

# SISTEMA DE MEDIACIÓN DE AUTOCONTROL

## **¿Qué es?**

Se trata de un servicio online, gratuito y voluntario gestionado por AUTOCONTROL. En concreto, está dirigido a resolver a través de la mediación reclamaciones relativas a protección de datos, siempre que los hechos hayan ocurrido en los 12 meses anteriores a la fecha de reclamación.

## **¿Quién puede solicitar esta mediación?**

Las personas físicas (particulares o autónomos) que hayan interpuesto previamente una reclamación en materia de protección de datos ante Telefónica de España S.A.U. y/o Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, Telefónica España).

## **¿Cuál es el objetivo de esta mediación?**

Que se alcance un acuerdo entre Telefónica España y el cliente, sin tener que recurrir a un procedimiento administrativo o judicial.

## **¿En qué casos?**

Algunos de los casos en los que podrá recurrirse a esta mediación son:

- Si considera que continúan tratándose datos para la recepción de facturas después de haber solicitado la baja del servicio (es necesario que las facturas se refieran a un periodo posterior a la fecha en que la baja se hizo efectiva).
- Ha ejercido su derecho de acceso, rectificación o cancelación de sus datos personales y considera que no se ha atendido debidamente.
- Considera que Telefónica ha consultado indebidamente un fichero de morosidad en el que usted está inscrito.

## **¿Cómo puedo solicitar esta mediación?**

Es necesario rellenar un formulario, disponible en la página web de AUTOCONTROL [www.autocontrol.es/servicios/mediacion](http://www.autocontrol.es/servicios/mediacion). Una vez recibida la reclamación, AUTOCONTROL comprobará que se cumplen los requisitos establecidos y, si es así, iniciará el proceso de mediación para promover que se alcance un acuerdo que solucione la controversia.