

044/2025

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 EUSKALTEL, S.A., bajo su *nueva marca comercial SIMPLE* —antes *VIRGIN*—, actualizándose su política de protección de datos y privacidad.

Según se expone, la consultante forma parte de un Grupo Empresarial del que también participa la sociedad R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U., actuando ambas mercantiles en calidad de corresponsables del tratamiento juntamente en relación con los datos personales de sus clientes.

Asimismo, se señala que, dentro de sus procesos de mejora continua, se ha detectado la posibilidad de reducir la fatiga informativa de los clientes modificando la forma de facilitar la información de protección de datos, tanto en las “Condiciones Generales de Contratación de los servicios de Telecomunicaciones”, como —específicamente— en relación con la Política de Privacidad de las personas afectadas.

Consta en este Servicio Jurídico que las Condiciones Generales y la Política de Privacidad de los clientes de las marcas R y Telecable, comercializadas por R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U., fueron informadas por esta Agencia en su informe 0019/2024, de 15 de mayo de 2024. Por otra parte, en relación con las Condiciones Generales y la Política de Privacidad de **VIRGIN**, antecesora de **SIMPLE**, se emitieron los informes 0064/2022, de 29 de septiembre de 2022, y 0099/2022, de 11 de enero de 2023.

La consultante señala que, a través de la documentación presentada a informe, consolida un modelo de **información por capas** que, atendiendo a lo previsto en la normativa aplicable, contiene una primera capa informativa, que remite a una segunda capa sobre *política de privacidad* de los clientes, accesible a través del sitio web de la marca. A su vez, en la citada Política de Privacidad —segunda capa informativa— se encuentra la **información completa** sobre los tratamientos de datos personales relativos a los clientes de sus servicios de telecomunicaciones, coincidiendo esta última información con la obrante en sus páginas web.

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 “Las condiciones-generales-contratacion-Euskaltel.pdf.”, y la política de privacidad, bajo el título “Política de Privacidad Clientes Servicios Telecomunicaciones”.

Pues bien, según se observa y de acuerdo con lo expuesto por la consultante, en la segunda capa informativa sobre Política de privacidad se incorpora la totalidad de esta, procediéndose asimismo a un desarrollo más detallado de la política de protección de datos contenida en el **Apartado 15** — Protección de Datos— de las Condiciones Generales del Contrato de la marca. Así, las previsiones en materia de protección de datos se desarrollan con mayor amplitud en el documento *ad hoc* sobre “Política de privacidad clientes servicios telecomunicaciones” de SIMPLE que se acompaña a la consulta. En consecuencia, el presente informe incidirá especialmente en el análisis de la adecuación a la normativa de protección de datos del documento sobre “Política de Privacidad Clientes Servicios Telecomunicaciones”, que se ofrece como segundo nivel informativo.

A tales efectos, la política de privacidad de SIMPLE se divide en los siguientes apartados: ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?, ¿Qué tipos de datos podemos tratar?, ¿Con qué finalidad tratamos los datos y bajo qué legitimación?, ¿A quién comunicamos sus datos?, ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?, Tratamiento de datos de menores de 14 años, Utilización de sistemas de Inteligencia Artificial, 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) Analítica y mejora de 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.”

A su vez, debe analizarse la adecuación del **servicio de telecomunicaciones** a los derechos de los usuarios, cuyo contenido hace

referencia a la protección de datos personales y que se encuentran en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones —**LGTel**—.

Con carácter general, 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 LOPDGD, y remite al documento específico sobre política de privacidad de la marca 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.(…)” (el subrayado es nuestro)

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 la cláusula que se informa —nº 15 de las Condiciones Generales—, 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*
- . (...), 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. (el subrayado es nuestro)
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 resulta 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 (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 la marca y al sitio web en que se *encontrará* recogida dicha información.

Según se observa, en dicha política de privacidad se introduce un texto descriptivo relativo a las obligaciones de cada uno de los corresponsables del tratamiento, en el que se hace referencia al alcance del acuerdo de corresponsabilidad 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, se aprecia 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 ¿Qué tipos de datos podemos tratar?, los datos personales objeto de tratamiento varían dependiendo de los servicios contratados por el cliente o de la finalidad de los tratamientos que se realicen en cada momento.

En la política de privacidad presentada se ofrece un listado sobre los tipos de datos que SIMPLE puede tratar sobre sus clientes, detallando distintos tipos de información que pueden ser objeto de tratamiento en función de los servicios contratados. De un lado, se contempla la información facilitada directamente por los propios interesados, como datos identificativos y de contacto, direcciones postales y electrónicas, números de teléfono, datos bancarios para la domiciliación de pagos o información proporcionada a través de los canales de atención al cliente.

Junto a estos, se incluyen los datos derivados de la propia prestación de los servicios, como los consumos mensuales de llamadas, mensajes o uso de datos, la información vinculada a la facturación y al acceso a otros servicios, como televisión o internet en el hogar, incorporando también la identificación de los dispositivos conectados. Dentro de esta categoría se engloban de manera específica los datos de tráfico, que abarcan el origen y destino de las comunicaciones, la fecha y duración de estas, así como el volumen transmitido; los datos de localización, obtenidos a partir de la antena a la que se asocia la línea; y los datos de navegación web, que permiten conocer la dirección IP, las consultas realizadas o las páginas visitadas. Se añaden, además, los datos

inferidos que resultan del análisis de la información ya disponible, con el fin de obtener estimaciones y patrones de comportamiento.

Finalmente, se recogen los datos procedentes de fuentes externas, como los sistemas de información crediticia y de prevención del fraude, así como las consultas a ficheros comunes de exclusión publicitaria, junto con otras fuentes de información a las que se pueda acudir para completar el perfil comercial del cliente.

En definitiva, el documento analizado distingue entre los datos que los afectados aportan de forma directa, aquellos otros que se generan de manera automática a partir del uso de los servicios, y los que se obtienen de fuentes externas, en particular sobre solvencia patrimonial y crédito. Esta clasificación responde a la diferenciación que establecen los artículos 13 y 14 del RGPD y el artículo 11 de la LOPDGDD respecto del origen de los datos objeto de tratamiento, distinción que se refleja de forma clara en el documento sobre privacidad presentado. En consecuencia, la citada **clasificación de los datos objeto de tratamiento se informa favorablemente.**

En cuanto al 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) Analítica y Mejora de servicios, e 5) Información comercial propia. 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 finalidades previstas inherentes a la prestación del servicio son las referidas a:

- i) La gestión de las solicitudes de contratación del cliente.
- ii) Prestación de servicios de telecomunicaciones
- iii) La gestión de reclamaciones en relación con deudas por la prestación de servicios.
- iv) Gestión de solicitudes de portabilidad.
- v) Recobro.
- vi) 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.
- vii) Conservación de datos para dar respuesta a las solicitudes de las FF y CC de Seguridad.

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

- i) La identificación del tráfico irregular.
- ii) La verificación de los datos aportados.
- iii) Identificación de clientes y representantes.

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 Analítica y Mejora de servicios, 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, en aras de la mejora de la calidad de los servicios prestados, la optimización de acciones comerciales y otros tratamientos para fines administrativos internos, y la anonimización de datos tratados para otras finalidades.

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

- i) Segmentación con finalidad comercial, personalizando ofertas y, en último término, ofreciendo productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes.
- ii) Envío de información sobre mejores tarifas a los usuarios finales a través de los medios de comunicación habituales con una periodicidad, al menos, anual.
- iii) Elaboración de un perfil comercial completo: realizar perfiles comerciales con los datos derivados de la prestación del servicio, datos de tráfico, navegación y localización, datos inferidos, así como datos obtenidos de fuentes externas, con finalidad comercial.
- iv) Envío de comunicaciones de productos y servicios de terceros: envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos.
- v) Comunicación de datos a empresas del Grupo (...): comunicación de los datos del Cliente a otras empresas del Grupo (...) para el envío de ofertas comerciales por cualquier medio (incluido Whatsapp).

- vi) Publicidad: uso de los datos de tráfico y navegación, datos de localización, datos demográficos, datos de uso de los servicios para personalizar la publicidad en diferentes medios.

.- Las primeras de las finalidades anunciadas, relativas al servicio contratado y a las vicisitudes de este, se vinculan a la gestión de la relación contractual y a la prestación del servicio de telecomunicaciones, 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, la comunicación al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC, con diversas finalidades establecidas legalmente, y la conservación de datos para dar respuesta a las solicitudes de las FF y CC de Seguridad, 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 de recobro 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, 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 LOPDGDD.

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 ***Analítica y Mejora de Servicios***, 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 propia***, se establecen siete 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 (interés legítimo) y las (ii) referidas ofertas comerciales exclusivas de terceros con los que las entidades responsables hayan suscrito acuerdos (consentimiento).

Como se indica, la consultante pretende remitir comunicaciones **comerciales personalizadas** (tanto para realizar una personalización con datos básicos, evaluado el equilibrio entre el beneficio para el cliente y la operadora, como para ofrecer al cliente productos o servicios similares a los contratados, y personalizando las comunicaciones, mediante la segmentación de los destinatarios a partir de datos recabados en la contratación, recargas y consumos) **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 Servicio 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.

En relación con estas finalidades, basadas en el **consentimiento**, se prevé la elaboración de perfiles comerciales completos a partir de datos de servicio, navegación, localización, inferidos y de fuentes externas. Asimismo, se contempla el envío de comunicaciones sobre productos y servicios de terceros, tanto de empresas del Grupo (...) como de entidades con acuerdos comerciales en sectores diversos. Finalmente, se establece el uso de datos de tráfico, navegación y demográficos para la personalización de la publicidad en distintos medios por parte de la agencia de publicidad que se cita.

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 siguiente tabla que se incorpora a los documentos sobre política de privacidad de la nueva marca SIMPLE, se refleja el sistema de comunicaciones de datos bajo el título “¿A quién comunicamos sus 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 de una base de legitimación válida y suficiente para ello, ya sea el consentimiento, el interés legítimo, o por ser obligatorio para cumplir con la legislación.

En esta ocasión, la operadora consultante ha optado por separar en esta 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 anterior tabla 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.

Por otro lado, en el apartado **¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?** se prevé que se utilizarán los datos mientras sean necesarios para la finalidad con la que se han recabado. A su vez, se señala que procederá su bloqueo una vez finalizados estos plazos, poniéndose únicamente a disposición de las autoridades policiales o Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento.

De tal forma, se da el debido cumplimiento al “principio de limitación del plazo de conservación” recogido en el artículo 5.1, letra e) del Reglamento general de protección de datos, según el cual los datos serán “mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el presente Reglamento a fin de proteger los derechos y libertades del interesado.”

Además, de acuerdo con los principios de “*minimización de datos*” y de “*exactitud*”, recogidos —respectivamente— en las letras c) y d) del citado artículo 5 del RGPD, dichos datos serán “c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados” y “d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan”.

Las disposiciones normativas relativas a conservación, minimización y exactitud de datos, se complementan con las relativas a los *derechos de los afectados* por los tratamientos, y, en especial, con el derecho de supresión, recogido en el artículo 17 del RGPD, que tiene por objeto *la eliminación* –sin dilación indebida- de los datos personales cuando concurra alguno de los *supuestos* que en dicho precepto se regulan, constituyendo la causa principal la desaparición de la finalidad que motivó el tratamiento para el que los datos fueron recogidos.

Pues bien, según se observa, las referidas previsiones se contienen debidamente plasmadas en los documentos que se informan, previéndose también de forma explícita el bloqueo de los datos de carácter personal objeto de tratamiento una vez finalizado el plazo de conservación, y únicamente para su puesta a disposición de las autoridades policiales o Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento.

A este respecto, el artículo 32.2 de la LOPDGDD dispone que:

“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.”

En resumen, el apartado de la “Política de Privacidad de los Clientes de los servicios de telecomunicaciones” relativo al plazo de conservación de los datos tratados se informa también favorablemente.

En cuanto al **tratamiento de datos de menores de 14 años**, debe señalarse que los servicios de la operadora se dirigen exclusivamente a mayores de 18 años residentes en España. En los casos en los que un menor de 14 años pueda utilizar algún servicio, el cliente deberá autorizar expresamente el tratamiento de sus datos, en cumplimiento de las previsiones sobre consentimiento de menores (artículo 8 RGPD). A dichos efectos, la consultante se compromete a implementar medidas de seguridad y privacidad adecuadas para proteger los datos de los menores, asegurando que su tratamiento se realiza conforme a la normativa europea de protección de datos.

Respecto a la **utilización de sistemas de inteligencia artificial**, la consultante señala que empleará dichos sistemas para mejorar la eficiencia y calidad de sus servicios, garantizando que su uso respete la privacidad y seguridad de los datos personales. En este sentido, se compromete con que el uso de la IA cumplirá con la normativa europea sobre IA, asegurando su conformidad con los principios de protección de datos, y cumpliendo plenamente con los estándares legales aplicables.

A su vez, 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;”

¿Cuáles son sus derechos?

A su vez, los documentos presentados a informe, en el apartado sobre **¿Cuáles son sus derechos?**, reconocen y garantizan los derechos de acceso,

rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad del interesado establecidos en el RGPD —artículos 12 a 23 RGPD—, que podrán ejercitarse conforme a lo dispuesto por dicha normativa reguladora.

Asimismo, en este apartado se reconoce también de manera expresa el derecho a *revocar* el consentimiento prestado.

El análisis de idoneidad de estas cláusulas resulta afirmativo, habida cuenta de 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.

En resumen, los documentos sobre “Condiciones Generales de Contratación” y sobre “Política de Privacidad Clientes Servicios Telecomunicaciones” 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***.

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 con relación a la citada política y con los tratamientos realizados por la consultante dentro de su ámbito.