



AUGUSTAABOGADOS

## ALERTA INFORMATIVA

9 de diciembre de 2024

### 17 de diciembre: Nuevo Código de Conducta para la Resolución de Controversias en el Sector de las Comunicaciones Electrónicas

El 17 de diciembre entrará en vigor un nuevo código de conducta aprobado por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

El Código de Conducta para la Resolución de Controversias en el Sector de las Comunicaciones Electrónicas ([leer pdf](#)) ha sido promovido por las principales operadoras de telefonía en España y AUTOCONTROL ([AUTOCONTROL - Autorregulación de la industria publicitaria en España](#)) ha sido designado como el organismo encargado de su aplicación y gestión de las reclamaciones.

Este nuevo código ya se encuentra publicado en la web de la Agencia Española de Protección de Datos, en el Registro de Códigos de Conducta ([Registro de códigos de conducta | AEPD](#)). 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.

El citado Código de Conducta tiene como objetivo reforzar la confianza de los usuarios mediante 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 ofreciendo una alternativa a los procesos judiciales, que pretende agilizar la resolución de disputas y mejorar la reputación del sector.

Los consumidores podrán utilizar este mecanismo para reclamar casos de usurpación de identidad, facturación de servicios tras haber solicitado la baja o la inscripción indebida en ficheros de morosos. Así como plantear reclamaciones relacionadas con la solicitud de supresión o gestión de datos personales de personas fallecidas o falta de transparencia en las cláusulas informativas de protección de datos que las empresas faciliten.

#### Barcelona

Vía Augusta, 252, 4.<sup>a</sup>  
08017 Barcelona  
T +34 933 621 620 ◻ F +34 932 009 843

#### Madrid

Antonio Maura, 18, 2.<sup>a</sup>  
28014 Madrid  
T +34 911 592 323 ◻ F +34 911 592 322

#### Brussels (with IUROPE)

Avenue de Cortenberg, 52  
1000 Brussels (Belgium)  
T +32 2 808 69 41



**El nuevo procedimiento destaca por su rapidez, puesto que se establecen plazos sobre los 30 días, así como su gratuidad. La articulación del procedimiento con estos pilares ofrece transparencia y mejora de la reputación y confianza en el sector de la telefonía y las telecomunicaciones a los usuarios.**

**Júlia Bacaria Gea. Socia**  
**Departamento TMT | Augusta Abogados**  
[j.bacaria@augustaabogados.com](mailto:j.bacaria@augustaabogados.com)