

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las condiciones generales de contratación de los servicios de telecomunicaciones prestados por EUSKALTEL SAU., bajo dos marcas comerciales EUSKALTEL y RACCTEL+ Según expone la consultante, se pretende reducir la fatiga informativa de los clientes, modificando la forma de facilitar la información de protección de datos de las condiciones generales de los servicios comercializados a través de sus marcas.

Es preciso señalar que ya presentaron a informe las condiciones generales de contratación y política de privacidad de las marcas R y Telecable, comercializadas por la sociedad corresponsable R Cable y Telecomunicaciones SAU, y que se recibió dicho informe 19/2024 sobre las mismas de fecha 16/05/2014, y que si bien el contenido de la información difiere por las propias diferencias de la marca, lo relevante en cuanto a la forma de facilitar dicha información, es la misma ya revisada en el citado informe, por lo que en coherencia con el mismo se hacen las siguientes consideraciones.

En cuanto a otras novedades de la documentación remitida, la consultante alude a la incorporación gráfica, mediante iconos y tablas, de parte de la información puesta a disposición de sus clientes, así como a la posible ampliación de dicha información a través del apartado “saber más”, asociado a determinados tratamientos complejos que pueden requerir una información más detallada.

Asimismo, sin perjuicio del posible acceso online a la política de privacidad a través de sus páginas webs, en todo caso, el cliente puede solicitar una copia completa en soporte duradero de dicha política de privacidad y de protección de datos de carácter personal.

Como documentación adjunta al escrito de solicitud de informe, se presentan

1) las Conficiones Generales de Contratación para los productos de EUSKALTEL de Fibra Óptica y ADSL; 2) las Conficiones Generales de Contratación para los productos de RACCTEL+ de Fibra Óptica; 3) la política de privacidad de clientes de servicios de telecomunicaciones de EUSKALTEL y

4) la política de privacidad de clientes de servicios de telecomunicaciones de RACCTEL+.

Pues bien, según se observa y de acuerdo con lo expuesto por la consultante, en la segunda capa informativa sobre “política de privacidad” (de ambas marcas) se incorpora la totalidad de esta, procediéndose asimismo a un desarrollo más detallado de la política de protección de datos contenida en las “condiciones generales de contratación” de ambas marcas, EUSKALTEL y RACC+

Así, en lo referido a EUSKALTEL las previsiones del apartado 18 de las condiciones generales de prestación de sus servicios fijos, se desarrollan con mayor amplitud en el documento sobre “política de privacidad de clientes EUSKALTEL”. Y, a su vez, en la relativo a RACC+, la regulación sobre protección de datos de las condiciones generales del apartado 16 de dichas condiciones, se desarrolla detalladamente en el documento “política de privacidad de clientes RACCTEL+”, todos ellos antes referenciados.

Asimismo, debe indicarse que en las condiciones generales de ambas marcas, se hace una remisión a la política de privacidad contenida en el sitio web — política de privacidad de clientes— de estas https://www.euskaltel.com/docs_prod/euskaltel-front/pdf/privacidad/euskaltel-politica-privacidad-clientes.pdf y https://www.racctelplus.cat/docs_prod/racctel-front/pdf/privacidad/racctel-politica-privacidad-clientes-es.pdf a los efectos de obtener más información, apreciándose —según se adelantó— la identidad de contenidos entre dichas páginas web, y la “política de privacidad de clientes” que se presenta a informe.

En el presente caso, se observa que la información sobre la política de privacidad de ambas marcas, EUSKALTEL y RACCTEL+, son idénticas, por lo que el análisis que se hace en el presente informe se abordara conjuntamente, incidiendo especialmente en el análisis de adecuación a la normativa de protección de datos de los documentos sobre “política de privacidad” de ambas marcas (segundo nivel informativo), a cuyo contenido se accede, asimismo, a través de los enlaces web que se incorporan a las “condiciones generales de contratación” (primer nivel informativo) presentados por la consultante.

Todo ello sin perjuicio de que en el caso de RACCTEL+ existen diferencias respecto de la compartición de información que tendrá un análisis específico.

A tales efectos, hay que indicar que la política de privacidad de ambas marcas comerciales se divide en los siguientes apartados: ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?, ¿Con qué finalidad tratamos los datos y bajo qué legitimación?, ¿A quién comunicamos sus datos?, Transferencias internacionales, ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?, Información necesaria y actualizada ¿Cuáles son sus derechos?, y Códigos de conducta.

A su vez, el apartado ¿Con qué finalidad tratamos los datos y bajo qué legitimación? se divide en cinco grandes subapartados referidos a 1) Tratamientos relacionados con la prestación del servicio, 2) Tratamientos relacionados con la prevención del fraude, 3) Solvencia patrimonial, 4) Mejora de la calidad de nuestros servicios, e 5) Información comercial.

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 al 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.”

En los documentos que se informan, se observa que el lenguaje utilizado introduce términos claros y sencillos, sistematizando la información mediante su agrupación por materias y finalidades, y sirviéndose —según se adelantó— de un “sistema de información por capas”.

Así, con carácter general, este sistema respeta los límites de la información que debe ofrecerse, como contenido mínimo, establecida en el art. 11 LOPDGDD, y remite a la política de privacidad de los sitios web de la entidad antes señalados para la obtención de información complementaria.

II

En relación con la identidad del responsable del tratamiento, a la que se refieren los documentos informados, debe señalarse —con carácter previo— lo previsto en el Considerando 79 del RGPD, cuando señala que:

“(...) La protección de los derechos y libertades de los interesados, así como la responsabilidad de los responsables y encargados del tratamiento, también en lo que respecta a la supervisión por parte de las autoridades de control y a las medidas adoptadas por ellas, requieren una atribución clara de las responsabilidades en virtud del presente Reglamento, incluidos los casos en los que un responsable determine los fines y medios del tratamiento de forma conjunta con otros responsables, o en los que el tratamiento se lleve a cabo por cuenta de un responsable.(...)”

Se recoge así la necesidad de establecer claramente el mapa de intervinientes en todo tratamiento de datos, al objeto de determinar con acierto la atribución de responsabilidades de acuerdo con la citada norma.

Teniendo en cuenta lo anterior, en las cláusulas que se informan —nº 18 y nº 16 de las condiciones generales— de ambas marcas que se presentan a informe, se indica lo siguiente:

“Los citados datos personales serán tratados por las Sociedades siguientes, en calidad de Corresponsables del Tratamiento:

. (...) S.A. (...) CIF: (...) y domicilio, (...) y

. y (...), CIF (...) y domicilio (...)

Ambas han suscrito un acuerdo de Corresponsabilidad dónde se fija la obligación de cada parte de cara al Cliente o su Representante. Toda la información sobre este acuerdo se recoge en la Política de Privacidad de clientes de nuestra web. En resumen, es obligación de la sociedad con la que se firma el contrato facilitar toda la información relativa al tratamiento de datos personales, así como gestionar cualquier ejercicio

de derechos sobre los mismos. Mientras que ambas sociedades son responsables de definir los tratamientos de datos, mantenerlos seguros y gestionar adecuadamente cualquier brecha de datos que se produzca.

Como puede observarse, se hace referencia a la figura del corresponsable del tratamiento, por lo que es preciso acudir a lo previsto en el artículo 26 del RGPD, del siguiente tenor:

“1. Cuando dos o más responsables determinen conjuntamente los objetivos y los medios del tratamiento serán considerados corresponsables del tratamiento. Los corresponsables determinarán de modo transparente y de mutuo acuerdo sus responsabilidades respectivas en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por el presente Reglamento, en particular en cuanto al ejercicio de los derechos del interesado y a sus respectivas obligaciones de suministro de información a que se refieren los artículos 13 y 14, salvo, y en la medida en que, sus responsabilidades respectivas se rijan por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se les aplique a ellos. Dicho acuerdo podrá designar un punto de contacto para los interesados. (el subrayado es nuestro)

2. El acuerdo indicado en el apartado 1 reflejará debidamente las funciones y relaciones respectivas de los corresponsables en relación con los interesados. Se pondrán a disposición del interesado los aspectos esenciales del acuerdo.

3. Independientemente de los términos del acuerdo a que se refiere el apartado 1, los interesados podrán ejercer los derechos que les reconoce el presente Reglamento frente a, y en contra de, cada uno de los responsables.”

En este sentido, el Considerando 60 del RGPD estatuye la necesidad de adaptar la información al contexto específico en el que se traten los datos, al indicar que:

“(…) El responsable del tratamiento debe facilitar al interesado cuanta información complementaria sea necesaria para garantizar un tratamiento leal y transparente, habida cuenta de las circunstancias y del contexto específicos en que se traten los datos personales. (...)”

Así, no resultaría adecuado en el contexto del tratamiento que se va a realizar, que se contrate un servicio que lleve aparejado un tratamiento de datos personales y, en un momento posterior al acto de la contratación (por ejemplo, previa petición, procesamiento y contestación), el titular de los datos conozca por quién y de qué modo serán tratados sus datos (y también respecto de qué datos en concreto, pues al existir dos responsables no existe una única posibilidad). En consecuencia, dicha información debe ser conocida por el afectado con anterioridad a la contratación del producto para tener toda la información disponible sobre cómo se utilizarán sus datos, y, en función de esta, tomar una decisión con todas las garantías sobre el tratamiento de su información personal.

Por su parte, la LOPDGDD en el artículo 29, bajo la rúbrica “Supuestos de corresponsabilidad en el tratamiento” establece lo siguiente:

“La determinación de las responsabilidades a las que se refiere el artículo 26.1 del Reglamento (UE) 2016/679 se realizará atendiendo a las actividades que efectivamente desarrolle cada uno de los corresponsables del tratamiento.”

Pues bien, para ofrecer información detallada sobre las responsabilidades de cada empresa en este sistema de corresponsabilidad, la consultante se remite a la política de privacidad de cada una de las marcas, y al espacio web público en que se encuentra recogida dicha información.

Según se observa, tanto en la política de privacidad como en los sitios web de la mercantil arriba señalados, se introduce un texto descriptivo relativo a las obligaciones de cada uno de los corresponsables del tratamiento de ambas marcas, en el que se hace referencia al alcance del acuerdo de corresponsabilidad de los tratamientos de datos informados, del siguiente tenor:

“¿Qué significa Corresponsables?”

Significa que ambas Sociedades han determinado de forma conjunta la finalidad de cada uno de los tratamientos de datos personales relacionados con sus Clientes que van a realizar, así como los medios a utilizar en estos tratamientos, sistemas de información y otros.

Independientemente de a qué Sociedad se dirija a la hora de solicitar algún derecho en protección de datos, estos serán atendidos

igualmente; aunque para ser más ágiles le pedimos que nos informe de que es cliente de (...).

Para regular esta Corresponsabilidad ambas Sociedades hemos firmado un contrato de específico dónde figuran las funciones y responsabilidades de cada una.

Será responsabilidad de la Sociedad con la que existe la relación contractual:

- Facilitarles toda la información relativa al tratamientos de sus datos.*
- Obtener las pruebas necesarias de la legitimidad del tratamiento, incluyendo los consentimientos.*
- Tramitar y dar respuesta a los derechos que nos solicite: acceso, oposición, supresión, portabilidad, etc.*
- Comunicarle a usted y/o la Agencia Española de Protección de Datos cualquier violación de sus datos personales que pueda suponer un riesgo para usted.*

Mientras que será responsabilidad conjunta de ambas Sociedades:

- Definir cada tratamiento de datos y la información sobre ellos a transmitirle.*
- Realizar los diferentes análisis de riesgos en protección de datos, Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos y las consultas a la Agencia Española de Protección de datos que sean necesarios.*
- Mantener seguros sus datos mediante la definición, implantación, seguimiento y evolución de las medidas de seguridad necesarias, según los citados análisis de riesgos.*
- Gestionar adecuadamente los incidentes de seguridad que pudieran producirse, para reducir el impacto en usted de estos."*

En resumen, se constata que en la documentación presentada se hace referencia a que ambas mercantiles son corresponsables de todos los tratamientos de datos informados. Y, para dejar claro que esta

corresponsabilidad se aplica a todos los tratamientos, se han introducido menciones específicas a la misma en los apartados sobre “Responsable del Tratamiento”.

En consecuencia, una vez analizadas las dos capas informativas de la cláusula sobre corresponsabilidad que se presenta a informe, se considera que se informa a los afectados de manera clara y transparente de los aspectos esenciales del acuerdo de corresponsabilidad, resultando conforme dicha información con las previsiones de la normativa de protección de datos.

III

Entrando ya en el análisis del apartado de la política de privacidad denominado ¿Con qué finalidad tratamos los datos y bajo qué legitimación?, este se divide en cinco subapartados referidos a los distintos fines y bases legitimadoras: 1) Tratamientos relacionados con la prestación del servicio, 2) Tratamientos relacionados con la prevención del fraude, 3) Solvencia patrimonial, 4) Mejora de la calidad de nuestros servicios, e 5) Información comercial. Además de las finalidades de los tratamientos, se incorpora una tabla en donde se indica la base de legitimación de estos, los tipos de datos de carácter personal tratados, y el plazo de tratamiento. Las previsiones contenidas en estos documentos son idénticas para las dos marcas de la consultante.

Las finalidades previstas inherentes a la prestación del servicio son las referidas a:

- i) La prestación de los servicios contratados y la atención de dudas y reclamaciones derivadas de estos.
- ii) La gestión de las solicitudes de portabilidad.
- iii) La gestión de reclamaciones en relación con deudas por la prestación de servicios.
- iv) La comunicación al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC, con diversas finalidades establecidas legalmente, como, por ejemplo, proporcionar información a los servicios de emergencia 112.

Por su parte, los tratamientos relativos a la prevención del fraude son los vinculados a:

- i) La identificación del tráfico irregular fraudulento.
- ii) La verificación de la exactitud de los datos aportados en el marco de la contratación y comparación con solicitudes potencialmente fraudulentas en otras sociedades del Grupo, así como en el Sistema Hunter u otras Operadoras de Telecomunicación.

Las finalidades atinentes a la solvencia patrimonial son las referidas a:

- i) La creación de un perfil sobre solvencia, para lo que se consultarán las deudas vencidas y reclamables en otras sociedades del Grupo, así como sistemas de información crediticia y ficheros de solvencia patrimonial.
- ii) En caso de impago y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, la inscripción de esta en Sistemas de información crediticia (en Corresponsabilidad con Equifax Ibérica, S.L. o Experian Bureau de Crédito, S.A.U., según el caso).

En cuanto a la mejora de la calidad de los servicios prestados, se prevé la existencia de tratamientos de datos realizados a través de procesos destinados a predecir, detectar, gestionar y resolver incidencias técnicas o de cualquier índole en los servicios prestados.

Y, finalmente, las finalidades vinculadas a la información comercial son las relativas a:

- i) El envío de información sobre mejores tarifas a los usuarios finales a través de los medios de comunicación habituales con una periodicidad, al menos, anual.
- ii) El envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, relativas a productos y/o servicios similares a los contratados, noticias, invitaciones a eventos o a participar en concursos, y otras acciones de promoción de la sociedad.
- iii) El envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, información sobre productos y/o servicios diferentes a los contratados o prestados por otras empresas del Grupo (de empresas).
- iv) El envío de comunicaciones comerciales de terceros con los que tenemos acuerdos comerciales.

La primera de las finalidades anunciadas, relativa al servicio contratado y a las vicisitudes de este, se vincula a la gestión de la relación contractual y a la prestación del servicio objeto del contrato, por lo que la base jurídica legitimadora de este tipo de tratamiento 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.

A su vez, la finalidad relativa a la gestión de solicitudes de portabilidad, y la comunicación al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC, con diversas finalidades establecidas legalmente, tienen su encaje en lo dispuesto en el artículo 6.1 c) del RGPD, esto es, en la base jurídica del tratamiento referida a la necesidad de este en orden al cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

En este sentido, los artículos 33, 65.1 e) y 70 de la LGT obligan a los operadores de telecomunicaciones a atender las solicitudes de portabilidad de los usuarios, respetando el derecho de estos a la conservación de su número de teléfono. Dicha obligación se encuentra en consonancia con lo establecido en la normativa de protección de datos, y, en especial, con lo previsto en el artículo 20 del RGPD.

Por su parte, la gestión de reclamaciones en relación con deudas por la prestación de servicios entronca con la base legitimadora relativa al interés legítimo de la operadora en la realización de los correspondientes tratamientos de datos (6.1 f. del RGPD). En este supuesto, la concurrencia del interés legítimo —ostentado por la consultante— resulta claro e incontrovertido, articulándose en aras del cobro o recobro de deudas.

En su virtud, se informan favorablemente las previsiones de la consultante en relación con el conjunto de finalidades que agrupa bajo el epígrafe referido a “prestación del servicio”.

En segundo lugar, en relación con la finalidad relativa a la “prevención del fraude”, de una parte, (i) la identificación del tráfico irregular fraudulento, y, de otra parte, ii) la verificación de la exactitud de los datos aportados en el marco de la contratación, se justifican —respectivamente— en lo dispuesto en el artículo 6.1 c) RGPD, esto es, en la base jurídica del tratamiento referida a la necesidad de este en orden al cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, y en el interés legítimo del artículo 6.1 f) RGPD.

Así, la previsión sobre prevención de fraude por tráfico irregular deriva de las obligaciones establecidas por el Real Decreto 381/2015, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas, cuyos artículos 4, 5 y 6, obligan, respectivamente, a la *“Identificación de tráfico no permitido y tráfico irregular con fines fraudulentos”*, a la realización de *“Actuaciones ante el tráfico no permitido que usa numeración no autorizada”*, y a la realización de *“Actuaciones ante el tráfico no permitido que hace un uso indebido de la numeración o el tráfico irregular con fines fraudulentos”*.

Y, la verificación de la exactitud de los datos aportados por los clientes y la adhesión al Sistema Hunter de lucha contra el fraude constituye una herramienta lícita, proporcionada y adecuada 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 (interés legítimo).

En cuanto al tercer grupo de finalidades, relativas a “solvencia patrimonial”, tanto (i) la creación de un perfil sobre solvencia, como (ii) la inscripción de deudas en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, entroncan con la base legitimadora del interés legítimo de la operadora en la realización de los correspondientes tratamientos de datos.

En los citados supuestos, la concurrencia de dicho interés legítimo —ostentado por la consultante— resulta claro e incontrovertido, articulándose en aras de la reducción del riesgo de impago en la contratación, debiendo referirse el tratamiento de datos únicamente a los estrictamente necesarios para dichos fines.

En este sentido, las comprobaciones y comunicaciones previstas por la mercantil consultante se encuentran en línea con lo dispuesto en el artículo 20 —Sistemas de información crediticia— de la LOPDGDD.

Sin embargo, debe recordarse que esta garantía solo resulta conforme con la regulación del apartado f) del artículo 20.1 de la LOPDGDD, cuando dispone que *“en el caso de que se denegase la solicitud de celebración del contrato, o éste no llegara a celebrarse, como consecuencia de la consulta efectuada, quien haya consultado el sistema informe al afectado del resultado de dicha consulta”*, si se prevé expresamente el derecho a la revisión manual del caso, lo que ha de suponer que la solicitud del afectado no resulte denegada

únicamente con base en una decisión individual automatizada de efectos jurídicos negativos.

Recuérdese, en este punto, que el Considerando (71) del RGPD contempla que *“El interesado debe tener derecho a no ser objeto de una decisión, que puede incluir una medida, que evalúe aspectos personales relativos a él, y que se base únicamente en el tratamiento automatizado y produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar, como la denegación automática de una solicitud de crédito en línea o los servicios de contratación en red en los que no medie intervención humana alguna. (...)”*

A su vez, la comunicación de los datos de impago de deudas a los ficheros comunes de solvencia se ajusta también a lo dispuesto en el citado artículo 20 LOPDGGD.

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 resumen, la referencia al interés legítimo en el uso de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, y para la prevención del fraude, resulta conforme con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento del citado artículo 6.1 f) del RGPD.

Además, según se observa, por parte de la consultante, se ha incorporado expresamente el derecho a la posible revisión manual en caso de denegación de una solicitud contractual, garantizándose así que la instancia del afectado no resulte rechazada únicamente con base en una decisión individual automatizada de efectos jurídicos negativos.

A continuación, la consultante justifica en su “interés legítimo”, la mejora de la calidad de los servicios prestados, mediante la implantación y utilización de procesos destinados a predecir, detectar, gestionar y resolver incidencias técnicas o de cualquier índole en dichos servicios, lo cual resulta, asimismo, conforme con lo dispuesto en el artículo 6.1. f) RGPD.

Finalmente, en cuanto a la información comercial, se establecen cuatro tipos de tratamientos de datos, incardinados en diversos tipos de envío de comunicaciones.

Así, el envío de información sobre mejores tarifas a los usuarios finales a través de los medios de comunicación habituales con una periodicidad, al menos, anual, se justifica en la obligación legal del artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Por su parte, el envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, relativas a productos y/o servicios similares a los contratados, noticias, invitaciones a eventos o a participar en concursos, y otras acciones de promoción de la sociedad, se fundamenta en el interés legítimo de la consultante. De este modo, se pretende la remisión de comunicaciones más personalizadas y acordes a las necesidades del cliente, manteniendo a este actualizado y al corriente de la existencia de productos o servicios similares a los contratados.

Y, para el envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, información sobre productos y/o servicios diferentes a los contratados o prestados por otras empresas del Grupo (de empresas), y el envío de comunicaciones comerciales de terceros con los que se mantengan acuerdos comerciales, los tratamientos de datos de la operadora se justificarán, en su caso, en el consentimiento del afectado.

En resumen, las anteriores previsiones se encuentran en línea con la necesidad de distinguir —dentro del tratamiento de datos personales para acciones de mercadotecnia mediante el envío de comunicaciones comerciales—, entre las (i) referidas a productos y servicios similares a los contratados de las entidades responsables y las (ii) referidas ofertas comerciales exclusivas de terceros con los que las entidades responsables hayan suscrito acuerdos.

Como se indica, la consultante pretende remitir comunicaciones comerciales personalizadas (relativas a productos y/o servicios similares a los contratados, noticias, invitaciones a eventos o a participar en concursos, y otras acciones de promoción de la sociedad) utilizando como base jurídica del tratamiento su interés legítimo. En este sentido debe señalarse que, dentro de esta finalidad, la consultante engloba tanto a las comunicaciones comerciales realizadas por medios electrónicos, como las demás, realizadas por vías no electrónicas.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos —comunicaciones electrónicas—, se rige por 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—, que exige el consentimiento expreso del interesado, salvo que se trate de productos y servicios similares a los ya contratados por el usuario. Excluyéndose por tanto el interés legítimo para este tipo de envíos (en el Informe 195/2017 de este Gabinete jurídico se indicaba que La Ley 34/2002 constituye norma especial en relación con estas actividades, por lo que no podría acudir para resolver la cuestión planteada en este punto a las previsiones del reglamento general de protección de datos, sino que habrá de tenerse en cuenta lo dispuesto en esta norma especial cuando las comunicaciones se lleven a cabo a través de medios electrónicos).

Respecto de otros canales de comunicación (Vg. Canales no electrónicos), 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 (Informe 195/2017). **En consecuencia —dentro de los límites expuestos—, estos tratamientos se fundamentarían en lo dispuesto en el artículo 6.1 f) del RGPD.**

Esto es, atendiendo a los citados límites, la finalidad y base jurídica del tratamiento de datos personales para la remisión de información comercial basado en el “interés legítimo” (en relación con productos y/o servicios similares a los contratados, noticias, invitaciones a eventos o a participar en concursos, y otras acciones de promoción de la sociedad) resultaría conforme con la normativa de protección de datos y con la de telecomunicaciones.

De otra parte, respecto de las comunicaciones comerciales referidas a servicios de terceros, la base jurídica aplicable al tratamiento sería siempre el consentimiento del titular de los datos, tal y como se indica en las cláusulas sometidas a informe.

A este respecto, deben recordarse aquí los requisitos que dicho consentimiento ha de tener, de acuerdo con lo indicado en el artículo 7 del RGPD, a cuyo tenor:

“1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.

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.

3. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.

4. Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta en la mayor medida posible el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato.”

IV

En la segunda de las tablas que se incorpora a los documentos sobre “política de privacidad” de ambas marcas, se refleja el sistema de comunicaciones de datos que se apoyan en las bases de legitimación a las que, en cada caso, se hace referencia.

Dicha tabla se encuentra precedida del compromiso de la operadora de no compartir los datos personales con terceros, salvo que se disponga del consentimiento del afectado, que exista una obligación legal o que sea necesario para mantener la relación contractual, prestar los servicios y otras tareas asociadas a estas finalidades (relación contractual y/o interés legítimo).

A diferencia de anteriores versiones de la “política de privacidad” de la consultante, en esta ocasión se ha optado por separar en esta segunda tabla una referencia a las “comunicaciones” de datos, estableciendo diferentes tipos, cuya correcta interpretación y control de legalidad obliga a la puesta en común

de su contenido con el de la primera de las tablas sobre “finalidad y legitimación”.

Según se aprecia, las previsiones de la mercantil en relación con su política de comunicación de datos, resulta conforme con la normativa sobre protección de datos, recurriendo, según los casos, (i) al consentimiento, (ii) a la ejecución del contrato, (iii) a la existencia de una obligación legal, o (iv) a la concurrencia de un interés legítimo.

Llegados a este punto, tal como se indicó al inicio del presente informe conviene analizar la información ofrecida en este apartado relativo a las comunicaciones de datos en lo referente a la marca RACCTEL+, que es en lo que difiere de lo indicado respecto de EUSKALTEL, razón por la que se aborda de manera individual.

Consta en este sentido lo siguiente:

En relación con el acuerdo de colaboración suscrito entre RACC y Euskaltel en virtud del cual Euskaltel presta servicios de telecomunicaciones bajo marca RACCTel+ se facilitarán al REAL AUTOMÓVIL CLUB DE CATALUÑA (RACC), los siguientes datos: DNI, número teléfono móvil, tipo de servicio (móvil o paquete de servicios) alta o baja de servicio y fecha, salvo que se indique lo contrario mediante la marcación de la casilla correspondiente, en base al interés legítimo del RACC. Para el caso de socios del RACC la finalidad será realizar el seguimiento y supervisión del cumplimiento de las obligaciones del acuerdo con Euskaltel y para gestionar de forma integral todos los beneficios y ventajas asociados a la contratación por sus socios de los productos y servicios del RACC. En el caso de no socios del RACC con la finalidad de que el RACC pueda prestarte servicios de atención al cliente, intermediación y supervisión de los servicios objeto del presente contrato. Podrá tener acceso a la información detallada sobre la validez del interés legítimo del RACC para esta comunicación solicitándolo a XXXXXXXXXX

De la lectura de la cláusula se infiere la existencia de un acuerdo entre la consultante y el RACC (Real Automóvil Club de Cataluña) y que los datos de los clientes serán comunicados a ésta última, distinguiendo los supuestos dependiendo de si son socios de RACC o de si no lo son.

Pues bien, la primera consideración que hay que realizar es que no se identifica con claridad la base jurídica o supuesto de legitimación de esta comunicación de datos por cuanto se indica que:

“salvo que se indique lo contrario mediante la marcación de la casilla correspondiente, en base al interés legítimo del RACC”

Esta fórmula debe rechazarse pues parece instaurar un sistema de consentimiento tácito, mezclado con el interés legítimo del tercero. No puede afirmarse que se utilice una fórmula sencilla y clara para el titular de los datos que van a ser objeto de tratamiento. Tratamiento que consiste en la comunicación de datos a un tercero. Cuestión que resulta evidente aún más para los casos en los que ni si quiera el titular de los datos es socio del RACC.

En efecto, al indicar que *“salvo que se indique lo contrario”* otorga a la inacción la categoría de aquiescencia, lo que resulta contrario a la definición del consentimiento que requiere una clara acción afirmativa según el RGPD.

Como se ha apuntado antes, no resulta justificada la comunicación de los datos de los no socios al RACC partiendo, por un lado, de la información que se ofrece en la cláusula ya que no se propone adecuadamente un supuesto de legitimación y por otro, porque el uso del interés legítimo como base jurídica exige no solo la concurrencia del interés legítimo del responsable o del tercero, sino un juicio de ponderación que haga ceder los derechos del interesado en favor del interés legítimo de aquellos y el establecimiento de unas garantías para dicho tratamiento que aminore o compense la posible injerencia en la privacidad del afectado.

En este caso, sin perjuicio de que se desconoce el resultado de esa prueba de sopesamiento, a priori, no resulta previsible en el afectado que no es socio -ni se encuentra justificación en la información ofrecida-, que sus datos se comuniquen a un tercero con el que no tiene relación.

Por lo tanto, **se informa desfavorablemente la redacción analizada y sin perjuicio de la determinación del supuesto de legitimación del tratamiento por parte del responsable del tratamiento, como parte del contenido del principio de responsabilidad proactiva, se estima más adecuado considerar como base jurídica del tratamiento de la comunicación para los no socios, el consentimiento al que se refiere el artículo 6.1 a) y en consonancia con los requisitos del artículo 7, ambos preceptos del RGPD.**

En cuanto a la base jurídica de legitimación para la comunicación de los datos a los que se hace referencia **para socios del RACC, resulta conforme dicho tratamiento al interés legítimo al que se refiere el artículo 6.1 f) del RGPD**, por cuanto, al abrigo del acuerdo entre la consultante y RACC, se considera adecuado que ésta conozca los usuarios “socios” permitiendo y facilitando así el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de dicho acuerdo.

Por otra parte, las cláusulas sometidas al parecer de la Agencia, en su apartado *Información necesaria y actualizada* hacen referencia a la obligatoriedad de que el titular de los datos personales objeto de tratamiento, proporcione determinada información sin la cual no es posible prestar el servicio.

Lo anterior resulta conforme a lo dispuesto en el artículo 13.2 e) del RGPD, que establece la siguiente exigencia informativa:

“e) 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;”

A su vez, las cláusulas presentadas a informe, en el apartado sobre derechos de los interesados, reconocen y garantizan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad establecidos en el RGPD —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.

El análisis de idoneidad de dichas cláusulas 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, recogiendo —incluso— el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control, previsto en el artículo 13.2 d) RGPD.

Por su parte, en cuanto a las transferencias internacionales de datos previstas fuera del Espacio Económico Europeo, se identifica un determinado país desde el que podrán realizarse tratamientos de datos sobre “soporte técnico experto”, asegurándose que se han establecido las correspondientes garantías que sirven de soporte para su adecuación a la normativa de protección de datos.

Estas garantías consisten 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. Por tanto, según se observa, se da también el debido cumplimiento a lo dispuesto en la letra f) del artículo 13.1 del RGPD.

En resumen, los documentos sobre “Política de Privacidad” de la consultante que se presentan a informe tratan con la debida amplitud el conjunto de las obligaciones y garantías exigidas por la normativa de protección de datos, y, en particular, lo dispuesto por los artículos 11 de la LOPDGDD y 13 del RGPD en materia de transparencia y derecho de información de los afectados, por lo que se informan favorablemente.

V

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.