

La consulta plantea si la comunicación del nombre y apellidos de la consultante que efectúa la empresa para la que trabaja, un Call Center (empresa X), a la empresa cliente (empresa Z) a la que presta servicios de asistencia técnica en materia informática y electrónica, es conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), y a su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Igualmente si la grabación de las llamadas telefónicas que comporta la prestación del servicio descrito, que efectuaría la empresa Z a la empresa X de la consultante.

I

En primer lugar es preciso señalar que el tratamiento de datos de carácter personal de la consultante por la empresa call center estaría legitimado en virtud de lo establecido por el artículo 6.2 de la LOPD que dice: “No será preciso el consentimiento (para el tratamiento) 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.” Dicho tratamiento se efectúa pues, en el ámbito de la relación laboral y en la medida en que son necesarios para el pleno desenvolvimiento de la misma.

Por otra parte, el hecho de que los empleados de la cliente que solicitan la asistencia técnica telefónicamente, puedan conocer a través del visor de su teléfono el nombre y apellidos de la consultante que recibe la llamada constituye una comunicación de datos como la define el artículo 3 i) de la LOPD “toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”.

Respecto de la comunicación de datos, el artículo 11.1 de la LOPD establece como regla general el consentimiento previo del afectado, señalando su número 2 las excepciones a la misma, entre las que se encuentra la letra c) “Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.”

En consecuencia, si la cesión de los datos personales de la consultante referidos a su ámbito estrictamente profesional, responde a la necesidad de

poder desarrollar y dar debido cumplimiento y control de la relación laboral entablada con su empresa, y comporta la comunicación de los datos a terceros, no se necesitará el consentimiento de la trabajadora consultante en la medida que dicha comunicación se limite a la finalidad que la justifique, como dice el artículo 10.4 a) del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

II

En cuanto a la grabación de las conversaciones telefónicas mantenidas con la teleoperadora consultante, y que efectuaría la empresa cliente al llevar a cabo su llamada, se hace preciso determinar si el contenido de las grabaciones telefónicas entre los empleados de ambas empresas, la principal y la subcontratista, en la medida en que incorporen los datos de nombre y apellidos de la consultante o de ambos interlocutores, los números de teléfono y la voz de las personas intervinientes y la posibilidad de que contengan otros datos personales de terceros identificables, estarían amparadas por la LOPD y su Reglamento.

Como regla básica, el artículo 2.1 , párrafo primero de la Ley dispone que “la presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado”.

Debe en este sentido partirse de que tales grabaciones tienen trascendencia y entran dentro del ámbito de aplicación de la Ley desde el momento en que en las mismas puedan recogerse datos personales de los clientes que contactan con el servicio. Ello determina la plena aplicación de los preceptos de dicha norma en relación con el tratamiento de datos de carácter personal que implica tal grabación, considerando a estos efectos lo establecido en el artículo 3 c) de la Ley Orgánica 15/1999, que define el tratamiento de datos como “operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias”. De ello resulta que la grabación de dichas conversaciones implica someter los datos personales de los interlocutores y de posibles terceros a procesos de tratamiento de datos.

Aun cuando nos hallemos ante un supuesto en que existan datos de carácter personal, será necesario que dichos datos se encuentren incorporados a un fichero, definido como “todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso”, por el artículo 3 b) de la Ley. Ello supone que en el supuesto en que las grabaciones de voz no sean objeto de una organización sistemática, con arreglo a criterios que permitan la búsqueda de las mismas a partir de los datos personales de sus clientes, el archivo en

que se contuvieran las cintas referidas a dichas personas no será considerado fichero a los efectos de la Ley.

Además, en el caso de las grabaciones telefónicas, será necesario informar al que contacte con la teleoperadora de la empresa consultante de que la conversación va a ser objeto de grabación, no pudiendo efectuarse la misma en caso de que el afectado se oponga a ello.

Por otro lado, si como nos indican guardarían el número de teléfono del cliente, conviene señalar que, el artículo 5.1 f) del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre por el que se desarrolla la Ley Orgánica, considera datos de carácter personal a “cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo susceptible de recogida, registro, tratamiento o transmisión concerniente a personas físicas identificadas o identificables”.

El artículo 5.1 o) del Real Decreto citado cierra el concepto definiendo como afectado o interesado como “toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.”

A su vez, el artículo 2.a) de la Directiva 95/46/CE considera identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social”. El Considerando 26 de la propia Directiva advierte que para determinar si una persona es identificable, hay que considerar el conjunto de medios que puedan ser razonablemente utilizados por el responsable del tratamiento, o por cualquier otra persona, para identificar al interesado.

Atendiendo a lo que acabamos de indicar, aunque en principio es criterio de esta Agencia de Protección de Datos que el número de teléfono, por si solo, no constituye un dato de carácter personal, si lo será en cuanto resulte adscrito al concreto titular del mismo, como parece ocurrir en el supuesto que nos ocupa.

En este sentido, la Audiencia Nacional se ha pronunciado recientemente en sentencia de 8 de marzo de 2002. Según se cita en la misma, “para que exista un dato de carácter personal (en contraposición con dato disociado) no es imprescindible una plena coincidencia entre el dato y una persona concreta, sino que es suficiente con que tal identificación pueda efectuarse sin esfuerzos desproporcionados” y “para determinar si una persona es identificable, hay que considerar el conjunto de los medios que puedan ser razonablemente utilizados por el responsable del tratamiento o por cualquier otra persona, para identificar a dicha persona”.

En consecuencia, cualquier conjunto de datos de carácter personal, debidamente estructurado, se encontrará sujeto a las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999 y sus normas de desarrollo, especialmente las contenidas en el Reglamento 1720/2007.

Dicho lo anterior, de existir un sometimiento de los ficheros a la Ley Orgánica, será necesario para proceder al tratamiento de los datos el consentimiento de los afectados, tal y como dispone el artículo 6.1 de la Ley, debiendo informarse a los mismos de los extremos contenidos en el artículo 5.1 de la misma. En nuestro caso estas obligaciones habrían de llevarse a cabo por la empresa cliente, cuando solicita los servicios de la empresa principal a través de la teleoperadora.

El consentimiento que habrán de prestar los interesados, tal y como exige el artículo 3 h) de la Ley habrá de ser libre, inequívoco, específico e informado, siendo preciso que al recabarse los datos (en este caso, en los cuestionarios) de los afectados se les haya informado de la totalidad de los extremos contenidos en el artículo 5.1 de la propia Ley, a cuyo tenor “Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información. b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas. c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos. d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante”.

En relación con la inscripción del fichero, el artículo 26 de la Ley Orgánica establece, taxativamente, en su apartado primero que “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”.

En cuanto al contenido de la inscripción, el artículo 26.2 de la Ley prevé que “por vía reglamentaria se procederá a la regulación detallada de los distintos extremos que debe contener la notificación, entre los cuales figurarán necesariamente el responsable del fichero, la finalidad del mismo, su ubicación, el tipo de datos de carácter personal que contiene, las medidas de seguridad, con indicación del nivel básico, medio o alto exigible y las cesiones de datos de carácter personal que se prevean realizar y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros”. En la actualidad, la notificación puede verificarse electrónicamente mediante el sistema NOTA que aparece en la página web de la Agencia (www.agpd.es).

Todo ello en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal.