

072/2025

La consulta tiene por objeto analizar la adecuación a la normativa de protección de datos personales de las nuevas condiciones generales del *servicio telefónico móvil prepago* de la marca LLAMAYA, para lo cual se aporta una copia de dichas condiciones. En materia de protección de datos de carácter personal, el documento presentado se remite de forma complementaria a la *Política de Privacidad* de la marca, disponible en el siguiente enlace: <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

Con carácter previo, resulta oportuno señalar que esta Agencia ya se ha pronunciado sobre versiones anteriores de las condiciones generales de la marca mediante el Informe 70/2022, de 21 de septiembre de 2022, y el Informe 21/2023, de 30 de marzo de 2023. En consecuencia, el presente informe **se circunscribe al análisis de la documentación actualmente sometida a consideración**, así como al contenido de la política de privacidad publicada en el sitio web de la compañía (<https://www.llamaya.com/static/pdf/condiciones-prepago-lly.pdf>), limitándose estrictamente a valorar su adecuación a la normativa de protección de datos personales.

De la documentación examinada se desprende que las disposiciones relativas a la protección de datos incluidas en las condiciones generales de prestación del *servicio telefónico móvil prepago* se recogen en la *cláusula 11*. Por su parte, en la versión de las condiciones generales disponible en la página web de la compañía —bajo la denominación “Condiciones generales de contratación de los servicios móviles de LLAMAYA en modalidad prepago”— dichas previsiones figuran en la *cláusula 12*, con un contenido sustancialmente equivalente (<https://www.llamaya.com/static/pdf/condiciones-prepago-lly.pdf>). No obstante, a diferencia de lo observado en la documentación aportada a informe, en la versión web los enlaces a la *Política de Privacidad* funcionan correctamente, permitiendo el acceso efectivo al documento correspondiente a través del enlace facilitado: <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

A su vez, en el documento sobre *Política de Privacidad* de la marca, disponible en el enlace <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>, se establece, *con carácter general*, la Política de Protección de Datos y Privacidad de Usuarios Web XFERA, con un contenido sustancialmente equivalente al de las condiciones generales de la marca LLAMAYA.

I

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos -**RGPD**-), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales -**LOPDGDD**- conforman el marco jurídico de referencia en España que afecta a la protección de datos de carácter personal. En estas normas se regulan los principios y fundamentos a los que deben ajustarse la recogida y tratamiento de los datos personales por cualquier persona pública o privada que lleve a cabo tratamiento de datos de carácter personal en el ejercicio de su actividad.

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

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

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

- la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;
- los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;
- los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;
- cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), 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 concorra este derecho de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Reglamento (UE) 2016/679.”

II

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

El contenido de dicha cláusula se reproduce parcialmente en el documento obrante en internet, <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>, en el que se establece, *con carácter general*, la Política de Protección de Datos y Privacidad de Usuarios Web XFERA, desarrollando con mayor amplitud algunas de las previsiones incluidas en las *condiciones generales* de la marca LLAMAYA.

En consecuencia, y habida cuenta de que el clausulado sobre “protección de datos” de las condiciones generales (primera capa informativa) se complementa con las previsiones sobre “Política de Protección de Datos y Privacidad de Usuarios Web XFERA”, accesible a través de internet (segunda capa informativa), el presente análisis se referirá al estudio conjunto de adecuación de ambos documentos a las exigencias derivadas de la normativa de protección de datos.

En el apartado sobre responsable del tratamiento de las condiciones generales y de la política de privacidad, se incluye una previsión de carácter general sobre dicho responsable, y se anuncia la existencia de un Delegado de Protección de Datos (DPO), con el que podrán contactar los usuarios del servicio mediante escrito dirigido al mismo por correo electrónico.

Según se observa, este apartado desarrolla con la debida extensión y garantías los detalles relativos a la *“responsabilidad de los tratamientos”*

realizados por la operadora consultante, adaptándose a las exigencias de concisión, transparencia e inteligibilidad, reguladas en el artículo 12.1 del RGPD, refiriendo la identidad y los datos de contacto del responsable, en los estrictos términos previstos por su artículo 13.

En la cláusula 11.2 de las *condiciones generales* se contienen los subapartados referidos a la **finalidad de los tratamientos** de los datos de carácter personal, y a la **base legitimadora** de dichos tratamientos.

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

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

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

En resumen, en unos y otros supuestos, la base jurídica legitimadora de estos tipos de tratamiento se fundamenta en la relación contractual (ex artículo **6.1. b. RGPD**).

De acuerdo con dichas previsiones, los datos personales que deberán tratarse en orden a la finalidad de “*Gestión de la relación contractual*”, serán los datos identificativos, los de contacto, los datos referidos a tarifas, a servicios contratados, a consumos y uso de los servicios, a calidad del servicio, y a recargas, medios de pago y facturas emitidas.

Asimismo, debe entenderse que, para la prestación de servicios de telecomunicaciones, además de los datos de contacto, se tratarán los datos de identificación de los dispositivos y la dirección IP, así como los datos de tráfico y navegación, incluyendo los datos de localización asociados al tráfico. Sin embargo, debe entenderse que estos se tratarán únicamente en la medida en la que sean necesarios para prestar el servicio, la gestión de las redes e interconexiones y la detección, gestión y solución de incidencias.

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

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

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

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

b) a que sus datos de tráfico sean utilizados para promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios de valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para tales servicios o promoción comercial únicamente cuando hubieran prestado su consentimiento para ello. Los usuarios finales dispondrán

del derecho de retirar su consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico en cualquier momento y con efecto inmediato;

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

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

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

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

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

A su vez, la operadora consultante, como apartado “g) *Sistema de gestión de abonado*”, de su política de protección de datos, ha introducido la

previsión de tratamientos de datos en relación con la cesión de dichos datos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC):

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

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

En conclusión, *en relación con la gestión de la relación contractual*, la política de protección de datos y privacidad de la consultante resulta fácilmente inteligible y conforme con las exigencias derivadas de la aplicación de los artículos 12 y 13 del RGPD.

III

En relación con las finalidades de *verificación de información, prevención del fraude y envío de comunicaciones comerciales propias*, la base legitimadora del tratamiento de los supuestos analizados se sustenta en el **interés legítimo** de la operadora, tal y como se concreta en la cláusula 11.2, letras b), c) y d), del documento de condiciones generales.

En lo que respecta a la verificación de la información y a la prevención del fraude, la concurrencia de dicho interés legítimo —ostentado por la consultante— resulta clara e incontrovertida, al articularse con el objetivo de evitar el fraude en la contratación y referirse exclusivamente al tratamiento de los datos estrictamente necesarios para la consecución de dicha finalidad.

En este sentido, la verificación de la exactitud de los datos facilitados por los clientes, así como la adhesión al denominado “*Sistema Hunter*” de lucha contra el fraude, constituyen instrumentos lícitos, proporcionados y adecuados, orientados tanto a reforzar la garantía de los derechos de los interesados como a salvaguardar los legítimos intereses de la propia consultante, permitiendo detectar la posible existencia de información potencialmente fraudulenta durante el proceso de aprobación del servicio.

El conjunto de estas medidas —adoptadas *ad cautelam* y materializadas en determinadas operaciones de tratamiento de datos de carácter personal— se incardina en lo dispuesto en el artículo 6.1 f) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), conforme al cual 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 consecuencia, tanto la invocación del interés legítimo como los medios implementados para la verificación de la exactitud de los datos facilitados por el cliente —a los que se refiere la cláusula incorporada al documento objeto de informe— resultan conformes con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento prevista en el citado artículo 6.1 f) del RGPD.

Asimismo, la consultante también justifica la concurrencia de su interés legítimo en relación con la finalidad consistente en el envío de *“comunicaciones comerciales propias”* —letra d) de la cláusula 11.2 de las condiciones generales —, mediante la personalización de ofertas y, en último término, el ofrecimiento de productos y servicios propios destinados a atender las necesidades y preferencias de sus clientes.

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

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

El apartado 11.2 e) de las condiciones generales se refiere al tratamiento de datos en orden a la *“Información sobre mejores tarifas”* que debe ofrecerse a los clientes. En este caso, la base de legitimación para el tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra en la regulación normativa introducida por el artículo 67.7 de la LGTel, que obliga a la consultante a realizar las correspondientes comunicaciones a los afectados con la periodicidad establecida en dicho precepto. En consecuencia, para este supuesto concurren los requisitos establecidos por el **art. 6.1 c) RGPD**, cuando dispone que el tratamiento será lícito cuando sea necesario para el cumplimiento de una *obligación legal* aplicable al responsable.

Por su parte, el apartado 11.2 f) de las *condiciones generales* se refiere a la *“Cooperación con los agentes facultados”*. En concreto, se alude a la *conservación de datos* relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, informándose a los clientes sobre la tipología de dichos datos, sobre la finalidad de los tratamientos, y sobre los destinatarios de las cesiones de datos legalmente establecidas. La base jurídica que legitima el tratamiento de estos datos es el cumplimiento de las obligaciones legales exigibles al responsable del tratamiento (Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones).

A su vez, el apartado 11.2.1 de las condiciones generales contempla la posibilidad de *analizar el uso* que el cliente realiza de los servicios contratados. Dicho análisis tiene como finalidad mejorar los servicios existentes, desarrollar nuevas ofertas, reducir los tiempos de espera y optimizar el enrutamiento de las llamadas al servicio de atención al cliente. Asimismo, permite detectar incidencias, áreas de mejora y necesidades generales del servicio.

Entre estas necesidades se incluyen, a título meramente enunciativo, las derivadas de problemas relacionados con antenas, cobertura o red, así como situaciones de tráfico irregular o fraudulento. También se prevé la elaboración de modelos estadísticos, tales como los de propensión al abandono, con el objetivo de anticipar comportamientos y optimizar la prestación del servicio.

Estas actuaciones, que la operadora pretende amparar en su interés legítimo, **resultan conformes con la normativa sobre protección de datos**, pero deben limitarse estrictamente a las finalidades descritas. A tal efecto, resulta imprescindible aplicar medidas de pseudonimización de los datos personales y adoptar las garantías necesarias para minimizar el impacto sobre el derecho a la protección de datos del cliente, asegurando en todo caso su derecho de oposición. Solo de este modo se cumplirá adecuadamente con lo dispuesto en el artículo 6.1.f) del RGPD, relativo a la licitud del tratamiento de datos.

Finalmente, en el *apartado 11.3 —¿Cuáles son sus derechos?—* del documento sobre *condiciones generales*, se hace referencia a la posibilidad de ejercicio de los derechos en materia de protección de datos, con indicación concreta de la fórmula y de los medios puestos al servicio de su efectividad.

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

El análisis de idoneidad de dicha cláusula resulta afirmativo, habida cuenta 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.

IV

Tal y como se señaló anteriormente, el contenido de la cláusula 11 de las *condiciones generales* se reproduce parcialmente en el documento obrante en internet, <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>, en el que se establece, *con carácter general*, la Política de Protección de Datos y Privacidad de Usuarios Web XFERA, desarrollando con mayor amplitud algunas de las previsiones incluidas en las *condiciones generales* de la marca LLAMAYA.

En el apartado 2 de dicha versión web, bajo el título *¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?*, se describen otros tipos de tratamiento de datos cuya base de legitimación se obtiene a través del *consentimiento* otorgado por el cliente. Así, el ofrecimiento de información sobre servicios, la comprobación de cobertura de dichos servicios, y la utilización de los datos de contacto facilitados por el propio usuario para la gestión comercial.

En cuanto al tipo de datos tratados, según su procedencia, se distingue entre los *proporcionados de forma directa por el cliente*, los *derivados del desarrollo de la relación*, los *datos inferidos por (la compañía)*, y los *datos obtenidos de terceros con el consentimiento del afectado*.

Bajo el título *¿A quién comunicamos sus datos?*, en el apartado 4 de la política de protección de datos y privacidad web se informa sobre la comunicación a terceras empresas en caso de que así *lo consienta* el afectado. Del análisis de las cesiones previstas, se infiere su conformidad con la

normativa de protección de datos, no previéndose la realización de transferencias internacionales de datos.

Por su parte, el apartado 5 del citado documento se refiere a los plazos de *conservación de los datos personales* de los afectados. Con carácter general, se dispone la conservación de los datos por la operadora teniendo en cuenta los plazos legales que resulten de aplicación en cada caso concreto, de acuerdo con la tipología de datos, así como con la finalidad del tratamiento.

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

“Artículo 32. Bloqueo de los datos.

1. El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su rectificación o supresión.

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

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

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

(...)”

De acuerdo con todo lo anterior, **tanto el literal de la cláusula 11, relativa a protección de datos, incluida en el documento sobre condiciones generales de contratación de los servicios móviles en modalidad prepago, que ahora se informa, como la Política de Protección de Datos y Privacidad de Usuarios Web XFERA, se informan favorablemente.**

Ello no obstante, en relación con la marca informada, la consultante deberá proceder a la sustitución del enlace obrante en la cláusula 11 del documento sometido a informe por *otro que funcione adecuadamente*, facilitando así convenientemente el acceso a la información complementaria obrante en el sitio web de la operadora.

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.