

En Madrid a 11 de mayo de 2022

## **Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones**

La Asociación Española Expertos en Relación con Cliente, AEERC, con CIF: 82996465, que representa a un grupo de empresas asociadas y que tiene como principal objetivo la puesta en valor de la industria de Atención al Cliente, así como la contribución a la puesta en marcha y consolidación de mejores prácticas que favorezcan que la industria de Call Center, continúe aportando valor a la economía española, al empleo, así como su potencial de referencia a nivel internacional.

El 6 de mayo de 2022 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales del Congreso de los Diputados (en adelante, BOCG), el Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones aprobado por el Pleno del Congreso de los Diputados en la sesión celebrada el 28 de abril de 2022, y se acuerda su remisión al Senado.

A este respecto consideramos oportuno presentar la siguiente enmienda al apartado b) del artículo 66.1 del Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones al tener un alto impacto para el empleo en España.

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

Consideramos que la redacción del apartado b) del artículo 66.1 del Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones, relativo al derecho de los consumidores con respecto a las comunicaciones no solicitadas, debe ser eliminado, en su defecto modificado, al poder afectar gravemente al empleo de los agentes en España. El número de agentes afectados en todos los sectores, no sólo en el de telecomunicaciones, que realiza este tipo de llamadas, asciende a más 180.000 en España. Estos agentes, con las medidas adoptadas, tienen el riesgo de quedarse sin empleo.

Las empresas de Contact Center, vienen realizando una labor esencial posibilitando la prestación de los servicios de muchas empresas y servicios de primera necesidad, garantizando no solo la prestación del servicio, sino también la generación de empleo y una importante contribución a nivel de inversión, facilitando la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones para el desarrollo de la actividad principal de atención al cliente.

En el caso de confirmarse la aprobación del texto actual, queremos poner de manifiesto del importante impacto que supone para el sector de atención al cliente a distancia, afectando de manera muy relevante tanto al tejido empresarial español como al empleo y también al cliente final, al que se le limitarían las opciones de conocer nuevos servicios y productos en un contexto, donde la atención a distancia tanto digital como telefónica, es una tendencia generalizada a nivel europeo y mundial.

### **ENMIENDAS AL ARTICULADO**

Dentro del plazo concedido a tal efecto, considera oportuno presentar la siguiente Enmienda al articulado:

#### **ENMIENDA NÚMERO 1**

Enmienda de eliminación y/o modificación

**Objetivo:**

|                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| <b>Donde dice:</b> | <b>Debería decir:</b> |
|--------------------|-----------------------|

|  |   |
|--|---|
| <p>Artículo 66. Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados.</p> <p>1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración tendrán los siguientes derechos:</p> <p>a) a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello;</p> <p>b) a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales.</p> | <p>Artículo 66. Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados.</p> <p>1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración tendrán los siguientes derechos:</p> <p>a) a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello;</p> <p><del>b) a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales.</del></p> |
| <p><b>Justificación:</b></p> <p>Como hemos manifestado en las consideraciones generales, incluir una medida como la propuesta en el apartado b) del artículo 66.1, no sólo es discriminatoria para los agentes que prestan sus servicios en el sector de las telecomunicaciones frente al resto de los sectores, sino que, además, pone gravemente en riesgo un elevado número de puestos de trabajo en España.</p> <p>Para lograr el objetivo que se pretende conseguir consideramos suficiente mantener el derecho a oponerse a recibir estas llamadas a través de la lista Robinson actualmente existente en el mercado a la que quizá sería conveniente darle mayor publicidad para que los usuarios finales ejerciten este derecho.</p>   |   |

O en su defecto

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Donde dice:</b></p> <p>Artículo 66. Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados.</p> <p>1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público</p> | <p><b>Debería decir:</b></p> <p>Artículo 66. Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados.</p> <p>1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| <p>basados en la numeración tendrán los siguientes derechos:</p> <p>a) a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello;</p> <p>b) a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales.</p>   | <p>basados en la numeración tendrán los siguientes derechos:</p> <p>a) a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello;</p> <p><i>b) a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho.</i></p> |
| <p><b>Justificación:</b></p> <p>Como hemos manifestado en las consideraciones generales, incluir una medida como la propuesta en el apartado b) del artículo 66.1, no sólo es discriminatoria para los agentes que prestan sus servicios en el sector de las telecomunicaciones frente al resto de los sectores, sino que, además, pone gravemente en riesgo un elevado número de puestos de trabajo en España.</p> <p>Para lograr el objetivo que se pretende conseguir consideramos suficiente mantener el derecho a oponerse a recibir estas llamadas a través de la lista Robinson actualmente existente en el mercado a la que quizá sería conveniente darle mayor publicidad para que los usuarios finales ejerciten este derecho.</p> |   |

Desde la AEERC, le SOLICITAMOS que, en el proceso de debate del citado proyecto de ley, se considere esta propuesta y que por tanto no se limiten la posibilidad de realizar llamadas comerciales en emisión, que ya se regula por el Código Deontológico aprobado por las operadoras de telecomunicaciones en noviembre de 2021. Así mismo, solicitamos que se mantenga el actual proceso basado en la inscripción de la "Lista Robinson", procedimiento que está extensamente implantado y ofrece las suficientes garantías al cliente y permite a las empresas del sector, mantener relaciones proactivas con los clientes.

Nos ofrecemos a facilitar un mayor desarrollo, para lo que pueden dirigirse, a nuestra asociación.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo

Jose Francisco Rodriguez  
Presidente AEERC