



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE LISTA
ROBINSON

ÍNDICE

Preámbulo	4
Objeto del Servicio	4
Evolución del Servicio.....	4
Adaptación del Servicio a la nueva normativa.....	5
Los ciudadanos	6
Las entidades adheridas y el proceso de consulta	6
El Código de conducta del Servicio	7
Título I.- De las disposiciones generales.....	9
Artículo 1.- Del objeto	9
Artículo 2.- Del ámbito de aplicación y del ámbito territorial.....	9
Artículo 3.- De las definiciones.....	9
Artículo 4.- De las notificaciones enviadas por el Servicio de Lista Robinson.....	10
Artículo 5.- De la acreditación de la identidad de los usuarios	10
Título II.- Del ámbito subjetivo.....	11
Capítulo I.- De la gestora del Servicio de Lista Robinson	11
Artículo 6.- De la gestora del Servicio de Lista Robinson	11
Artículo 7.- De las funciones de la gestora.....	11
Artículo 8.- De los derechos y las facultades de la gestora	11
Artículo 9.- De las obligaciones de la gestora	11
Capítulo II.- De los ciudadanos y sus representantes	12
Sección I.- Del régimen de los ciudadanos	12
Artículo 10.- De los ciudadanos.....	12
Artículo 11.- De la solicitud de inclusión de los ciudadanos	12
Artículo 12.- Obligaciones de los ciudadanos	12
Artículo 13.- Derechos de los ciudadanos.....	13
Sección II.- Del régimen de los representantes de los ciudadanos.....	13
Artículo 14.- De los representantes de los ciudadanos.....	13
Artículo 15.- De las obligaciones de los representantes de los ciudadanos	13
Artículo 16.- Derechos de los representantes de los ciudadanos.....	13
Capítulo III.- De las entidades adheridas, sus representantes y personas autorizadas	14
Sección I.- Del régimen de las entidades adheridas.....	14
Artículo 17.- De las entidades adheridas	14
Artículo 18.- De la adhesión de entidades	14

Artículo 19.- Obligaciones de las entidades adheridas	14
Sección II.- Del régimen de los representantes de las entidades adheridas.....	15
Artículo 20.- De los representantes de las entidades adheridas	15
Artículo 21.- Obligaciones de los representantes de las entidades adheridas	15
Artículo 22.- Derechos de los representantes de las entidades adheridas.....	16
Artículo 23.- Cambio de representante de una entidad adherida	16
Sección III.- Del régimen de las personas autorizadas por las entidades adheridas.....	16
Artículo 24.- De las personas autorizadas por las entidades adheridas	16
Artículo 25.- Obligaciones de las personas autorizadas por las entidades adheridas	16
Artículo 26.- Derechos de las personas autorizadas por las entidades adheridas.....	16
Artículo 27.- De la revocación de la autorización.....	16
Título III.- Del funcionamiento del Servicio	17
Sección I.- Del funcionamiento en general y del acceso al servicio	17
Artículo 28.- De la inscripción de los ciudadanos en los canales	17
Artículo 29.- Del acceso de las entidades adheridas a la Lista Robinson	17
Artículo 30.- Del contenido de la Lista Robinson	17
Artículo 31.- Del servicio de preferencia según sectores.....	18
Sección II.- De la revocación del consentimiento para comunicaciones comerciales telefónicas	18
Artículo 32.- De la revocación del consentimiento	18
Artículo 33.- De la gestión de la solicitud de revocación del consentimiento	18
Sección III.- De la gestión de reclamaciones de los ciudadanos	18
Artículo 34.- De la reclamación de un ciudadano	18
Artículo 35.- Del procedimiento de resolución de conflictos.....	19
Artículo 36.- De los principios del procedimiento de resolución de conflictos	19
Artículo 37.- Del acceso al procedimiento de resolución de conflictos	19
Artículo 38.- De la eficacia de las resoluciones del procedimiento de resolución de conflictos	20
Artículo 39.- Del incumplimiento por una entidad adherida de una resolución del procedimiento de resolución de conflictos.....	20
Sección IV.- Del mantenimiento y modificación del servicio	20
Artículo 40.- De las cuotas de las entidades adheridas y los modos de acceso.....	20
Artículo 41.- De la modificación de las condiciones de prestación del Servicio	20
Título IV.- De las marcas acreditativas	21
Artículo 42.- De las marcas acreditativas	21
Disposición transitoria única	21
Disposición derogatoria única.....	21

ANEXO I.- Reglas de depuración	22
Preámbulo	22
Sección I.- Disposiciones generales.....	23
Artículo 1.- Definiciones	23
Artículo 2.- Modalidades de comparación	24
Artículo 3.- Regla de normalización de datos de texto	24
Artículo 4.- Regla de normalización de números de teléfono.....	25
Artículo 5.- Regla de normalización de direcciones de correo electrónico.....	25
Artículo 6.- Regla de normalización de números de portales	26
Artículo 7.- Códigos de provincias del Instituto Nacional de Estadística	27
Sección II.- Depuración universal a través del documento identificativo	27
Artículo 8.- Requisitos para la depuración mediante documento identificativo	27
Artículo 9.- Comparación de documentos identificativos.....	28
Sección III.- Depuración del canal telefónico	28
Artículo 10.- Depuración del canal telefónico.....	28
Artículo 11.- Estructura de los datos en el canal telefónico	28
Artículo 12.- Modalidades de depuración.....	28
Artículo 13.- Algoritmo de comparación completa.....	29
Artículo 14.- Algoritmo de comparación simplificada.....	29
Sección IV.- Depuración del canal de correo electrónico.....	29
Artículo 15.- Depuración del correo electrónico.....	29
Artículo 16.- Estructura de los datos en el canal de correo electrónico	29
Artículo 17.- Algoritmo de comparación.....	29
Sección V.- Depuración del canal de SMS y MMS	30
Artículo 18.- Depuración del canal de SMS y MMS.....	30
Artículo 19.- Estructura de los datos en el canal de SMS y MMS	30
Artículo 20.- Algoritmo de comparación.....	30
Sección VI.- Depuración del canal de correo postal.....	30
Artículo 21.- Depuración del canal de correo postal.....	30
Artículo 22.- Estructura de los datos en el canal de correo postal	30
Artículo 23.- Algoritmo de comparación.....	31

PREÁMBULO

OBJETO DEL SERVICIO

Siendo uno de los objetivos establecidos en la normativa facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos de forma ágil y sencilla por medios electrónicos, el Servicio de Lista Robinson de Adigital se constituye precisamente como un canal electrónico a distancia que contribuye a este objetivo, aportando a los ciudadanos el control de sus datos personales y permitiendo que puedan gestionar de forma eficaz y eficiente el ejercicio del derecho de oposición en relación con el tratamiento de sus datos para fines publicitarios.

A su vez, el Servicio promueve entre empresas y otras entidades el cumplimiento de la normativa de protección de datos en lo que respecta al tratamiento con fines publicitarios, de forma que contribuye a garantizar en el sector de la publicidad el derecho fundamental a la protección de datos personales en lo que afecta a los sistemas de exclusión publicitaria.

El Servicio consiste en un procedimiento de recogida de datos de los ciudadanos que voluntariamente deciden inscribirse en la Lista Robinson y en un sistema de consulta para las entidades, a fin de que puedan excluir a los ciudadanos inscritos de sus campañas publicitarias.

El servicio es gratuito para los ciudadanos, siendo sostenido exclusivamente por Adigital y por las entidades adheridas al Servicio.

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio de Lista Robinson se inició en el año 1993, coincidiendo con la entrada en vigor de la primera Ley de protección de datos, conocida como LORTAD, como una iniciativa voluntaria de autorregulación.

En aquel momento, el Servicio únicamente estaba habilitado para que los ciudadanos pudiesen ejercer su derecho de oposición ante los envíos publicitarios realizados por vía postal cuando se utilizasen para ello bases de datos de terceros o datos que figurasen en fuentes accesibles al público. Para la inscripción, los ciudadanos debían enviar por correo postal una ficha cumplimentada con los datos a inscribir en la Lista Robinson, que eran incorporados a un fichero automatizado.

El Servicio fue categorizado posteriormente por el Reglamento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, RLOPD) como un fichero común de exclusión publicitaria, de consulta obligatoria.

En aquel momento se realizó una revisión y adaptación del Servicio al RLOPD. Se redactó un Reglamento del Servicio, se desarrolló una página web que permitía a los ciudadanos inscribirse a distancia por medios electrónicos, se amplió el servicio a tres nuevos canales publicitarios: telefónico, correo electrónico y SMS o MMS, y se incorporó al Servicio un sistema que permitía a los ciudadanos revocar el consentimiento que hubiesen otorgado a las entidades adheridas para la recepción de llamadas publicitarias.

En 2015, con objeto de prestar un servicio más eficaz, se realizó una nueva actualización de la plataforma.

ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LA NUEVA NORMATIVA

Con motivo del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, RGPD), Adigital ha realizado una revisión integral del Servicio, tanto de su plataforma web como de su Reglamento, modernizándolo y adaptándolo al nuevo marco normativo establecido en el artículo 23 sobre los sistemas de exclusión publicitaria de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), que establece la obligación de consulta a los sistemas de exclusión publicitaria en los casos que no se haya recabado el consentimiento conforme a lo señalado en el RGPD.

Documentalmente, todos los elementos que integran el Servicio se encuentran recogidos en cuatro textos: el Reglamento del Servicio, las condiciones generales de adhesión, la documentación técnica y el [Protocolo de atención de derechos y de resolución de conflictos](#)¹ aprobado por Adigital, protocolo a disposición de los ciudadanos para resolver controversias relacionadas con el Servicio. Asimismo, se ha desarrollado un código de conducta para las entidades que de forma voluntaria deseen adherirse al mismo.

En el Reglamento de Servicio de Lista Robinson se desarrolla la obligación legal de consulta establecida en el art. 23 de la LOPDGDD. Las condiciones generales de adhesión establecen las condiciones de prestación del servicio y las cláusulas reguladoras del tratamiento de datos de Adigital como encargada del tratamiento de la entidad consultante. En la documentación técnica se detallan las especificaciones técnicas del acceso al Servicio y a su API. En el [Protocolo de atención de derechos y de resolución de conflictos](#)² se establece el procedimiento para la gestión de las reclamaciones de los ciudadanos usuarios del Servicio. Y, finalmente, en el código de conducta se determinan, entre otros aspectos, los mecanismos de control que permiten acreditar el cumplimiento de las obligaciones del artículo 23 LOPDGDD, controles que necesariamente han de superar aquellas entidades que voluntariamente quieran adherirse al mismo.

Técnicamente, la plataforma web que da soporte al Servicio ha sido desarrollada de forma íntegra por Adigital, lo que permite garantizar el control de todo el ciclo de vida de los datos, reducir al mínimo el número de proveedores, garantizar un tratamiento adecuado de los datos y adoptar mejoras con mayor eficiencia.

Para el desarrollo de la plataforma se han establecido garantías encaminadas a salvaguardar los derechos y libertades de las personas. En este sentido, se han observado los principios de privacidad por diseño y por defecto y establecido las oportunas medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanente del Servicio junto a un proceso de verificación, evaluación y valoración regular de la eficacia de las medidas establecidas según el nivel de riesgo y teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.

¹ <https://legal.adigital.org/protocolo-adrc/>

² <https://legal.adigital.org/protocolo-adrc/>

LOS CIUDADANOS

Desde el punto de vista de los ciudadanos, la plataforma permite que, tras un proceso de verificación de la cuenta de usuario, los ciudadanos indiquen a través de qué canales y de qué sectores publicitarios no desean recibir publicidad, así como dirigir a entidades concretas solicitudes de revocación del consentimiento en relación con la recepción de llamadas telefónicas publicitarias.

En el proceso de desarrollo de la plataforma, se ha tenido en cuenta la necesidad de ofrecer las condiciones adecuadas de accesibilidad y navegabilidad de forma que los usuarios puedan usarla de forma fácil y sencilla. Para ello se ha buscado que sea plena y funcionalmente adaptable a cualquier tipo de dispositivo fijo o móvil desde el que se acceda.

Igualmente, se ha tenido en cuenta la necesidad de que sea accesible para aquellas personas con sus capacidades sensoriales disminuidas. En ese sentido, se han cuidado determinadas características como los colores, los contrastes o los tamaños de los textos para que no supongan una barrera que impida el acceso al Servicio.

Otro elemento de mejora de la accesibilidad está dirigido a determinados colectivos que pueden tener una falta de conocimiento técnico o carecer de acceso a Internet o de capacidad legal, como en el caso de los menores de 14 años. Para estos supuestos, se ha creado un sistema de inscripción mediante un representante que permite a las personas que formen parte de estos colectivos inscribirse a través de sus padres, tutores o de una persona autorizada.

Además de estos elementos, se ha establecido un procedimiento para la gestión de las reclamaciones de los ciudadanos que continúen recibiendo publicidad de las empresas adheridas al Servicio a pesar de estar correctamente inscritos.

LAS ENTIDADES ADHERIDAS Y EL PROCESO DE CONSULTA

Para que las entidades adheridas al servicio puedan excluir de sus envíos publicitarios a los ciudadanos inscritos en el Servicio, se ha implantado un proceso de consulta. Este proceso ha sido diseñado para garantizar la privacidad y, en especial, la confidencialidad de los datos de los ciudadanos. La consulta se puede realizar a través de una herramienta desarrollada por Adigital o por una herramienta que la propia entidad adherida o un tercero desarrolle, de acuerdo, con las especificaciones técnicas señaladas y verificadas por Adigital, así las entidades pueden optar por integrar el proceso de consulta directamente en sus sistemas internos de gestión.

El proceso de consulta tiene un doble objetivo. Realizar una comparación entre la información que los ciudadanos han facilitado al Servicio y la que las entidades tienen previsto utilizar para sus campañas publicitarias y, evitar que ninguna de ellas tenga acceso efectivo a los datos de la otra, durante el proceso.

Para realizar este proceso de comparación, es esencial llevar a cabo previamente un proceso de normalización y otro de seudonimización de ambos conjuntos de información. La normalización, regulada en el Anexo I de este Reglamento, consiste en una serie de reglas que buscan evitar que el registro de un ciudadano que figure en la Lista Robinson no sea detectado por figurar en ella en un formato diferente al de la entidad consultante. Si así lo estiman adecuado, las entidades pueden aplicar reglas de normalización adicionales, siempre y cuando apliquen, al menos, las aquí establecidas.

La seudonimización, definida en las especificaciones técnicas de acuerdo con el actual estado de la técnica, busca garantizar que durante el proceso de comparación el Servicio no tenga acceso a los datos de las personas a las que la entidad consultante vaya a realizar las acciones publicitarias, al mismo tiempo que impide que la entidad consultante tenga acceso a los datos de los ciudadanos en el Servicio.

Además del proceso de normalización mencionado, con la finalidad de optimizar el proceso de comparación y siguiendo el principio de exactitud, se han implementado controles en los formularios de introducción de datos para que resulte más sencillo a los ciudadanos introducirlos correctamente.

El proceso de comparación se realiza de acuerdo con las normas y algoritmos fijados en este Reglamento y varían según el canal publicitario sobre el que se realice la consulta. Estos criterios determinan cuándo se considera que existe o no una coincidencia entre la información de la que dispone la entidad consultante y la que el ciudadano ha facilitado al Servicio. En la definición de los algoritmos se ha tenido en cuenta el principio de minimización de datos, de forma que únicamente se emplean los datos mínimos necesarios en cada consulta.

Como resultado de la comparación, el proceso facilita a la entidad consultante una prueba que permite acreditar la realización de la consulta por cada registro, el resultado de la misma y el momento en que se realiza. A través de la prueba la entidad consultante puede solicitar a Adigital la emisión de un certificado sobre la realización de la misma si lo necesitase para acreditar el cumplimiento de su obligación de consulta a los ficheros de exclusión.

La herramienta desarrollada por Adigital realiza automáticamente todo el proceso de normalización, seudonimización, consulta los datos al Servicio a través de una conexión cifrada y entrega de la prueba de consulta. La normalización y la seudonimización se realiza íntegramente en los propios sistemas informáticos de la entidad consultante, de manera que el Servicio nunca tendrá acceso efectivo a los datos de la entidad. Esta herramienta ha sido pensada especialmente para las pequeñas y medianas empresas que carecen de los recursos necesarios para crear un desarrollo técnico propio, aunque puede ser utilizada por cualquier entidad.

EL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL SERVICIO

De forma paralela a este Reglamento del Servicio, se ha adoptado el Código de Conducta del Servicio de Lista Robinson en el marco del artículo 40 del RGPD y del 38.2 de la LOPDGDD, a fin de que pueda servir como una herramienta mediante la cual las entidades adheridas puedan garantizar que el tratamiento de datos que realizan es conforme con lo dispuesto en el artículo 23 de la LOPDGDD sobre la consulta a los sistemas de exclusión.

En cumplimiento de lo señalado en la normativa, el Código incorpora dos mecanismos de control, uno sobre la capacidad para desarrollar el proceso de consulta al Servicio y otro sobre la capacidad para gestionar el proceso de revocación del consentimiento respecto a la realización de llamadas telefónicas con carácter publicitario establecido en el Servicio.

Asimismo, se añade la facultad de las entidades que hagan uso del Servicio de utilizar una marca acreditativa como muestra de su adhesión. Regula a su vez el funcionamiento de un comité de supervisión de los mecanismos de control establecidos y un procedimiento sancionador que

puede ser incoado por cualquier entidad o ciudadano que considere que se ha producido un incumplimiento de las obligaciones establecidas en el código.

Título I.- DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- DEL OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto determinar las normas de funcionamiento y actuación para la prestación del Servicio de Lista Robinson, consistente en un sistema de exclusión publicitaria a través del cual las entidades adheridas pueden dar cumplimiento a la obligación de excluir de sus comunicaciones comerciales a los ciudadanos inscritos en ella con la finalidad de no recibir comunicaciones comerciales, de acuerdo con lo establecido en presente Reglamento y en la normativa aplicable.

Artículo 2.- DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEL ÁMBITO TERRITORIAL

Este Reglamento se aplica:

- a) a las entidades que estén obligadas por la normativa aplicable a consultar el Servicio o decidan hacerlo voluntariamente, independientemente del tipo de entidad o de su localización geográfica;
- b) a los ciudadanos residentes en el territorio español que deseen inscribirse en el Servicio;
- c) a la gestora del Servicio.

Artículo 3.- DE LAS DEFINICIONES

A los efectos del presente Reglamento, se tendrán en cuenta las definiciones del artículo 4 del RGPD, las de la LOPDGDD y las de las normas que, en su caso, las sustituyan o desarrollen, así como las siguientes:

- a) **RGPD**: el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- b) **LOPDGDD**: la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- c) **Servicio**: es el Servicio de Lista Robinson.
- d) **Lista**: es el conjunto de la información que contiene los datos facilitados por los ciudadanos para realizar la exclusión objeto del Servicio separada por canales.
- e) **Canal**: es el medio a través del cual se realizan comunicaciones comerciales. La Lista contiene cuatro canales: telefónico, correo electrónico, correo postal y SMS y MMS.
- f) **Comunicación comercial**: es la llamada o el envío realizado con finalidad publicitaria dirigido a un destinatario a favor de un anunciante, realizada por éste mismo o por un tercero en su nombre.
- g) **Anunciante**: es la entidad en interés de la cual se realiza una comunicación comercial para promocionar su imagen o sus productos o servicios.
- h) **Gestora**: es la entidad encargada de la gestión del Servicio.
- i) **Usuarios**: son las personas físicas o jurídicas que acceden al Servicio. Es decir, los ciudadanos, sus representantes, las entidades adheridas y sus representantes o autorizados en su conjunto.

- j) **Ciudadano:** es el interesado que solicita su inclusión voluntaria en el Servicio, por sí misma o a través de su representante legal, con la finalidad de evitar la recepción de comunicaciones comerciales de acuerdo con lo establecido en presente Reglamento y en la normativa aplicable.
- k) **Representante de un ciudadano:** es la persona física o jurídica que, actuando como su representante legal, solicita la inclusión de un ciudadano en el Servicio.
- l) **Entidad adherida:** es la entidad con ánimo o sin ánimo de lucro, de derecho público o privado, adherida al Servicio con la finalidad de excluir a los ciudadanos de las comunicaciones comerciales que realice.
- m) **Representante de la entidad adherida:** es la persona de contacto designada por la entidad adherida responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente reglamento y en el contrato de prestación del Servicio.
- n) **Autorizado de la entidad adherida:** es la persona autorizada por la entidad adherida para acceder al Servicio en su nombre.
- o) **Marcas acreditativas del Servicio de Lista Robinson:** son las marcas gráficas o denominativas que permiten a las entidades adheridas hacer pública su adhesión al Servicio y, en su caso, cumplimiento de determinados requisitos de acuerdo con las condiciones establecidas en este Reglamento o en cualquier otra norma que lo desarrolle.

Artículo 4.- DE LAS NOTIFICACIONES ENVIADAS POR EL SERVICIO DE LISTA ROBINSON

El correo electrónico es el mecanismo de notificación ordinario del Servicio. Las notificaciones realizadas por la gestora del Servicio a las direcciones de correo electrónico facilitadas por los usuarios como medio de contacto se considerarán correctamente enviadas y entregadas. La gestora no estará obligada a recurrir a ningún otro medio de comunicación para realizar notificaciones.

Artículo 5.- DE LA ACREDITACIÓN DE LA IDENTIDAD DE LOS USUARIOS

Sin perjuicio de otros medios que la gestora pueda establecer, según las circunstancias, la identidad de los usuarios que sean personas físicas se entenderá suficientemente acreditada, con ocasión:

1. Del proceso de inscripción, cuando aporten el número de documento nacional de identidad o, cuando así lo permita el proceso, cualquier otro número de documento de análoga naturaleza;
2. Del uso del Servicio a través de la página web mediante el inicio de sesión, utilizando el identificador de usuario y la contraseña que hubiese establecido durante el proceso de inscripción;
3. De cualquier otro momento, aportando el documento nacional de identidad o cualquier otro documento de análoga naturaleza aceptado por la gestora, de forma física o digital.

Título II.- DEL ÁMBITO SUBJETIVO

Capítulo I.- DE LA GESTORA DEL SERVICIO DE LISTA ROBINSON

Artículo 6.- DE LA GESTORA DEL SERVICIO DE LISTA ROBINSON

La entidad gestora del Servicio es la Asociación Española de la Economía Digital.

Artículo 7.- DE LAS FUNCIONES DE LA GESTORA

La gestora tiene por objeto la prestación del Servicio a los usuarios de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, en la política de privacidad del Servicio, en el contrato de prestación del Servicio y en la normativa de protección de datos aplicable.

Artículo 8.- DE LOS DERECHOS Y LAS FACULTADES DE LA GESTORA

La gestora podrá:

1. Solicitar información adicional a los usuarios cuando considere que existen indicios suficientes para sospechar que los datos aportados puedan ser falsos o inexactos o que su solicitud tenga una finalidad ilícita, engañosa o maliciosa, cuando sospeche que se vaya a hacer un uso fraudulento del Servicio o cuando haya incumplido las obligaciones que le sean exigibles.
2. Revocar o rechazar la inscripción, adhesión o limitar el acceso de un usuario en los supuestos establecidos en el párrafo anterior cuando incumplan las obligaciones establecidas en este Reglamento, en el Reglamento (UE) 2016/679, en la LOPDGDD o normativas que los desarrollen, en el contrato de prestación del Servicio o cuando su actividad suponga un riesgo para la prestación del Servicio.
3. Enviar notificaciones, individuales o colectivas, a los usuarios con la finalidad de comunicar posibles incidencias, cambios, novedades u otra información relevante que afecte a la prestación del Servicio.

Artículo 9.- DE LAS OBLIGACIONES DE LA GESTORA

La promotora deberá:

1. Permitir a los ciudadanos inscribirse en los distintos canales publicitarios establecidos en el Servicio.
2. Garantizar que el Servicio cumpla con los requisitos exigidos en el RGPD, la LOPDGDD.
3. Garantizar que el Servicio tiene implementadas las medidas de seguridad técnicas y organizativas exigidas por el RGPD, la LOPDGDD u otra normativa aplicable.
4. Garantizar la correcta prestación del Servicio a los usuarios.
5. Actualizar el presente Reglamento y las normas que lo desarrollen a las modificaciones del marco legal aplicable que se puedan producir.
6. Aprobar las cuotas aplicables a las entidades adheridas.

7. Expedir el certificado de inscripción o adhesión, según corresponda, cuando el usuario lo solicite a través del procedimiento establecido o cuando lo solicite una administración u otro órgano competente de acuerdo con la legislación aplicable.
8. Motivar debidamente aquellas resoluciones en las que se deniegue o revoque una inscripción o adhesión de un usuario.
9. Diseñar, aprobar y regular el uso de las marcas de confianza acreditativas de la condición de entidad adherida al Servicio o de cumplimiento de determinados requisitos.

Capítulo II.- DE LOS CIUDADANOS Y SUS REPRESENTANTES

Sección I.- DEL RÉGIMEN DE LOS CIUDADANOS

Artículo 10.- DE LOS CIUDADANOS

Las personas físicas que a efectos del RGPD o la LOPDGDD puedan tener la consideración de interesados podrán solicitar su inclusión en el Servicio como ciudadanos a través de los medios establecidos por la gestora con la finalidad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales de acuerdo con este Reglamento, las normas que lo desarrollen, la política de privacidad del Servicio y demás normativa aplicable.

Artículo 11.- DE LA SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE LOS CIUDADANOS

1. Los ciudadanos podrán solicitar su inclusión en el Servicio a través de los procedimientos de inscripción establecidos.
2. La solicitud de inclusión en el Servicio supondrá la aceptación por parte del ciudadano y, en su caso, de su representante, de lo establecido en el presente Reglamento, en las normas que lo desarrollen y en la política de privacidad del Servicio.

Artículo 12.- OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos y, en su caso, sus representantes, deberán:

1. Facilitar todos los datos requeridos en el proceso de inscripción, incluida una dirección de correo electrónico válida y actualizada en la que recibir las notificaciones que la gestora envíe.
2. Aportar la documentación identificativa que, en su caso, solicite la gestora.
3. Proveer únicamente datos veraces, exactos y actuales y comunicar a través de los mecanismos establecidos cualquier cambio que se produzca en los mismos.
4. Comprobar con regularidad la cuenta de correo electrónico facilitada para notificaciones y, en su caso, responder adecuadamente a las notificaciones que se realicen.
5. Proporcionar toda la información que le sea requerida en caso que presente una reclamación como consecuencia de recibir una comunicación comercial.
6. Notificar a la gestora, sin dilación indebida, los posibles errores o fallos de seguridad que pudiese encontrar durante el uso del Servicio, comprometiéndose a no hacerlos públicos ni a explotarlos de forma que pudiese afectar a la seguridad, disponibilidad o confidencialidad de los datos.

Artículo 13.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, sin perjuicio de aquellos derechos que les atribuye la normativa aplicable, tienen derecho a:

1. Solicitar su inclusión en el Servicio de acuerdo con los términos establecidos en este Reglamento, en las normas que lo desarrollen, en la política de privacidad del Servicio y en la normativa aplicable.
2. Inscribirse en los distintos canales publicitarios para no recibir comunicaciones comerciales de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, en las normas que lo desarrollen, en la política de privacidad del Servicio y en la normativa aplicable.
3. Ejercer a través del Servicio su derecho de oposición o de revocación de consentimiento al tratamiento de sus datos personales para el envío de comunicaciones comerciales frente a una entidad adherida, en los términos establecidos en este Reglamento, en la política de privacidad del Servicio y en la legislación aplicable.

Sección II.- DEL RÉGIMEN DE LOS REPRESENTANTES DE LOS CIUDADANOS

Artículo 14.- DE LOS REPRESENTANTES DE LOS CIUDADANOS

Las personas físicas o jurídicas podrán actuar como representantes legales de los ciudadanos ante el Servicio, siempre y cuando, el ciudadano lo haya autorizado o el representante esté legalmente habilitado. Los representantes podrán ejercer en nombre del representado todos los derechos que este Reglamento, las normas que lo desarrollen, la política de privacidad del Servicio o la normativa aplicable reconocen al ciudadano usuario del Servicio.

Artículo 15.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS REPRESENTANTES DE LOS CIUDADANOS

Los representantes de los ciudadanos deberán:

1. Actuar únicamente en interés del ciudadano al que representan y, cuando estos tengan suficiente capacidad, de acuerdo con su mandato.
2. Inscribir adecuadamente a los ciudadanos que represente a través de los medios establecidos.
3. Acreditar su capacidad de representación, cuando la gestora lo solicite.
4. Observar las mismas obligaciones establecidas que les son exigibles a los ciudadanos.

Artículo 16.- DERECHOS DE LOS REPRESENTANTES DE LOS CIUDADANOS

Los representantes de los ciudadanos podrán solicitar a la gestora, en calidad de interesados, el ejercicio de los derechos que la normativa aplicable les atribuya.

Capítulo III.- DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS, SUS REPRESENTANTES Y PERSONAS AUTORIZADAS

Sección I.- DEL RÉGIMEN DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Artículo 17.- DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Las entidades adheridas, que de acuerdo con el RGPD o la LOPDGDD puedan ser consideradas responsables o encargadas del tratamiento de datos con la finalidad de realizar comunicaciones comerciales, ya sea en interés propio o de un tercero, podrán solicitar su adhesión al Servicio como entidades adheridas.

Artículo 18.- DE LA ADHESIÓN DE ENTIDADES

1. Las entidades podrán solicitar su adhesión en el Servicio mediante representante a través de los medios de adhesión establecidos.
2. La solicitud de adhesión al Servicio supondrá la aceptación por parte de la entidad y de su representante de lo establecido en el presente Reglamento, en las normas que lo desarrollen y en la política de privacidad del Servicio.

Artículo 19.- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Las entidades adheridas deberán:

1. Aportar toda la información requerida en el proceso de adhesión, incluida una dirección de correo electrónico válida y actualizada en la que recibir las notificaciones que la gestora envíe.
2. Nombrar un representante durante la solicitud de adhesión que represente a la entidad ante la gestora y proporcionar una dirección de correo electrónico válida y actualizada en la que pueda recibir las notificaciones que la gestora le envíe.
3. Facilitar únicamente datos veraces, exactos y actuales y comunicar a través de los mecanismos establecidos cualquier cambio que se produzca en los mismos.
4. Garantizar que cualquier dato de carácter personal al que la entidad pudiera tener acceso como consecuencia del uso del Servicio sea tratado por personas con los conocimientos y pericia necesarios en materia de protección de datos.
5. Disponer de las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias y, en todo caso, al menos las exigidas por el RGPD, la LOPDGDD u otra normativa aplicable a fin de para garantizar la confidencialidad y el correcto tratamiento de los datos de carácter personal a los que la entidad tenga acceso como consecuencia del uso del Servicio.
6. Tratar los datos de carácter personal a los que tenga acceso como consecuencia del uso del Servicio de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento, en las normas que lo desarrollen, en la normativa aplicable y en el contrato de prestación del Servicio.
7. Proveer la información necesaria cuando la gestora se lo solicite como consecuencia de haber recibido una reclamación de un ciudadano usuario del Servicio que haya recibido una comunicación comercial.
7. Atender debidamente a las notificaciones enviadas por la gestora.
8. Satisfacer las cuantías debidas en tiempo y en forma.

9. Informar sobre la existencia del Servicio de Lista Robinson, su finalidad y desde dónde se puede realizar la inscripción, cuando los interesados le manifiesten su oposición o revocación del consentimiento al tratamiento de sus datos para la realización de comunicaciones comerciales por una vía distinta al Servicio, además de dar debido cumplimiento a la solicitud realizada.
10. Comunicar a los interesados de la posibilidad de acudir al procedimiento de resolución de conflictos en las políticas de privacidad del responsable del tratamiento.
11. Notificar a la gestora, sin dilación indebida, los posibles errores o fallos de seguridad que pudiese encontrar durante el uso del Servicio, comprometiéndose a no hacerlos públicos ni a explotarlos de forma que pudiese afectar a la seguridad, disponibilidad o confidencialidad de los datos.
12. Notificar a la gestora, sin dilación indebida, las violaciones de seguridad que afectasen o pudiesen haber afectado a la información obtenida como resultado del uso del Servicio. Dicha notificación deberá contener, como mínimo:
 - a. describir la naturaleza de la violación de la seguridad, inclusive, cuando sea posible, el número aproximado de ciudadanos afectados;
 - b. comunicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información;
 - c. describir las posibles consecuencias de la violación de seguridad;
 - d. describir las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de seguridad incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
13. Cumplir con las obligaciones específicas establecidas según la modalidad de acceso al Servicio solicitada.

Sección II.- DEL RÉGIMEN DE LOS REPRESENTANTES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Artículo 20.- DE LOS REPRESENTANTES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Las entidades adheridas estarán representadas por personas físicas, que actuarán ante el Servicio en su nombre.

Artículo 21.- OBLIGACIONES DE LOS REPRESENTANTES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Los representantes de las entidades adheridas, deberán:

1. Disponer de los conocimientos y pericia necesarios en materia de protección de datos para desempeñar debidamente sus funciones de representación de la entidad adherida.
2. Aportar todos los datos requeridos durante el proceso de adhesión de la entidad, incluida una dirección de correo electrónico válida y actualizada en la que recibir las notificaciones que la gestora envíe.
3. Proveer la documentación identificativa que, en su caso, solicite la gestora.
4. Facilitar únicamente datos veraces, exactos y actuales y comunicar a través de los mecanismos establecidos cualquier cambio que se produzca en los mismos.
5. Acceder y usar el Servicio según las instrucciones recibidas por la entidad adherida y la gestora.
6. Comprobar con regularidad la cuenta de correo electrónico facilitada para notificaciones y, en su caso, responder adecuadamente a las mismas.

7. Observar las obligaciones establecidas para la entidad adherida que le sean exigibles y, en especial, las relativas a la confidencialidad de los datos a los que pudiese tener acceso como consecuencia de la utilización del Servicio.

Artículo 22.- DERECHOS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Los representantes de las entidades adheridas podrán solicitar a la gestora, en calidad interesados, el ejercicio de los derechos que la normativa aplicable les atribuya.

Artículo 23.- CAMBIO DE REPRESENTANTE DE UNA ENTIDAD ADHERIDA

Cuando una entidad adherida requiera cambiar de representante, lo comunicará a la gestora a través de los procedimientos establecidos.

Sección III.- DEL RÉGIMEN DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Artículo 24.- DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS

1. Las entidades adheridas podrán autorizar a personas físicas a acceder al Servicio en su nombre cuando la gestora haya establecido procesos a tal efecto.
2. Las personas autorizadas accederán al Servicio en los términos fijados por la entidad adherida y de acuerdo con los procesos establecidos por la gestora.

Artículo 25.- OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Las personas autorizadas por las entidades adheridas deberán observar las mismas obligaciones que las establecidas para los representantes de las entidades adheridas previstas en este reglamento.

Artículo 26.- DERECHOS DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Las personas autorizadas por las entidades adheridas podrán solicitar a la gestora, en calidad interesados, el ejercicio de los derechos que la normativa aplicable les atribuya.

Artículo 27.- DE LA REVOCACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Cuando una entidad adherida requiera revocar una autorización a una persona, lo comunicará a la gestora a través de los procedimientos establecidos.

Título III.- DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Sección I.- DEL FUNCIONAMIENTO EN GENERAL Y DEL ACCESO AL SERVICIO

Artículo 28.- DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LOS CANALES

1. El Servicio permite a los ciudadanos inscribirse en los canales publicitarios a través de los mecanismos establecidos, indicando los datos necesarios para la posterior exclusión.
2. Ni la gestora ni las entidades adheridas serán responsables de los errores o ineficacia de la exclusión cuando estos se deban a datos inexactos o falsos facilitados por el ciudadano o su representante o a cualquier otro error causado por estos.
3. Lo indicado en el apartado anterior se entenderá sin perjuicio de las acciones que la gestora o, en su caso, a las entidades adheridas pudieran tener en virtud de la normativa aplicable.
4. La inscripción en un canal publicitario será plenamente efectiva transcurridos dos meses desde la inscripción.

Artículo 29.- DEL ACCESO DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS A LA LISTA ROBINSON

1. Las entidades adheridas deberán acceder a la Lista Robinson para excluir de las comunicaciones comerciales que realicen a los ciudadanos inscritos, conforme a lo establecido en el *ANEXO I.- REGLAS DE DEPURACIÓN.*
2. Las entidades adheridas podrán tratar la información obtenida por el uso del Servicio durante un periodo de un mes. Transcurrido dicho periodo, deberán suprimir la información obtenida, salvo que deban conservarla bloqueada para la atención de posibles responsabilidades.
3. Las entidades adheridas tratarán la información obtenida por el uso del Servicio de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento, en las normas que lo desarrollen, en la normativa aplicable, especialmente de acuerdo con lo dispuesto en el RGPD, en la LOPDGDD y en el contrato de prestación del Servicio.
4. Las entidades adheridas deberán adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que de acuerdo con el RGPD y la LOPDGDD sean exigibles para el tratamiento de la información obtenida por el uso del Servicio.
5. Las entidades adheridas no podrán tratar la información obtenida por el uso del Servicio con una finalidad distinta a la exclusión de los ciudadanos de las comunicaciones comerciales.

Artículo 30.- DEL CONTENIDO DE LA LISTA ROBINSON

1. La Lista Robinson se encuentra separada por canales publicitarios.
2. Cada canal publicitario de la Lista Robinson contiene los datos necesarios para que una entidad adherida pueda, siguiendo las reglas de exclusión, excluir a los ciudadanos inscritos de las comunicaciones comerciales que realice.
3. Cada canal puede tener asociado varias reglas de exclusión válidas.
4. Los datos incluidos en cada canal serán los proporcionados por los ciudadanos o por sus representantes durante el proceso de inscripción establecido y se considerarán exactos y veraces.

Artículo 31.- DEL SERVICIO DE PREFERENCIA SEGÚN SECTORES

1. Cuando la gestora hubiese habilitado un procedimiento para ello, los ciudadanos tendrán derecho a limitar la recepción de comunicaciones comerciales a las procedentes de determinadas empresas clasificadas según sus sectores de actividad, de acuerdo con las especificaciones del procedimiento.
2. Cuando un ciudadano especifique sus preferencias de acuerdo con el procedimiento al que se refiere el apartado anterior, se tendrá por inscrito en la Lista Robinson únicamente para aquellas empresas del sector de actividad cuyas comunicaciones hubiese rechazado.
3. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho de las entidades adheridas no excluidas por un ciudadano a no enviarle comunicaciones comerciales.

Sección II.- DE LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO PARA COMUNICACIONES COMERCIALES TELEFÓNICAS

Artículo 32.- DE LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Los ciudadanos podrán revocar su consentimiento a la recepción de llamadas para comunicaciones comerciales a través del Servicio frente a aquellas empresas adheridas a las que hubiesen prestado su consentimiento previamente.

Artículo 33.- DE LA GESTIÓN DE LA SOLICITUD DE REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

1. El Servicio trasladará la solicitud de revocación del consentimiento a la recepción de llamadas para comunicaciones comerciales del ciudadano a la correspondiente entidad adherida a través de una notificación.
2. La entidad adherida deberá cesar el tratamiento respecto del solicitante y deberá comunicarle en el plazo de un mes que ha procedido a suprimir dicho tratamiento.
3. A fin de tramitar la solicitud de revocación, la entidad requerida podrá ponerse en contacto con el ciudadano, suspendiéndose el cómputo del plazo indicado en el apartado anterior mientras este no responda.

Sección III.- DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE LOS CIUDADANOS

Artículo 34.- DE LA RECLAMACIÓN DE UN CIUDADANO

1. Cuando un ciudadano comunique a la gestora a través de los mecanismos establecidos que, habiendo transcurrido el plazo señalado, ha recibido una o varias comunicaciones comerciales de una entidad a través de uno de los canales en los cuales está adecuadamente inscrito, la gestora iniciará un procedimiento con la finalidad de aclarar y resolver la reclamación.
2. Cuando la reclamación se dirija contra una empresa adherida y la gestora lo solicite, la empresa adherida deberá responder a la solicitud y, en su caso, evitar futuros envíos de comunicaciones comerciales al ciudadano.
3. Cuando la reclamación se dirija contra una empresa no adherida al Servicio, la gestora realizará los esfuerzos razonables necesarios para tratar de identificar y trasladarle la reclamación.

Artículo 35.- DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El procedimiento de resolución de conflictos al que se refiere el artículo anterior se regirá por los principios específicos establecidos en esta sección y estará regulado por el [Protocolo de atención de derechos y de resolución de conflictos](#)³ aprobado por la Gestora.

Artículo 36.- DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El procedimiento de resolución de conflictos debe respetar los principios de:

1. Publicidad: el funcionamiento del procedimiento y la entidad que lo preste serán de acceso público.
2. Conciliación: la finalidad del procedimiento será la de lograr un acuerdo entre el ciudadano y la entidad relativo a la solicitud planteada por el primero frente al segundo.
3. Confidencialidad: el procedimiento será confidencial.
4. Accesibilidad: en la medida en que sea posible, el procedimiento garantizará la accesibilidad para personas con capacidades disminuidas.
5. Usabilidad: atendiendo al estado de la técnica y en la medida en que sea posible, el procedimiento deberá disponer de un sistema que asista a los ciudadanos al plantear sus solicitudes, incluyendo, en su caso, la acreditación de la identidad.
6. Seguridad jurídica: el procedimiento deberá priorizar la seguridad jurídica.
7. Gratuidad: el acceso al procedimiento será gratuito para los ciudadanos.
8. Imparcialidad: el procedimiento no favorecerá ni a la posición de los ciudadanos ni de la entidad, debiendo garantizar su independencia y sujeción a derecho.
9. Eficacia y eficiencia: el procedimiento deberá ser eficaz y eficiente, buscando siempre alcanzar acuerdos entre las partes en el menor tiempo y con el menor coste posible.
10. Cumplimiento normativo: el procedimiento se ajustará a lo dispuesto en este reglamento y a la normativa aplicable.

Artículo 37.- DEL ACCESO AL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Las entidades adheridas y los ciudadanos cuyos datos sean tratados por aquéllos, podrán acceder al procedimiento de resolución de conflictos.
2. Cuando así lo estipule y regule el [Protocolo de atención de derechos y de resolución de conflictos](#)⁴ aprobado por la Gestora, los ciudadanos cuyos datos estén siendo tratados por entidades que no estuviesen adheridos al servicio, podrán acceder al procedimiento y presentar reclamaciones.
3. La forma y los requisitos de acceso, así como el funcionamiento del procedimiento y sus especificaciones, están definidas en el [Protocolo de atención de derechos y de resolución de conflictos](#)⁵ aprobado por la Gestora.

³ <https://legal.adigital.org/protocolo-adrc/>

⁴ <https://legal.adigital.org/protocolo-adrc/>

⁵ <https://legal.adigital.org/protocolo-adrc/>

Artículo 38.- DE LA EFICACIA DE LAS RESOLUCIONES DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Las resoluciones estimatorias serán vinculantes para las partes, sin perjuicio de los derechos indisponibles que, en su caso, les atribuya la normativa aplicable, especialmente cuando se traten de la posibilidad de ejercitar acciones ante la autoridad competente o los tribunales. Cuando una parte haga una propuesta de solución y la otra parte la acepte íntegramente, se entenderá que la eventual resolución estimatoria ha sido aceptada por ambas partes.
2. En las resoluciones estimatorias, el ciudadano manifiesta dar por satisfecha su pretensión y la entidad se compromete a dar cumplimiento a lo dispuesto en ella sin dilaciones indebidas.
3. En las resoluciones desestimatorias, el ciudadano manifiesta su disconformidad con la propuesta de solución ofrecida por la entidad o, en su caso, la entidad manifiesta que la pretensión del ciudadano no es legítima.
4. En todo momento, el ciudadano podrá libremente renunciar a la solicitud presentada.

Artículo 39.- DEL INCUMPLIMIENTO POR UNA ENTIDAD ADHERIDA DE UNA RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El organismo de gestión del procedimiento de resolución de conflictos notificará de oficio a la gestora cualquier incumplimiento de una resolución del procedimiento por parte de una entidad adherida.

Sección IV.- DEL MANTENIMIENTO Y MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 40.- DE LAS CUOTAS DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS Y LOS MODOS DE ACCESO

1. A fin de contribuir al sostenimiento del Servicio, las entidades adheridas deberán aportar periódicamente las cuotas aprobadas por la gestora.
2. La gestora garantizará que las cuotas de adhesión de las entidades al Servicio sean proporcionales, distribuidas en función de su capacidad económica, la modalidad de acceso y el uso realizado del mismo.
3. En atención al interés público general, siempre y cuando no comprometa la viabilidad del Servicio, la gestora podrá establecer cuotas reducidas o gratuitas para entidades de categorías especiales.
4. La gestora podrá llegar a acuerdos específicos con entidades cuando considere que resulta en beneficio del Servicio, siempre y cuando no comprometa su viabilidad.
5. La gestora podrá establecer cuotas especiales para las empresas a ella asociadas.

Artículo 41.- DE LA MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La gestora podrá modificar las condiciones de la prestación del Servicio siempre y cuando lo notifique con un preaviso de, al menos, un mes, transcurrido el cual se entenderán aceptadas por los usuarios; sin perjuicio de que pudiese establecerse un plazo distinto para las entidades adheridas en el contrato de prestación del Servicio.

Título IV.- DE LAS MARCAS ACREDITATIVAS

Artículo 42.- DE LAS MARCAS ACREDITATIVAS

La gestora podrá diseñar, aprobar y regular el uso de marcas acreditativas de la adhesión al Servicio que permitan demostrar la condición de entidad adherida o el cumplimiento de determinados requisitos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Las entidades adheridas al Servicio de Lista Robinson a la entrada en vigor del presente Reglamento, podrán seguir realizando la depuración de sus bases de datos de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Servicio de Lista Robinson de 2008 durante un periodo de 6 meses desde la fecha de entrada en vigor de este Reglamento. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los requisitos técnicos que establezca el Servicio.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

1. Queda derogado el Reglamento del Servicio de Lista Robinson vigente hasta la entrada en vigor del presente Reglamento.
2. Toda referencia al Reglamento derogado se entenderá hecha al presente Reglamento del Servicio, incluidas las referencias que figuren en los contratos de prestación del Servicio firmados por las entidades adheridas.

ANEXO I.- REGLAS DE DEPURACIÓN

PREÁMBULO

Las reglas de depuración del Servicio de Lista Robinson fueron revisadas y actualizadas por última vez el 6 de mayo de 2008. Desde entonces han regulado la forma en que las entidades adheridas al Servicio excluían de sus comunicaciones comerciales a los ciudadanos inscritos en el Servicio.

Estos diez años de funcionamiento han permitido reunir y estudiar una compleja y elaborada casuística. Esta experiencia junto con la reciente entrada en plena aplicación del nuevo Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, aconsejan la actualización de las reglas de depuración del Servicio de Lista Robinson.

En este sentido, las **nuevas reglas de depuración** buscan facilitar la forma en la que las entidades adheridas cumplen con su obligación de consulta de los ficheros comunes de exclusión publicitaria a la vez que se tratan de mejorar las garantías jurídicas ofrecidas por los procesos de depuración.

La práctica revela que cada entidad adherida ha tenido que diseñar e implementar sus propios procesos de normalización de datos para poder comparar la Lista Robinson con sus propias bases de datos. En este sentido, y para garantizar la máxima seguridad jurídica para estos procesos, las nuevas reglas de depuración van **acompañadas de cuatro reglas de normalización** de datos: para datos de texto, para números de teléfono, para direcciones de correo electrónico y para números de portales de las direcciones postales.

- La regla de normalización de campos de texto busca evitar las principales incidencias detectadas durante estos años: la problemática de los acentos en los nombres y los apellidos de los ciudadanos, la existencia de caracteres extranjeros cada vez más habituales en la Lista Robinson y la conversión de los caracteres en mayúsculas o minúsculas a fin de realizar una comparación correcta. Para ello, se ha establecido una tabla de equivalencias entre los caracteres válidos en las distintas lenguas españolas y unos caracteres normalizados, excluyendo de la normalización cualquier otro carácter no incluido en esta tabla.
- La regla de normalización para los números de teléfono permite resolver los dos grandes problemas detectados: la existencia o falta de los prefijos nacionales y los distintos formatos en los que se pueden escribir los números de teléfono. Así, la regla de normalización añade a todos los teléfonos el prefijo nacional, siendo por defecto el español, y suprime cualquier carácter que no sea numérico, como los espacios, los puntos o los guiones.
- La regla de normalización para direcciones de correo electrónico permite el uso de los caracteres más habituales, aunque, por razones de eficiencia y con la finalidad de mantener una regla sencilla y eficiente, no se han recogido todos los caracteres y las distintas reglas de validación de correos electrónicos que desarrollan las normas técnicas aplicables, pues resultan especialmente complejas y no aportan mayor precisión a la depuración.

- La regla de normalización para números de portales de direcciones postales viene a facilitar la depuración cuando el número de portal incluye caracteres no numéricos como letras (“15A” y “15B”), guiones (“15-17”) o espacios (“15 17”). En este sentido, se establece que únicamente se tendrá en cuenta el primer número del campo, dado que en la práctica la posibilidad de colisiones y falsos positivos es extraordinariamente reducida ya que la regla de comparación de direcciones postales tiene en cuenta el nombre y los apellidos del destinatario.

Como novedad, y en atención a la práctica habitual, se introduce la posibilidad de realizar en determinados casos la depuración mediante el número de documento identificativo del ciudadano, lo que redundará en una exclusión más precisa y, por lo tanto, una mejor atención del derecho de oposición que supone el Servicio de Lista Robinson.

Así mismo, y nuevamente para dar cabida a la casuística encontrada en la práctica, se recoge la posibilidad de realizar la depuración contra el canal telefónico sin tener en cuenta el nombre y los apellidos de los ciudadanos, considerando únicamente el número de teléfono del destinatario. De esta forma se facilita a determinadas entidades adheridas la consulta a la vez que se mantiene el mismo grado de protección para el ciudadano.

Finalmente, en la depuración contra el canal de direcciones postales se ha determinado que se ignoren los campos “*resto del domicilio*”, “*tipo de vía*” y “*población*”. El primero, porque no resulta posible normalizarlo sin realizar un esfuerzo desproporcionado, el segundo porque no existe una tabla plenamente normalizada de los distintos tipos de vía en los distintos idiomas españoles y sus correspondencias y, el tercero, debido a la confusión que ocasiona a los ciudadanos la distinción entre poblaciones, municipios y entidades similares en algunas zonas de España. Dado que la depuración se hace considerando otros siete valores, las posibilidades de falso positivo son, nuevamente, extraordinariamente reducidas.

Sección I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- DEFINICIONES

A los efectos del presente Anexo, se tendrán en cuenta las definiciones recogidas en el Reglamento del Servicio de Lista Robinson y las normas que lo desarrollen, en el artículo 4 del RGPD, en la LOPDGDD y en las de las normas que, en su caso, las sustituyan o desarrollen, así como las siguientes:

1. **Proceso de depuración:** proceso mediante el cual se compara siguiendo un algoritmo de comparación la Lista Robinson y una base de datos de una entidad adherida a la cual esta última desea realizar una comunicación comercial, ofreciendo como resultado de la comparación un positivo o un negativo.
2. **Registro:** conjunto de datos de un interesado en una base de datos de una entidad adherida o en un canal de la Lista Robinson y que permiten la exclusión de este de una comunicación comercial a través de ese canal. Por ejemplo, un nombre, unos apellidos y un número de teléfono conjuntamente considerados.
3. **Dato:** cada uno de los datos que componen un registro, ya sea de un canal del Servicio de Lista Robinson o de una base de datos de una entidad adherida, como un nombre, un apellido o un número de teléfono, individualmente considerado.

4. **Algoritmo de comparación:** conjunto de operaciones que deben seguirse para realizar la depuración y determinar si un interesado ha de excluirse de una comunicación comercial. Las entidades adheridas podrán adoptar cuantos algoritmos adicionales consideren oportunos para la realización de la depuración siempre y cuando se conserven los resultados positivos derivados de los algoritmos predeterminados.
5. **Regla de normalización:** norma de adaptación de determinados tipos de datos que ha de realizarse previamente a la comparación, según especifique el algoritmo de comparación.
6. **Resultado positivo:** cuando tras aplicar el algoritmo de comparación se haya encontrado una coincidencia entre un registro de la entidad y un registro de la Lista Robinson, se considerará que el resultado es positivo, no pudiendo la entidad, en su caso, enviar comunicaciones comerciales al interesado a través del correspondiente canal.
7. **Resultado negativo:** cuando tras aplicar el algoritmo de comparación no se haya encontrado una coincidencia entre un registro de la entidad y un registro de la Lista Robinson.

Artículo 2.- MODALIDADES DE COMPARACIÓN

Cuando un canal disponga de más de un algoritmo de comparación especificado, únicamente será necesario aplicar uno de ellos.

Artículo 3.- REGLA DE NORMALIZACIÓN DE DATOS DE TEXTO

Cuando así lo establezca el algoritmo de comparación, se normalizarán los datos⁶ correspondientes a campos de texto cambiando, en su caso, sus caracteres de acuerdo con la siguiente tabla, procediéndose a la completa supresión de los caracteres no considerados normalizados de acuerdo con ella:

Original	Unicode	Normalizada	Unicode	Original	Unicode	Normalizada	Unicode
A	U+0041	a	U+0061	Ñ	U+00D1	n	U+006E
B	U+0042	b	U+0062	ñ	U+00F1	n	U+006E
C	U+0043	c	U+0063	Ç	U+00C7	c	U+0063
D	U+0044	d	U+0064	ç	U+00E7	c	U+0063
E	U+0045	e	U+0065	Á	U+00C1	a	U+0061
F	U+0046	f	U+0066	á	U+00E1	a	U+0061
G	U+0047	g	U+0067	À	U+00C0	a	U+0061
H	U+0048	h	U+0068	à	U+00E0	a	U+0061
I	U+0049	i	U+0069	É	U+00C9	e	U+0065
J	U+004A	j	U+006A	é	U+00E9	e	U+0065
K	U+004B	k	U+006B	È	U+00C8	e	U+0065
L	U+004C	l	U+006C	è	U+00E8	e	U+0065
M	U+004D	m	U+006D	Í	U+00CD	i	U+0069
N	U+004E	n	U+006E	í	U+00ED	i	U+0069

⁶ Representados según Unicode compuesto (NFC).

O	U+004F	o	U+006F	ì	U+00CC	i	U+0069
P	U+0050	p	U+0070	ì	U+00EC	i	U+0069
Q	U+0051	q	U+0071	Ó	U+00D3	o	U+006F
R	U+0052	r	U+0072	ó	U+00F3	o	U+006F
S	U+0053	s	U+0073	Ò	U+00D2	o	U+006F
T	U+0054	t	U+0074	ò	U+00F2	o	U+006F
U	U+0055	u	U+0075	Ú	U+00DA	u	U+0075
V	U+0056	v	U+0076	ú	U+00FA	u	U+0075
W	U+0057	w	U+0077	Ù	U+00D9	u	U+0075
X	U+0058	x	U+0078	ù	U+00F9	u	U+0075
Y	U+0059	y	U+0079	Ü	U+00DC	u	U+0075
Z	U+005A	z	U+007A	ü	U+00FC	u	U+0075

Artículo 4.- REGLA DE NORMALIZACIÓN DE NÚMEROS DE TELÉFONO

Cuando así lo establezca el algoritmo de comparación, se normalizarán los datos correspondientes a números de teléfono:

1. Incluyendo al comienzo del dato el prefijo en formato numérico asignado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en su recomendación E.164 al país al que pertenezca dicho número, para ello, podrán seguirse las siguientes reglas:
 - a. Cuando el dato no comience por “+” (U+002B) o por doble cero (“00”, dos veces U+0030), habrá de añadirse el prefijo nacional correspondiente comenzando por doble cero. Cuando se desconozca dicho prefijo, se presumirá español y se añadirá el prefijo (0034).
 - b. Si el dato comienza por “+” (U+002B), se sustituirá este carácter por doble cero (“00”, dos veces U+0030).
2. Si el dato resultante de la operación anterior contuviese caracteres distintos a los de la siguiente tabla, como espacios o guiones, estos caracteres serán suprimidos:

Tabla de caracteres numéricos válidos para números de teléfono									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
U+0030	U+0031	U+0032	U+0033	U+0034	U+0035	U+0036	U+0037	U+0038	U+0039

Artículo 5.- REGLA DE NORMALIZACIÓN DE DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO

Cuando así lo establezca el algoritmo de comparación, se normalizarán los datos⁷ correspondientes a direcciones de correo electrónico:

1. Cambiando, en su caso, sus caracteres de acuerdo con la siguiente tabla:

Original	Unicode	Normalizada	Unicode	Original	Unicode	Normalizada	Unicode
A	U+0041	a	U+0061	N	U+004E	n	U+006E
B	U+0042	b	U+0062	O	U+004F	o	U+006F
C	U+0043	c	U+0063	P	U+0050	p	U+0070

⁷ Representados según Unicode compuesto (NFC).

D	U+0044	d	U+0064	Q	U+0051	q	U+0071
E	U+0045	e	U+0065	R	U+0052	r	U+0072
F	U+0046	f	U+0066	S	U+0053	s	U+0073
G	U+0047	g	U+0067	T	U+0054	t	U+0074
H	U+0048	h	U+0068	U	U+0055	u	U+0075
I	U+0049	i	U+0069	V	U+0056	v	U+0076
J	U+004A	j	U+006A	W	U+0057	w	U+0077
K	U+004B	k	U+006B	X	U+0058	x	U+0078
L	U+004C	l	U+006C	Y	U+0059	y	U+0079
M	U+004D	m	U+006D	Z	U+005A	z	U+007A

2. Completa supresión de los caracteres no contemplados en la siguiente tabla:

Tabla de caracteres válidos para direcciones de correo electrónico									
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
U+0061	U+0062	U+0063	U+0064	U+0065	U+0066	U+0067	U+0068	U+0069	U+006A
k	l	m	n	o	p	q	r	s	t
U+006B	U+006C	U+006D	U+006E	U+006F	U+0070	U+0071	U+0072	U+0073	U+0074
u	v	w	x	y	z	0	1	2	3
U+0075	U+0076	U+0077	U+0078	U+0079	U+007A	U+0030	U+0031	U+0032	U+0033
4	5	6	7	8	9	.	@	_	-
U+0034	U+0035	U+0036	U+0037	U+0038	U+0039	U+002E	U+0040	U+005F	U+002D
+									
U+002B									

Artículo 6.- REGLA DE NORMALIZACIÓN DE NÚMEROS DE PORTALES

Considerando la siguiente tabla de caracteres numéricos válidos:

Tabla de caracteres numéricos válidos para números de portales									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
U+0030	U+0031	U+0032	U+0033	U+0034	U+0035	U+0036	U+0037	U+0038	U+0039

Cuando así lo establezca el algoritmo de comparación, se normalizarán los datos correspondientes a números de portales de direcciones postales:

1. Sin realizar ninguna adaptación o cambio, cuando todos los caracteres que conformen el dato sean caracteres numéricos válidos o los caracteres sean “sn” (U+0073 y U+006E).
2. Cuando al menos un carácter no sea válido, suprimiendo todos los caracteres a partir de este primer carácter no válido, así como el propio carácter no válido.

Artículo 7.- CÓDIGOS DE PROVINCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Código de provincias INE			
Código	Provincia	Código	Provincia
01	Araba/Álava	27	Lugo
02	Albacete	28	Madrid
03	Alicante/Alacant	29	Málaga
04	Almería	30	Murcia
05	Ávila	31	Navarra
06	Badajoz	32	Ourense
07	Balears, Illes	33	Asturias
08	Barcelona	34	Palencia
09	Burgos	35	Palmas, Las
10	Cáceres	36	Pontevedra
11	Cádiz	37	Salamanca
12	Castellón/Castelló	38	Santa Cruz de Tenerife
13	Ciudad Real	39	Cantabria
14	Córdoba	40	Segovia
15	Coruña, A	41	Sevilla
16	Cuenca	42	Soria
17	Girona	43	Tarragona
18	Granada	44	Teruel
19	Guadalajara	45	Toledo
20	Gipuzkoa	46	Valencia/València
21	Huelva	47	Valladolid
22	Huesca	48	Bizkaia
23	Jaén	49	Zamora
24	León	50	Zaragoza
25	Lleida	51	Ceuta
26	Rioja, La	52	Melilla

Sección II.- DEPURACIÓN UNIVERSAL A TRAVÉS DEL DOCUMENTO IDENTIFICATIVO

Artículo 8.- REQUISITOS PARA LA DEPURACIÓN MEDIANTE DOCUMENTO IDENTIFICATIVO

Se podrá depurar una base de datos para cualquier canal mediante la comparación de los números de documentos identificativos de los registros de la Lista Robinson y los de la base de datos de la entidad cuando:

1. El documento identificativo sea el documento nacional de identidad, el número de identificación fiscal o el número de identidad de extranjero.

2. Todos los interesados incluidos en la base de datos estén obligados por la legislación aplicable a disponer de uno de los anteriores documentos identificativos.
3. La entidad adherida cuya base de datos se vaya a depurar disponga de los documentos identificativos correspondientes.
4. Los números de los documentos identificativos tengan la estructura establecida en la normativa que los regule.

Artículo 9.- COMPARACIÓN DE DOCUMENTOS IDENTIFICATIVOS

Para la depuración mediante documento identificativo deberán compararse los números de documento obrantes en la base de datos de la entidad y los de la Lista Robinson, que únicamente podrán contener caracteres numéricos, del cero (0) al nueve (9), y las letras establecidas en las normas que regulen cada tipo de número de documento, representadas en minúsculas⁸.

Sección III.- DEPURACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Artículo 10.- DEPURACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Cuando la comunicación comercial vaya a realizarse mediante llamadas telefónicas, tanto a números de teléfono fijo como móvil, la depuración deberá realizarse entre los registros de la base de datos de la entidad y los del canal telefónico de la Lista Robinson.

Artículo 11.- ESTRUCTURA DE LOS DATOS EN EL CANAL TELEFÓNICO

Los registros del canal telefónico de la Lista Robinson constarán de los siguientes datos:

1. *Nombre*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
2. *Primer apellido*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
3. *Segundo apellido*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
4. *Número de teléfono*: podrá ser tanto un número de teléfono móvil como fijo. El número de caracteres podrá variar, hasta un máximo de 128, y se permitirá la inclusión de extensiones numéricas inmediatamente a continuación el número de teléfono. Únicamente estarán formados por caracteres numéricos del cero (0) al nueve (9) y deberán ir precedidos del código de país, comenzando por doble cero (00).

Artículo 12.- MODALIDADES DE DEPURACIÓN

La comparación podrá realizarse mediante dos algoritmos distintos, excluyentes e igualmente válidos:

1. *Algoritmo de comparación completa*: que realiza una comparación de todos los datos incluidos en cada registro.
2. *Algoritmo de comparación simplificada*: que realiza una comparación únicamente del número de teléfono de cada registro.

⁸ Representados según Unicode compuesto (NFC).

Artículo 13.- ALGORITMO DE COMPARACIÓN COMPLETA

Aplicada la regla de normalización de datos de texto al nombre, al primer apellido y al segundo apellido, y aplicada la regla de normalización de números de teléfono al número de teléfono, en ambos casos tanto del registro Robinson como del registro de la base de datos de la entidad:

1. Se entenderá que hay un resultado positivo cuando los datos normalizados sean idénticamente coincidentes en ambos registros, carácter a carácter.
2. Se entenderá que hay un resultado negativo cuando al menos un carácter de alguno de los datos normalizados no sea idénticamente coincidente en ambos registros.

Artículo 14.- ALGORITMO DE COMPARACIÓN SIMPLIFICADA

Aplicada la regla de normalización de números de teléfono al número de teléfono tanto del registro Robinson como del registro de la base de datos de la entidad:

1. Se entenderá que hay un resultado positivo cuando los datos normalizados sean idénticamente coincidentes en ambos registros, carácter a carácter.
2. Se entenderá que hay un resultado negativo cuando al menos un carácter de los datos normalizados no sea idénticamente coincidente en ambos registros.

Sección IV.- DEPURACIÓN DEL CANAL DE CORREO ELECTRÓNICO

Artículo 15.- DEPURACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

Cuando la comunicación comercial vaya a realizarse mediante correo electrónico, la depuración deberá realizarse entre los registros de la base de datos de la entidad y los del canal de correo electrónico de la Lista Robinson.

Artículo 16.- ESTRUCTURA DE LOS DATOS EN EL CANAL DE CORREO ELECTRÓNICO

Los registros del canal de correo electrónico de la Lista Robinson constarán del siguiente dato:

1. *Dirección de correo electrónico*: compuesta por un nombre o alias y el dominio correspondiente. Sólo podrá contener una única "@" (U+0040), no podrá contener espacios y su tamaño máximo será de 256 caracteres.

Artículo 17.- ALGORITMO DE COMPARACIÓN

Aplicada la regla de normalización de direcciones de correo electrónico al correo electrónico tanto del registro Robinson como del registro de la base de datos de la entidad:

1. Se entenderá que hay un resultado positivo cuando los datos normalizados sean idénticamente coincidentes en ambos registros, carácter a carácter.
2. Se entenderá que hay un resultado negativo cuando al menos un carácter de los datos normalizados no sea idénticamente coincidente en ambos registros.

Sección V.- DEPURACIÓN DEL CANAL DE SMS Y MMS

Artículo 18.- DEPURACIÓN DEL CANAL DE SMS Y MMS

Cuando la comunicación comercial vaya a realizarse mediante SMS o MMS, la depuración deberá realizarse entre los registros de la base de datos de la entidad y los del canal de SMS y MMS de la Lista Robinson.

Artículo 19.- ESTRUCTURA DE LOS DATOS EN EL CANAL DE SMS Y MMS

Los registros del canal de SMS y MMS de la Lista Robinson constarán de los siguientes datos:

1. *Nombre*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
2. *Primer apellido*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
3. *Segundo apellido*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
4. *Número de teléfono*: el número de caracteres podrá variar, hasta un máximo de 128, y se permitirá la inclusión de extensiones numéricas inmediatamente a continuación el número de teléfono. Únicamente estarán formados por caracteres numéricos del cero (0) al nueve (9) y deberán ir precedidos del código de país, comenzando por doble cero (00).

Artículo 20.- ALGORITMO DE COMPARACIÓN

Los algoritmos de comparación para el canal de SMS y MMS serán los mismos que los establecidos en la [SECCIÓN III.- DEPURACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO](#) para el canal telefónico.

Sección VI.- DEPURACIÓN DEL CANAL DE CORREO POSTAL

Artículo 21.- DEPURACIÓN DEL CANAL DE CORREO POSTAL

Cuando la comunicación comercial vaya a realizarse mediante correo postal, la depuración deberá realizarse entre los registros de la base de datos de la entidad y los del canal de correo postal de la Lista Robinson.

Artículo 22.- ESTRUCTURA DE LOS DATOS EN EL CANAL DE CORREO POSTAL

Los registros del canal de correo postal de la Lista Robinson constarán de los siguientes datos:

1. *Nombre*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
2. *Primer apellido*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
3. *Segundo apellido*: compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 128 caracteres.
4. *Tipo de vía*: tipo de vía según la clasificación del INE.
5. *Nombre de la vía*: que estará compuesto únicamente por letras y con un tamaño máximo de 50 caracteres.

6. *Número de portal*: podrá contener caracteres numéricos del cero (0) al nueve (9), guiones “-” (U+002D) y letras. Habrá de comenzar, necesariamente, por un número. Se exceptúa la combinación “sn” para aquellas direcciones sin número. Tendrá una longitud máxima de 8 caracteres.
7. *Resto del domicilio*: serán datos adicionales del domicilio, como la planta y la puerta, y podrá contener tanto números como letras, con un máximo de 128 caracteres.
8. *Código postal*: podrá contener hasta cinco (5) caracteres numéricos del cero (0) al nueve (9).
9. *Población*: podrá contener hasta 70 caracteres, tanto numéricos como letras.
10. *Código provincia*: compuesto siempre por dos caracteres numéricos, de acuerdo con el código de identificación del Instituto Nacional de Estadística indicado en el Artículo 7.-.

Artículo 23.- ALGORITMO DE COMPARACIÓN

1. Aplicada la regla de normalización de datos de texto al nombre, al primer apellido, al segundo apellido y al nombre de la vía, y aplicada la regla de normalización de números de portal de direcciones postales al número de portal, en ambos casos tanto del registro Robinson como del registro de la base de datos de la entidad, se procederá a la comparación carácter a carácter de:
 - a. Nombre
 - b. Primer apellido
 - c. Segundo apellido
 - d. Nombre de la vía
 - e. Número de portal
 - f. Código postal
 - g. Código de provincia

De acuerdo con el resultado de la comparación:

- a. Se entenderá que hay un resultado positivo cuando los datos comparados sean idénticamente coincidentes en ambos registros, carácter a carácter.
- b. Se entenderá que hay un resultado negativo cuando al menos un carácter de alguno de los datos comparados no sea idénticamente coincidente en ambos registros.

El resto del domicilio, el tipo de vía y la población no se tendrán en cuenta en el algoritmo de comparación.