeto de interpretación restrictiva, debiendo prevalecer la interpretación proclive a la protección del derecho fundamental, conforme establece reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

A la vista de todo lo antedicho, cabe concluir que en el presente supuesto el tratamiento de los datos referidos al número telefónico desde el que se realiza un pedido y al domicilio completo en que el mismo ha de entregarse son datos de carácter personal, sujeto su tratamiento en consecuencia a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999.

La propia consultante es consciente de esta circunstancia, dado que con anterioridad, mediante consulta evacuada por medio de informe de 12 de julio de 2004, ya planteó cómo había de dar cumplimiento al deber de información a los afectados en la recogida de sus datos, siendo el procedimiento y alcance de la recogida de datos descrito en dicha consulta similar al que ahora se pone de manifiesto. Teniendo esto en cuenta el hecho de que, como la consulta afirma, la respuesta a la misma otorgada por el Área de Atención al Ciudadano de esta Agencia pudiera diferir de la contenida en este informe no afecta a su sometimiento a la Ley Orgánica 15/1999, dado que con anterioridad esta Agencia ya se había pronunciado en un sentido distinto al de aquella respuesta que la consultante dice haber recibido.

Por otra parte, el hecho de que nos encontremos ante un tratamiento de datos de carácter personal no supone que el mismo no resulte conforme a lo dispuesto en la citada Ley Orgánica 15/1999, dado que el artículo 6.2 de la misma dispone que “no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal (...) se refieran a las partes de un contrato o precontrato de



una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento”. No obstante, y como ya se analizaba en el informe de 12 de junio de 2004 deberá darse cumplimiento al deber de información previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999.

Entrando ya, en definitiva, en la concreta cuestión planteada, la contratación de un servicio de “call center” en Colombia implicará una transferencia internacional de datos de carácter personal con destino a un Estado que no ofrece un nivel adecuado de protección, al no existir decisión de la Comisión Europea ni resolución del Director de la Agencia que considere que el nivel de protección de datos otorgado por Colombia puede considerarse adecuado a los efectos previstos en los artículos 25 de la Directiva 95/46/CE y 33 de la Ley Orgánica 15/1999.

Teniendo esta circunstancia en cuenta, el artículo 33 de la Ley Orgánica 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”.

En estos supuestos, el artículo 70.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 establece que “cuando la transferencia tenga por destino un Estado respecto del que no se haya declarado por la Comisión Europea o no se haya considerado por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos que existe un nivel adecuado de protección, será necesario recabar la autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos”, añadiendo, en cuenta al procedimiento, que “la autorización de la transferencia se tramitará conforme al procedimiento establecido en la Sección Primera del Capítulo V del Título IX del presente Reglamento”.

En particular, el artículo 70.2 señala que “la autorización podrá ser otorgada en caso de que el responsable del fichero o tratamiento aporte un contrato escrito, celebrado entre el exportador y el importador, 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. A tal efecto, se considerará que establecen las adecuadas garantías los contratos que se celebren de acuerdo con lo previsto en las Decisiones de la Comisión Europea 2001/497/CE, de 15 de Junio de 2001, 2002/16/CE, de 27 de diciembre de 2001, y 2004/915/CE, de 27 de diciembre de 2004 o de lo que dispongan las Decisiones de la Comisión que den cumplimiento a lo establecido en el artículo 26.4 de la Directiva 95/46/CE”.



Dentro de las mencionadas Decisiones, debe actualmente tenerse en cuenta lo establecido en la Decisión 2010/87/UE, de 5 de febrero de 2010, relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países, de conformidad con la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo: De este modo, en caso de que la transferencia se verifique a través del contrato contenido en el Anexo de dicha Decisión, será posible la obtención de la autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, tramitándose el procedimiento conforme a la Sección Primera del Capítulo V del Título IX del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.