

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las nuevas condiciones generales de prestación del *servicio telefónico móvil prepago* de la marca YOIGO, acompañando a dichos efectos una copia de dichas condiciones. A su vez, en lo relativo a la protección de datos de carácter personal, el documento presentado remite *complementariamente* a la “Política de Privacidad YOIGO” accesible a través del enlace <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

Como cuestión previa, conviene señalar que, con fecha 24 de febrero de 2021, esta Agencia emitió su Informe 1/2021 sobre la versión anterior de dichas condiciones generales. En consecuencia, el presente Informe se referirá al análisis del documento que ahora se somete a nuestro parecer, así como al contenido de la política de privacidad obrante en el sitio web de la compañía, y, en sus estrictos términos, al examen de adecuación de dicha política de privacidad y de los documentos que se acompañan a la normativa de protección de datos.

Según se constata, el clausulado sobre protección de datos incorporado al documento sobre *condiciones generales* de prestación del servicio telefónico prepago se incorpora en su *cláusula* número 11. A su vez, debe señalarse que en los apartados 10.2 y 10.3 del documento “*Política de privacidad YOIGO*”, *que se obtiene en internet*, <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>, se incorporan diversas finalidades —*que no se explicitan en el documento sobre condiciones generales* de cuyo análisis se trata—, referidas al interés legítimo de la operadora, y a otras derivadas del consentimiento de los clientes. Asimismo, en dicha política de privacidad se desarrolla con mayor amplitud la previsión relativa al ejercicio de los derechos de los afectados.

I

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 -**RGPD**-), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

-LOPDGDD- conforman el marco jurídico de referencia en España que afecta a la protección de datos de carácter personal. En estas normas se regulan los principios y fundamentos a los que deben ajustarse la recogida y tratamiento de los datos personales por cualquier persona pública o privada que lleve a cabo tratamiento de datos de carácter personal en el ejercicio de su actividad.

El citado RGPD introduce profundas modificaciones en las normas de protección de datos que afectan de forma relevante, entre otras cuestiones, al denominado principio de transparencia y derecho de información de los afectados.

Así, en primer lugar, el artículo 12.1 del RGPD establece que la información a facilitar al interesado deberá serlo “en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo”.

Por su parte, el artículo 13 en sus dos primeros apartados especifica el contenido de la citada información en los supuestos en que los datos sean recabados del afectado al que los mismos se refiere. Dicha información deberá incorporar:

- la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;
- los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;
- los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;
- cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra los intereses legítimos del responsable o de un tercero;
- los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;
- en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.
- el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos;
- cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a

retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada;

- el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de que no facilitar tales datos;
- la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

En similar sentido, conforme a lo dispuesto en el artículo **11 de la LOPDGDD**:

“Artículo 11 LOPDGDD. Transparencia e información al afectado.

1. Cuando los datos personales sean obtenidos del afectado el responsable del tratamiento podrá dar cumplimiento al deber de información establecido en el **artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679** facilitando al afectado la información básica a la que se refiere el apartado siguiente e indicándole una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información.

2. La información básica a la que se refiere el apartado anterior deberá contener, al menos:

- a) La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, en su caso.
- b) La finalidad del tratamiento.
- c) La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

Si los datos obtenidos del afectado fueran a ser tratados para la elaboración de perfiles, la información básica comprenderá asimismo esta circunstancia. En este caso, el afectado deberá ser informado de su derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre él o le afecten significativamente de modo similar, cuando concurra este derecho de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Reglamento (UE) 2016/679.”

II

En la cláusula sobre *protección de datos* sometida al parecer de esta Agencia —incluida como **número 11** del documento presentado sobre condiciones generales de prestación del servicio de telefonía móvil con tarjeta —, se incorpora la regulación referida a las siguientes cuestiones: ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?, ¿Con qué finalidad tratamos sus datos? y ¿Cuáles son sus derechos?

El contenido de la citada cláusula se reproduce en el documento obrante en internet, **al que se remite** para “más información”, <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>, en el que se desarrollan con mayor amplitud las previsiones incluidas en las *condiciones generales*.

En concreto, el apartado **10.2** de la *política de privacidad*, incorpora diversas finalidades —que no se explicitan en el documento sobre condiciones generales presentadas—, referidas al interés legítimo de la operadora, y a otras derivadas del consentimiento de los clientes. Asimismo, en dicha “*política de privacidad*” se desarrolla con mayor amplitud la previsión relativa al ejercicio de los derechos de los afectados.

A su vez, según se aprecia, la versión presentada sobre *política de privacidad* obrante en el *sitio web* de la operadora, alude expresamente a la “*Comprobación de solvencia*” y a la “*Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia*” (en relación con la modalidad contractual pospago).

En consecuencia, y habida cuenta de que el clausulado sobre “protección de datos” de las condiciones generales (primera capa informativa) se complementa con las previsiones incorporadas a la cláusula 10 de la “política de privacidad” accesible a través de internet (segunda capa informativa), en la que se añaden diversas previsiones y aclaraciones, el presente análisis se referirá al estudio conjunto de adecuación de ambos documentos a las exigencias derivadas de la normativa de protección de datos.

La estructura de la “*política de privacidad (...)*” obrante en internet, <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>, obedece al siguiente esquema: (1.) ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?, 2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?, 3. ¿A quién comunicamos sus datos?, 4. Transferencias internacionales, 5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos? y 6. ¿Cuáles son sus derechos?

En el apartado sobre responsable del tratamiento de las condiciones generales y de la política de privacidad, se incluye una previsión de carácter

general sobre dicho responsable, y se anuncia la existencia de un Delegado de Protección de Datos (DPO), con el que podrán contactar los usuarios del servicio mediante escrito dirigido al mismo por correo electrónico.

Según se observa, este apartado desarrolla con la debida amplitud y garantías los detalles relativos a la “*responsabilidad de los tratamientos*” realizados por la operadora consultante, adaptándose a las exigencias de concisión, transparencia e inteligibilidad, reguladas en el artículo 12.1 del RGPD, refiriendo la identidad y los datos de contacto del responsable, en los estrictos términos previstos por su artículo 13.

En el apartado 2 de la *política de privacidad* —segunda capa (versión web)— se contienen tres subapartados referidos a la ***finalidad de los tratamientos*** de los datos de carácter personal, y a la ***base legitimadora*** de dichos tratamientos.

Así, según se recoge, los datos personales podrán tratarse en el marco de la contratación y de la prestación de los servicios ofrecidos con las ***finalidades*** de: a) Gestión de la relación contractual, b) Prestación de servicios de telecomunicaciones (...), e) Verificación de información, f) Prevención del fraude, g) Comunicaciones comerciales propias, h) Información sobre mejores tarifas, i) Cooperación con los agentes facultados, y j) Sistema de gestión de abonado.

A su vez, para *otras modalidades de pago cuyas condiciones generales no se someten al presente informe*, en la versión web se recogen también las finalidades relativas a c) Comprobación de solvencia, y d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

También en la versión sobre *política de privacidad* obrante en internet, se añaden las finalidades enunciadas en el apartado 2.2, derivadas del *interés legítimo* invocado por la operadora consultante, y en el apartado 2.3, las finalidades vinculadas a la prestación del *consentimiento* de los clientes afectados por los tratamientos.

III

De acuerdo con la *política de privacidad* obrante en la segunda capa informativa —accesibles a través de internet— que, como queda expuesto, complementa las previsiones contenidas en las condiciones generales presentadas a informe, ***las finalidades*** relativas a la “a) *Gestión de la relación contractual*”, y a la “b) *Prestación de servicios de telecomunicaciones*”, se vinculan a diferentes actividades que se *presumen* necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, derivadas del propio contrato.

Así, de una parte, se vinculan a la relación contractual los tratamientos de datos necesarios para la gestión del servicio de atención al cliente, del servicio técnico y de asistencia para reclamaciones; los tratamientos inherentes a los cambios en la contratación o incidencias, y los derivados de la habilitación de acceso del cliente a su área privada, de la autogestión de tarifas, y del acceso a facturas y consulta de consumos.

Y, de otra parte, se relacionan también con la prestación contractual, la conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada, la provisión del servicio de acceso a Internet, *el registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago*, la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago, la detección, gestión y resolución de incidencias y reclamaciones, y la portabilidad.

En unos y otros supuestos, se señala expresamente que la base jurídica legitimadora de estos tipos de tratamiento se fundamenta en la relación contractual, y en el caso de la portabilidad en la adopción de medidas precontractuales, lo que resulta conforme con lo dispuesto en el *artículo 6.1 b) del RGPD*, al devenir dichos tratamientos necesarios para la ejecución del contrato en el que el interesado es parte.

De acuerdo con el documento objeto de análisis, los datos personales de cuyo tratamiento se trata, relacionados con la *“Gestión de la relación contractual”*, son los datos identificativos, los de contacto, los datos referidos a tarifas, a servicios contratados, a consumos y uso de los servicios, a calidad del servicio, y a recargas, medios de pago y facturas emitidas.

Asimismo, para la *“Prestación de servicios de telecomunicaciones”*, además de los datos de contacto, se tratarán los datos de identificación de los dispositivos y la dirección IP, así como los datos de **tráfico y navegación, incluyendo los datos de localización asociados al tráfico**. *“Estos datos serán tratados en la medida en la que sean necesarios para prestar el servicio, la gestión de las redes e interconexiones y la detección, gestión y solución de incidencias”*.

En este sentido, conviene recordar que, a los efectos de la gestión contractual y de la prestación del servicio de telecomunicaciones, el tratamiento de los *datos de navegación, tráfico y localización* por parte de la consultante **deberá limitarse** —efectivamente— a lo indispensable en orden a la facturación o al descuento en las tarifas, y a la adecuada prestación del servicio y solución de posibles incidencias, sin que, en ningún caso, la base legitimadora del artículo 6.1 b) RGPD ampare otro tipo de

tratamientos que, en su caso, deberán fundamentarse en alguna otra de las causas de legitimación reguladas en el artículo 6.1.

Así, con carácter general, en lo que respecta a la finalidad consistente en tratar **datos de localización** que se generen a través del uso del terminal móvil de los afectados, debe recordarse que el artículo 66.2.c) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones —**LGTel**—, norma especial cuya aplicación prevalece sobre el Reglamento, dispone que:

“Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con los datos de tráfico y los datos de localización distintos de los datos de tráfico, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración tendrán los siguientes derechos:

a) a que se hagan anónimos o se cancelen sus *datos de tráfico* cuando ya no sean *necesarios a los efectos de la transmisión de una comunicación*. Los datos de tráfico necesarios a efectos de la facturación de los abonados y los pagos de las interconexiones podrán ser tratados únicamente hasta que haya expirado el plazo para la impugnación de la factura del servicio, para la devolución del cargo efectuado por el operador, para el pago de la factura o para que el operador pueda exigir su pago;

b) a que sus *datos de tráfico* sean utilizados para promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios de valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para tales servicios o promoción comercial únicamente cuando hubieran prestado su *consentimiento para ello*. Los usuarios finales dispondrán del derecho de *retirar su consentimiento* para el tratamiento de los datos de tráfico en cualquier momento y con efecto inmediato;

c) a que sólo se proceda al tratamiento de sus *datos de localización* distintos a los datos de tráfico cuando se hayan *hecho anónimos o previo su consentimiento y únicamente en la medida y por el tiempo necesarios para la prestación*, en su caso, de servicios de valor añadido, con conocimiento inequívoco de los datos que vayan a ser sometidos a tratamiento, la finalidad y duración del mismo y el servicio de valor añadido que vaya a ser prestado. Los usuarios finales dispondrán del derecho de *retirar su consentimiento* en cualquier momento y con efecto inmediato para el tratamiento de los datos de localización distintos de tráfico.

Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de comunicaciones de emergencia a través del número de emergencia 112 o comunicaciones de emergencia efectuadas a entidades que presten servicios de emergencia que se determinen por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.”

Por consiguiente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.1 a) del RGPD, con independencia del supuesto referido a la facturación o al descuento tarifario, y la adecuada prestación del servicio mediante la transmisión de la comunicación —que podrán basarse en las previsiones del artículo 6.1 b) del RGPD—, la base legal que permite el resto de los tratamientos de dichos datos es el *consentimiento* de los usuarios afectados manifestado de manera específica.

Todo ello, sin perjuicio de que —adicionalmente— la operadora consultante dé el debido cumplimiento a las obligaciones relativas a la **retención** de los “*datos de tráfico y de localización sobre personas físicas y jurídicas y a los datos relacionados necesarios para identificar al abonado o usuario registrado*”, regulado en la **Ley 25/2007**, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, al que se refiere también el apartado 4 del artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, cuando dispone que:

“66.4 LGTel. Lo establecido en las letras a) y c) del apartado 2 se entiende sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.”

A su vez, la operadora consultante, como apartado “j) **Sistema de gestión de abonado**”, de su política de privacidad —versión web—, ha introducido la siguiente previsión en relación con la cesión de datos a la *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)*:

“En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, *en ciertas ocasiones, de localización*, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los *servicios de emergencia*.”

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.”

De todo lo anterior, se extrae que, **a diferencia** de versiones anteriores de la política de privacidad de la consultante, que —según informamos— no resultaban claras, ni concisas, y en las que se mezclaban distintas bases jurídicas legitimadoras de los tratamientos de datos —*ex artículo 6.1, letras a), b), y c) del RGPD*—, **en su actual versión**, dicha política de privacidad resulta fácilmente inteligible y conforme con las exigencias derivadas de la aplicación de los artículos 12 y 13 del RGPD.

En este sentido, siguiendo las indicaciones de nuestro Informe 0001/2021, y en aras del principio de transparencia, se ha procedido a la modificación de la anterior versión de la política de privacidad, de modo que en su actual redacción (i) se especifican claramente los límites del tratamiento de datos de tráfico y localización específicamente vinculados a la facturación y a

la adecuada prestación del servicio y solución de posibles incidencias, (ii) se atribuye con claridad al consentimiento la posibilidad de utilización de dichos datos para otras finalidades distintas, y (iii) se especifica claramente que, fuera de los anteriores supuestos, la conservación de datos de tráfico y localización se circunscribe a lo dispuesto en la normativa que resulta aplicable.

IV

Asimismo, la “*Política de privacidad*” de la operadora, se refiere a las finalidades relativas a: e) Verificación de información, f) Prevención del fraude, y g) Comunicaciones comerciales propias, informando de que en todos estos casos la base legitimadora del tratamiento entronca con el *interés legítimo* de la operadora (cláusula 11,1, letras c y d, del documento de condiciones generales).

Pues bien, en cuanto a la *verificación de información* y la *prevención del fraude*, la concurrencia del dicho interés legítimo —ostentado por la consultante— resulta claro e incontrovertido, articulándose en aras de la evitación del fraude en la contratación, y refiriéndose únicamente al tratamiento de los datos estrictamente necesarios para dicho fin.

Así, la verificación de la exactitud de los datos aportados por los clientes y la adhesión al “*Sistema Hunter*” de lucha contra el fraude, constituyen herramientas lícitas, proporcionadas y adecuadas en orden a la mejor garantía de los derechos de los afectados y a la salvaguarda de los intereses de la propia consultante, al objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta en el proceso de aprobación del servicio.

El conjunto de estas medidas —adoptadas *ad cautelam* y concretadas en determinadas formas de tratamiento de datos de carácter personal— encaja en las previsiones del artículo 6.1 f) del RGPD, cuando dispone que el tratamiento será lícito cuando sea “*necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño*”.

En conclusión, tanto la referencia al *interés legítimo*, como los medios implementados en orden a la verificación de la exactitud de los datos facilitados por el cliente —a los que se refiere la cláusula incorporada al documento objeto de informe—, resultan conformes con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento del citado artículo 6.1 f) del RGPD.

A su vez, la consultante justifica la concurrencia de su *interés legítimo* en relación con la finalidad relativa al envío de *comunicaciones comerciales propias* —letra e) de las condiciones generales y letra g) de la política de

privacidad—, procediendo a la personalización de ofertas y, en último término, al ofrecimiento de productos y servicios propios para subvenir a las necesidades y deseos de sus clientes.

A este respecto, conviene recordar que, en el envío de comunicaciones comerciales personalizadas —siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios o productos de la marca del consultante sobre los cuales el cliente tenga una expectativa razonable de recibirlos como cliente—, y tratándose de comunicaciones electrónicas, el artículo 21 de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, norma especial cuya aplicación prevalece sobre el Reglamento, exige el *consentimiento expreso* del interesado, *salvo que se trate de productos y servicios similares* a los ya contratados por el usuario.

De este modo, cuando se utilicen *otros canales de comunicación* esta Agencia ha venido entendiendo que, por analogía, resulta posible efectuar publicidad sobre productos o servicios similares a los contratados, pudiendo existir un *interés legítimo* siempre y cuando se haga una interpretación razonable de lo que debe ser un *producto o servicio similar* al previamente contratado, ***no extendiéndose a aquéllos respecto de los que no pueda aplicarse una identificación lógica*** basada en la expectativa razonable del cliente. En consecuencia —dentro de los límites expuestos—, estos tratamientos se fundamentarían en lo dispuesto en el artículo 6.1 f) del Reglamento General de Protección de Datos.

En lo que respecta al envío de comunicaciones comerciales, la cláusula sometida a informe especifica claramente *el posible ejercicio del derecho de oposición*, lo cual resulta conforme con la normativa aplicable.

El apartado 11.1 f) de las condiciones generales, y su correlativo, 10.2.1 h) de la *política de privacidad* de la operadora, se refieren al tratamiento de datos en orden a la *“Información sobre mejores tarifas”* que debe ofrecerse a los clientes. En este caso, la base de legitimación para el tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra en la regulación normativa introducida por el artículo 67,7 de la *LGTel*, que obliga a la consultante a realizar las correspondientes comunicaciones a los afectados con la periodicidad establecida en dicho precepto. En consecuencia, para dicho supuesto concurren los requisitos establecidos por el art. 6.1 c) *RGPD*, cuando dispone que el tratamiento será lícito cuando sea necesario para el cumplimiento de una *obligación legal* aplicable al responsable.

Por su parte, el apartado 11.1 g) de las condiciones generales, y su correlativo, 10.2.1 i) de la *política de privacidad* que se informa, se refieren a la *“Cooperación con los agentes facultados”*, con expresa mención de la

normativa aplicable que exige la recogida y tratamiento de determinados datos de carácter personal.

En concreto, se alude a lo dispuesto por la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de *conservación de datos* relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, informándose a los clientes sobre la tipología de dichos datos, sobre la finalidad de los tratamientos, y sobre los destinatarios de las cesiones de datos legalmente establecidas. Tal y como se recoge en la política de privacidad, la base jurídica que legitima el tratamiento de estos datos es el cumplimiento de las obligaciones legales exigibles al responsable del tratamiento.

El apartado 11.2. de las condiciones generales, concordante con el 10.2.2 de la política de privacidad de la compañía consultante, se refiere la posibilidad del análisis del *uso que el cliente hace de los servicios contratados* a fin de mejorarlos, desarrollar nuevas ofertas, reducir tiempos de espera, enrutar las llamadas al servicio de atención al cliente, detectar incidencias, áreas de mejora y necesidades generales, tales como —entre otras— las derivadas de problemas con antenas, de cobertura o de red, del tráfico irregular o fraudulento, y la elaboración de modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Este tipo de acciones pretenden fundamentarse en el **interés legítimo** de la operadora, quien, en la versión actual de su política de privacidad —a diferencia de la que informó esta Agencia en su Informe 1/2021 sobre una versión anterior—, procede a la *enumeración* de los tipos de tratamientos correspondientes a esta finalidad, señalando que se tratarán los datos estrictamente necesarios a dicho fin, (i) procediendo a la pseudonimización de la información con datos de carácter personal, (ii) adoptándose las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo, y (iii) garantizando en todo caso el derecho de oposición del cliente.

A diferencia de lo que ocurría en su anterior versión, la citada cláusula enuncia múltiples ejemplos de utilización de datos al pretendido fin, así, por ejemplo: “*tipo y/o número de llamadas realizadas, existencia de roaming, horarios, volumen de navegación, zonas de mayor o menor incidencia de tráfico, importes medios de factura o recarga, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias, reintentos de llamada fallida, si usa o no la app, etc.*”, por lo que —en la actual versión que se presenta a informe— se infiere con la claridad exigible qué debe entenderse por el “*uso que el cliente hace de los servicios contratados*”.

De tal modo —siguiendo lo que señalábamos en nuestro anterior informe 0001/2021—, por parte de la operadora se ha procedido a la concreción singularizada y sistemática de las acciones que pretende emprender sobre la base de su *interés legítimo*, y que tienen por objeto el análisis del “uso que el cliente hace de los servicios contratados”, detallando las operaciones de tratamiento previstas y los fines que persigue con su desarrollo. En consecuencia, se da el debido cumplimiento a las previsiones del apartado f) del artículo 6.1, del RGPD, referido a la “*Licitud del tratamiento*”.

V

En el apartado 10.2.3 del documento sobre “*política de privacidad*” se describen los tipos de tratamiento de datos cuya base de legitimación se obtiene a través del *consentimiento* otorgado por el cliente. Así, a) El envío de información comercial de otros servicios de (...) o de otras empresas del Grupo, b) El envío de información comercial de terceros, c) El perfilado y enriquecimiento de bases de datos con fines comerciales, d) Tráfico y navegación, y e) Localización.

Según se expuso en el **punto IV** de este Informe, en relación con las empresas del grupo y dentro de los límites de la interpretación razonable a la que se hace mención en los párrafos precedentes, tendrá cabida la comunicación de los datos de carácter personal basada en el *interés legítimo*. Para el resto de los supuestos, tal y como prevé la consultante en su “*política de privacidad*”, resultará necesario que los clientes afectados *otorguen previamente su consentimiento* expreso para el tratamiento, siendo también necesario dicho consentimiento para la elaboración de perfilados y de caracterizaciones.

Asimismo, tal y como prevé la consultante, en lo que respecta a la elaboración de perfiles y enriquecimiento de las bases de datos propias, así como en relación con el tratamiento de los datos de *tráfico, navegación y localización*, debe informarse a los interesados específicamente sobre la necesidad de consentir expresamente dichos tratamientos de sus datos de carácter personal, dejando siempre a salvo la posibilidad de revocar posteriormente dicho consentimiento.

En concreto, en relación con el perfilado y enriquecimiento de bases de datos, la operadora consultante prevé que el cliente **pueda graduar** su consentimiento sobre el tipo de datos en consideración a su origen. Así, según se señala en la “*política de privacidad*”, dichos datos podrían provenir de (i) bases de datos de fuentes de acceso público, (ii) de criterios geográficos (provincia, localidad, código postal, área censal), (iii) de información catastral, (iv) de datos sociodemográficos (renta media o tasa de paro por distrito o población en la que reside), (v) de datos recibidos de las interacciones digitales realizadas por los clientes, por ejemplo, por medio del uso de cookies, píxeles o cualquier tecnología

de seguimiento, y (vi) de datos de interacciones con otros productos y servicios digitales como son la APP de la consultante, cookies y píxeles de sus páginas webs, actuaciones que realiza en sus redes sociales (...).

En consecuencia, para todos estos supuestos, *debe informarse* que el tratamiento de los datos requerirá del consentimiento de las personas afectadas, orientando específicamente a los interesados sobre la *posibilidad de revocar posteriormente dicho consentimiento*.

En conclusión, en relación con dicha exigencia —derivada de lo dispuesto en el artículo 6.1 a) del RGPD—, **deberá garantizarse** que el tratamiento de los datos de carácter personal de los afectados para dichos fines resulta consentido, en los términos de los artículos 4.1-11 y 7 del RGPD. De acuerdo con dichos preceptos, dicho consentimiento debe ser informado, libre, específico y otorgado por los interesados mediante una manifestación que muestre su voluntad de consentir o mediante una clara acción afirmativa.

En este sentido, en cuanto a la posibilidad de que el consentimiento se otorgue únicamente en relación con alguno o algunos de los tipos de datos a los que se refiere la “*política de privacidad*”, *deberá establecerse claramente dicha opción*, por medio de un sistema claro, sencillo e inteligible, que responda a las exigencias del artículo 7.2 del RGPD, cuando dispone que:

“2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma **que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo**. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.” (la negrita es nuestra)

Así, por ejemplo, sólo a través *del “marcado”* expreso e independiente de todas o alguna de las opciones anunciadas, quedarán legitimadas las diferentes actuaciones de la operadora basadas en el consentimiento de sus clientes.

VI

Bajo el título ¿A quién comunicamos sus datos? —apartado 10.3 de la política de privacidad—, la cláusula que se informa refiere la existencia de una pluralidad de destinatarios —cesionarios de la información con datos de carácter personal—, y acompaña un cuadro estructurado de acuerdo con el tipo de datos comunicados y la habilitación legal que, en cada caso, ampara la cesión de dicha información. Del análisis de las cesiones previstas, se infiere su conformidad con la normativa de protección de datos.

La política de privacidad que se informa se refiere también de manera expresa a las transferencias internacionales de datos (apartado 10.4). Así, según se prevé en el epígrafe correspondiente, la operadora consultante no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de clientes con carácter general, si bien, *“puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio de atención al cliente o soporte, en base a la ejecución del contrato”*. Para estos casos asegura que cuenta con garantías adecuadas, sobre las que puede obtenerse información a través del DPO. Según se indica, *“estas garantías suelen consistir en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea con aquellos proveedores que se encuentren en esta situación o Normas Corporativas vinculantes, dependiendo de cada caso. En caso de desear obtener una copia o información sobre estas garantías, puede escribir a dpo@(...)”*.

De tal modo, se señalan con la debida claridad *las garantías* cuya adopción se compromete para dar el debido cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 13.1 f) RGPD, en orden a la realización de transferencias internacionales, y se señalan los medios para obtener una copia o la información relativa a dichas garantías.

El apartado 10.5 de la política de privacidad se refiere a los plazos de *conservación de los datos personales* de los afectados. Con carácter general, se dispone la conservación de los datos por la operadora mientras se mantenga la relación contractual, procediéndose posteriormente al bloqueo y borrado de los datos de carácter personal.

Pues bien, a este respecto, la consultante deberá estar a lo que resulte de la aplicación del artículo 32 de la **LOPDGDD**, cuando dispone que:

“Artículo 32. *Bloqueo de los datos.*

1. El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su rectificación o supresión.
2. El bloqueo de los datos consiste en la identificación y reserva de los mismos, adoptando medidas técnicas y organizativas, para impedir su tratamiento, incluyendo su visualización, excepto para la puesta a disposición de los datos a los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y solo por el plazo de prescripción de las mismas.

Transcurrido ese plazo deberá procederse a la destrucción de los datos.

3. Los datos bloqueados no podrán ser tratados para ninguna finalidad distinta de la señalada en el apartado anterior.
(...)”

Finalmente, en el *apartado 10.6* del documento sobre *política de privacidad* accesible en la página web de la consultante —y en su correlativo *apartado 11.3* de las condiciones generales—, se hace referencia a la posibilidad de ejercicio de los derechos en materia de protección de datos, con indicación concreta de la fórmula y de los medios puestos al servicio de su efectividad.

Las cláusulas sometidas al parecer de la Agencia hacen concreta referencia a los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos —artículos 12 a 23 RGPD—, que podrán ejercitarse conforme a lo dispuesto por dicha normativa reguladora. A su vez, en este mismo apartado se reconocen de manera expresa el derecho a “revocar” el consentimiento prestado, y el derecho a interponer una “reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos”.

El análisis de idoneidad de dicha cláusula resulta afirmativo, habida cuenta su conformidad con las exigencias derivadas de la normativa aplicable, y refiriéndose con la suficiente claridad y detalle a dichos derechos y a la forma de su ejercicio.

En conclusión, se informa favorablemente la política de privacidad (...) de la operadora obrante en su sitio web, a cuyo contenido se ha accedido a efectos de *complementar* las previsiones del apartado 11 —Protección de Datos— de las condiciones generales presentadas a informe que, asimismo, se informan favorablemente indisolublemente unidas a dicha política de privacidad.

En todo caso, estas consideraciones sobre la política de privacidad lo son a los exclusivos efectos del presente informe, cuyo objeto esencial es la valoración de las cláusulas aportadas en los contratos, de forma que no excluye cualquier actuación posterior que haya de llevar a cabo esta Agencia en relación con la citada política y con los tratamientos llevados a cabo por la consultante dentro de su ámbito.