

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las nuevas condiciones generales y de privacidad en la prestación del *servicio telefónico móvil de modalidad de prepago* de la marca LEBARA, acompañando a dichos efectos la documentación correspondiente, entre la que se incluye el documento denominado *POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE CLIENTES LEBARA*. A este último se accede, asimismo, a través del enlace <https://mobile.lebara.com/es/es/politica-de-privacidad>, desde internet.

Como cuestión previa, conviene señalar la emisión de diversos informes referidos a la política de privacidad y protección de datos de la mercantil solicitante —*en relación con versiones previas a la ahora presentada*—, en los que se procedió al correspondiente análisis de conformidad respecto de la normativa aplicable en materia de protección de datos, tanto en lo relativo a la prestación del servicio telefónico en la modalidad prepago como post pago.

El más reciente de estos, de 21 de enero de 2022 —informe jurídico nº 81/2021—, así como otro anterior, de 2 de octubre de 2019 —informe jurídico nº 96/2019—, analizó la adecuación a dicha normativa de las condiciones generales de contratación de los servicios fijos y de las condiciones particulares de contratación de los servicios móviles prepago de la marca LEBARA, y, muy especialmente, la *POLÍTICA DE PRIVACIDAD* incorporada a dichas condiciones.

En consecuencia, el presente Informe se referirá al análisis de *la actual* “política de privacidad” de la compañía *en la versión que ahora se somete a consulta* -coincidente con la accesible a través del enlace web citado más arriba-, y, en sus estrictos términos, al examen de adecuación de dicha *política* y del *resto de los documentos* que se acompañan a la normativa de protección de datos.

También como cuestión previa, debe señalarse que -según se constata-, el clausulado sobre protección de datos incorporado al documento sobre *condiciones generales* presentado, y referido al servicio *telefónico móvil prepago*, se incorpora en la **cláusula 11** de dicho documento.

Finalmente, como tercera cuestión previa, debe señalarse que en el apartado **2.3** del documento *Política de privacidad de clientes LEBARA*, que se presenta a informe, se incorporan diversas finalidades derivadas del consentimiento de los clientes **-que no se explicitan en el documento sobre**

**condiciones generales** de cuyo análisis se trata-, lo que, en consecuencia, exigirá asimismo el correspondiente análisis de adecuación del contenido de dicho apartado a la normativa de protección de datos.

## I

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

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

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

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

- la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;
- los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;
- los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;
- cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra los intereses legítimos del responsable o de un tercero;
- los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;
- en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las

garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.

- el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos;
- cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada;
- el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de que no facilitar tales datos;
- la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

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

**“Artículo 11 LOPDGDD. Transparencia e información al afectado.**

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

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

a) La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, en su caso.

b) La finalidad del tratamiento.

c) La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

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

## II

El contenido de los documentos presentados a informe, coincide sustancialmente con el de la solicitud anterior de la operadora consultante, que dio lugar a la emisión del informe 81/2021, de 21 de enero, si bien, según se aprecia, se ha procedido a una nueva sistematización de las cláusulas de las “Condiciones Generales” de contratación —con una nueva numeración de estas—, y a una mínima aclaración sobre el tipo de datos utilizados en relación con la causa legitimadora del tratamiento referida al interés legítimo (apartado 2.2 de la “Política de Privacidad”, coincidente con el apartado 11.2.2 de las “Condiciones Generales”).

En la cláusula sobre *protección de datos* sometida al parecer de la Agencia —incluida como **número 11** del documento presentado sobre condiciones generales de prestación del servicio de telefonía móvil con tarjeta — se incorporan contenidos referidos a las siguientes cuestiones: ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?, ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?, ¿A quién comunicamos sus datos?, Transferencias internacionales, ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos? y ¿Cuáles son sus derechos?

La estructura de la citada *cláusula nº 11*, se reproduce en el documento sobre *política de privacidad* que se acompaña a la consulta, si bien, según se ha adelantado, este último desarrolla —además— un apartado específico referido a los tratamientos de datos personales realizados sobre la base jurídica del consentimiento del afectado, que no se encuentra incorporado a las condiciones generales objeto de análisis. En concreto, el apartado 2.3 de la *política de privacidad de los clientes*”, incorporan diversas finalidades -que no se explicitan en el documento sobre condiciones generales presentadas-, referidas al citado consentimiento de los clientes.

**En consecuencia, y habida cuenta de que en el documento sobre política de privacidad de los clientes de la consultante se incorporan al**

**completo las previsiones de la cláusula número 11 del documento sobre condiciones generales, añadiéndose, además, algunas otras —referidas al consentimiento de los afectados—, el presente análisis se referirá al estudio de adecuación del documento política de privacidad de los clientes a las exigencias derivadas de la normativa de protección de datos.**

La estructura del documento *Política de privacidad de los clientes* sometido a Informe obedece al siguiente esquema: 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento?, 2. ¿Con qué finalidades tratamos sus datos y bajo qué legitimación?, 3. ¿A quién comunicamos sus datos?, 4. Transferencias internacionales, 5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos? y 6. ¿Cuáles son sus derechos?

En el apartado “Responsable del Tratamiento”, se contiene una previsión de carácter general sobre dicho responsable, y, además, siguiendo en este punto las indicaciones de nuestro informe 81/2021, se *anuncia* la existencia de un Delegado de Protección de Datos (DPO) con el que pueden contactar los usuarios del servicio mediante escrito dirigido al mismo por medios electrónicos, facilitándose la dirección de correo electrónico de este.

En consecuencia, a diferencia de lo que informamos con anterioridad, en esta nueva solicitud se aprecia que el apartado analizado *desarrolla* con la debida amplitud y garantías los detalles relativos a la *responsabilidad de los tratamientos* realizados por la operadora consultante, *adaptándose* a las exigencias de transparencia e inteligibilidad, reguladas en el artículo 12.1 del RGPD, en los estrictos términos previstos por su artículo 13, habiéndose procedido a la **modificación previamente informada**, en orden al mejor cumplimiento de las exigencias dimanantes de la normativa de protección de datos.

En lo relativo a la **finalidad de los tratamientos** de los datos de carácter personal, y a la **base legitimadora** de dichos tratamientos, en el apartado 2 de la *política de privacidad* se contienen tres subapartados, el primero de los cuales -2.1.- se refiere al tratamiento de los datos personales en el marco de la contratación y prestación de los servicios ofrecidos con las **finalidades** de: a) Gestión de la relación contractual, b) Prestación de servicios de telecomunicaciones, c) Verificación de información, d) Prevención del fraude, e) Información comercial propia, f) Libro Registro y cooperación con los agentes facultados, y g) Sistema de gestión de abonado.

A dichas finalidades, se añaden las enunciadas en el apartado 2.2 -derivadas del *interés legítimo* invocado por la operadora consultante-, y en el apartado 2.3, se refieren las vinculadas a la prestación del *consentimiento* de los clientes afectados por los tratamientos.

De tal modo, se procede a la estructuración de *catorce (14) tipos* de finalidades, de acuerdo con una sistemática cuyo epicentro se sitúa en la base jurídica que legitima cada una de ellas, con expresa mención, en cada caso, de la concurrencia de una u otra causa de legitimación.

En este sentido, según se expuso en el **Punto II de nuestro informe 81/2021**, y ahora se reitera:

“En concreto, las finalidades relativas a la “a) *Gestión de la relación contractual*”, y a la “b) *Prestación de servicios de telecomunicaciones*”, se vinculan a diferentes actividades que se *presumen* necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, derivadas del propio contrato.

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

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

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

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



Asimismo, para la “Prestación de servicios de telecomunicaciones”, además de los datos de contacto, se tratarán los datos de identificación de los dispositivos y la dirección IP, así como los datos de tráfico y de navegación, e incluso los datos de localización asociados al tráfico.

Pues bien, **a los efectos de la gestión contractual** que posibilite la prestación del servicio de telecomunicaciones, el tratamiento de los *datos de navegación, tráfico y localización asociados al tráfico* por parte de la consultante deberá limitarse a lo estrictamente necesario en orden a la referida facturación o al descuento en las tarifas, 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 48.2.c) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, 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 electrónicas tendrán los siguientes derechos: 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 informado 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.”

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 -que podrá basarse en las previsiones del artículo 6.1 b) del RGPD-, la base legal que permite el resto de los tratamientos de dichos datos de localización es el consentimiento de los usuarios afectados manifestado de manera específica.

De todo lo anterior, **se extrae que la cláusula objeto de estudio resulta suficientemente clara y concisa, atendiendo de manera**

***inteligible y fácilmente accesible a las exigencias derivadas de la aplicación de los artículos 12 y 13 del RGPD.*** Esto es, de la lectura del apartado “Prestación de servicios de telecomunicaciones”, se desprende el debido respeto a los límites derivados de la aplicación de la base jurídica contractual —ex artículo 6.1. b) RGPD—, y que legitiman el tratamiento de los datos de facturación y navegación. Por su parte, los datos de localización asociados al tráfico serán tratados (*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 consecuencia, el documento sobre *Política de Privacidad* informado **cumple en este punto** con el principio de transparencia, que implica el uso de información concisa, transparente, inteligible, y con un lenguaje, claro y sencillo, toda vez que (i) se especifican claramente los límites del tratamiento de datos de tráfico y localización específicamente vinculados a la facturación, (ii) se atribuye con claridad al consentimiento, en otro apartado —cláusula 2.3. e)—, la posibilidad de utilización de los datos de localización para otras finalidades distintas, y (iii) se especifica claramente que, fuera de los anteriores supuestos, la conservación de datos de tráfico y localización se circunscribe a lo dispuesto en la normativa que resulta aplicable.

No obstante lo anterior, la consultante deberá estar al estricto cumplimiento de los principios relativos al tratamiento de datos recogidos en el artículo 5 del RGPD, y, muy especialmente, a lo dispuesto en relación con el denominado *Principio de minimización de datos*, de acuerdo con el cual “Los datos personales serán: (...) c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados”, de modo que cualquier tratamiento de dichos datos que no resulte imprescindible en relación con la *prestación del servicio de telecomunicaciones*, deberá quedar amparado, en su caso, por alguna otra de las bases legitimadoras de los tratamientos previstas en el artículo 6 del RGPD.

Asimismo, la *Política de privacidad de clientes* de la operadora, se refiere a las finalidades relativas a: c) Verificación de información, d) Prevención del fraude y e) Información comercial propia, informando de que en todos estos casos la base legitimadora del tratamiento entronca con el “interés legítimo” de la operadora.

Pues bien, en cuanto a la “verificación de información” y la “prevención del fraude”, la concurrencia del dicho interés legítimo



-ostentado por la consultante- resulta claro e incontrovertido, articulándose en aras de la prevención del fraude en la contratación, y refiriéndose únicamente al tratamiento de los datos estrictamente necesarios para dicho fin.

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

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

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

A su vez, la consultante justifica la concurrencia de su interés legítimo en relación con la finalidad relativa al envío de Información comercial propia, procediendo a la personalización de ofertas y, en último término, al ofrecimiento de productos y servicios propios para subvenir a las necesidades y deseos de sus clientes.

A este respecto, conviene recordar que, **en el envío de comunicaciones comerciales personalizadas** -siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios o productos de la marca del consultante sobre los cuales el cliente tenga una expectativa razonable de recibirlos como cliente-, y tratándose de comunicaciones electrónicas, el artículo 21 de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico -norma especial cuya aplicación prevalece

sobre el Reglamento-, **se 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.

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

### III

A continuación, el documento presentado a informe se refiere a *dos supuestos* que tienen 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.

Así, el apartado 2.1. del documento que se analiza, alude —en su **apartado f**— a los tratamientos de datos necesarios para la llevanza del “*Libro Registro y cooperación con los agentes facultados*”, con expresa mención de la *normativa aplicable* que exige la recogida y tratamiento de determinados datos de carácter personal.

En concreto, se alude a lo dispuesto por la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, informándose a los clientes sobre la tipología de dichos datos, sobre la finalidad de los tratamientos, y sobre los destinatarios de las cesiones de datos legalmente establecidas.

Según se señala en la política de privacidad, la base jurídica que legitima el tratamiento de estos datos es el cumplimiento de la legislación vigente. Así, se sigue lo dispuesto en la citada *letra c) del artículo 6.1 del RGPD*, dando la operadora consultante el debido cumplimiento a las obligaciones relativas a la retención de los datos conservados de conformidad

con lo dispuesto en la ley, y pudiendo ser cedidos a los agentes facultados únicamente de acuerdo con lo dispuesto en la propia ley y para los fines que se determinan y previa autorización judicial —*ex artículos 3, 4 y 5 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre*—.

Finalmente, y también con base en la habilitación contenida en una norma con rango de ley formal —*artículo 6.1.c) RGPD*—, en el documento presentado, como parte del **apartado g) Sistema de gestión de abonado**, se ha introducido la siguiente previsión, que resulta conforme con lo dispuesto en la normativa de protección de datos:

“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.”

Dicha previsión se circunscribe a lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, respectivamente, en relación con las llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia, y a la posibilidad de figurar o no en las guías de abonados.

En este sentido, el párrafo segundo del artículo 68.2 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, desarrolla el derecho que tienen los abonados a no figurar en las guías o a solicitar la omisión de algunos de sus datos, señalando que:

“Los datos referentes a los abonados que hubieran ejercido su derecho a no figurar en las guías accesibles al público únicamente se proporcionarán a las entidades titulares del servicio de atención de llamadas de emergencia. A estos efectos, se entenderá que los servicios de llamadas de emergencia son los

prestados a través del número 112 y aquellos otros que determine la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información”.

En consecuencia, del mismo modo que se informó en nuestro informe anterior —81/2021, de 21 de enero de 2022—, el documento sobre *Política de Privacidad* informado cumple también **en este punto** con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

#### IV

El apartado 2.2. de la política de privacidad de la compañía consultante, contempla la posibilidad del análisis del *“uso que el cliente hace de los servicios contratados”*, tanto durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización de este, a fin de mejorarlos, ampliarlos y desarrollar nuevos servicios, tarifas y/o promociones, adoptando las medidas oportunas para garantizar *el menor impacto* en el derecho a la protección de datos del cliente. Este tipo de acciones pretenden fundamentarse en el *interés legítimo* de la operadora, quien, en el documento presentado a informe, señala que, a los pretendidos efectos, se tratarán los datos estrictamente necesarios a dicho fin, procediendo a la pseudonimización de la información con datos de carácter personal, y garantizando, en todo caso, el derecho de oposición del cliente.

a

b Las finalidades que se enumeran a dichos efectos son las siguientes: a). Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc), b). Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias), y c). Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

c

En nuestro anterior informe 81/2021, el citado apartado 2.2. —*en su anterior versión*— fue informado desfavorablemente. Así, según señalamos en su **Punto IV**:

*“(…) Pues bien, a nuestro juicio, la citada cláusula (2.2.) resulta **vaga y confusa**, por cuanto, sin perjuicio de que —a modo de ejemplo— se refieran algunos supuestos concretos, no se infiere con la claridad exigible qué debe entenderse por el “uso que el cliente hace de los servicios contratados”.*

Al tiempo, si como señala la consultante, este tipo de tratamientos requieren de un previo análisis y la adopción de *“las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo”*, se extrae que estos

tratamientos deberían precisarse con absoluto detalle, sin que el invocado *interés legítimo* pueda servir para fundamentar dichos tratamientos de datos más allá de las previsiones establecidas legalmente, y, muy especialmente, en lo relativo a evaluaciones de impacto, más allá de lo dispuesto por el artículo 35 del RGPD:

Artículo 35. Evaluación de impacto relativa a la protección de datos

1. Cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable del tratamiento realizará, antes del tratamiento, una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en la protección de datos personales. Una única evaluación podrá abordar una serie de operaciones de tratamiento similares que entrañen altos riesgos similares.

(...)

7. La evaluación deberá incluir como mínimo: a) ***una descripción sistemática de las operaciones de tratamiento previstas*** y de los fines del tratamiento, inclusive, cuando proceda, el interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento; b) una evaluación de la necesidad y la proporcionalidad de las operaciones de tratamiento con respecto a su finalidad; c) una evaluación de los riesgos para los derechos y libertades de los interesados a que se refiere el apartado 1, y d) las medidas previstas para afrontar los riesgos, incluidas garantías, medidas de seguridad y mecanismos que garanticen la protección de datos personales, y a demostrar la conformidad con el presente Reglamento, teniendo en cuenta los derechos e intereses legítimos de los interesados y de otras personas afectadas.” (la negrita es nuestra)

En consecuencia, por parte de la operadora consultante **deberá precederse a la concreción singularizada y sistemática** de las acciones que pretenda emprender sobre la base de su *interés legítimo* y que tenga por objeto el análisis del “uso que el cliente hace de los servicios contratados”, detallando, al menos, las operaciones de tratamiento previstas, los fines que persiga con su desarrollo, e, incluso, la naturaleza y características del interés legítimo que persiga con este tipo de tratamientos.

Únicamente, de este modo, se dará el debido cumplimiento a las previsiones del *apartado f) del artículo 6.1*, del RGPD, referido a la “*Licitud del tratamiento*”, anteriormente transcrito.”

Pues bien, **de acuerdo con las indicaciones** de nuestro anterior informe 81/2021 de 21 de enero de 2022, en la *nueva versión* de su Política de Privacidad, la operadora consultante ha procedido a la modificación del citado

apartado 2.2., *incorporando una referencia explícita y concreta* al “uso que el cliente hace de los servicios contratados”, tal y como se observa en el texto actual de dicha cláusula que, en consecuencia, **se informa favorablemente**. A saber:

“Para estas finalidades utilizamos datos seudonimizados, ***así como información sobre el uso que el Cliente hace de los servicios que ponemos a su disposición entendiendo como tal: servicio de telecomunicaciones (lo que incluye la correcta gestión de la relación contractual, facturación y pagos, la calidad del servicio de telecomunicaciones y de la red), servicios de consulta como la app o servicio de atención al cliente y la calidad de tales servicios, así como la resolución de incidencias.*** Por ejemplo, a título enunciativo se pueden utilizar los siguientes datos: tipo y/o número de llamadas realizadas, existencia de roaming, horarios, volumen de navegación, zonas de mayor o menor incidencia de tráfico, importes medios de factura o recarga, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias, ***reintentos de llamada fallida, si usa o no la app, etc.***

En estos casos, (...) adoptará las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo. Por ejemplo, (...) seudonimizará los datos y tratará aquellos que sean estrictamente necesarios para ese fin. El Cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad escribiendo a [dpo@\(...\).com](mailto:dpo@(...).com)”

## **V**

Bajo el título ¿A quién comunicamos sus datos? (apartado 3), la cláusula que se informa refiere la existencia de una pluralidad de destinatarios -cesionarios de la información con datos de carácter personal-, y acompaña un cuadro estructurado de acuerdo con el tipo de datos comunicados y la habilitación legal que, en cada caso, ampara la cesión de dicha información. Del análisis de las cesiones previstas, **se infiere su conformidad con la normativa de protección de datos**.

El documento objeto de informe se refiere también de manera expresa a las *transferencias internacionales* de datos (apartado 4). Así, según se prevé en la Política de Privacidad, en el epígrafe “Transferencias internacionales”, la operadora consultante no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de clientes con carácter general, si bien, *“puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio de atención al cliente o soporte, en base a la ejecución del contrato”*. Para estos casos asegura que cuenta con garantías adecuadas, refiriendo que estas 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.

De tal modo, se ofrece la debida información en relación con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 13.1 f) RGPD, dirigidas a la adopción de las garantías adecuadas y apropiadas en orden a la realización de dichas transferencias.

En este punto, nuestro anterior informe 81/2021 apuntaba la necesidad de que, en dicha cláusula se señalara la posibilidad de que el cliente pudiese obtener *una copia o información sobre estas garantías*. En consecuencia, en el nuevo documento presentado a informe, **se ha procedido a la adaptación de la cláusula** objeto de este análisis a todas las previsiones incluidas en el citado artículo 13.1. f) RGPD, mediante la correspondiente modificación, posibilitándose la obtención de dicha *“copia o información”* sobre garantías de las cláusulas contractuales, a través de solicitud cursada a la dirección electrónica del DPO de la operadora.

El apartado 5 del documento objeto de este Informe, se refiere a la *conservación de los datos* personales de los afectados. Con carácter general, se dispone la conservación de los datos por la operadora mientras se mantenga la relación contractual, procediéndose posteriormente al bloqueo de los datos.

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

“Artículo 32. *Bloqueo de los datos.*

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

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

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

A su vez, en el documento (apartado 6) 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 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.

## **VI**

Finalmente, debe referirse que, en el apartado 2.3 del documento sobre *Política de privacidad de clientes* se describen los tipos de tratamiento de datos cuya base de legitimación se obtiene a través del **consentimiento** otorgado por el cliente. Así, a) El envío de información comercial de otros servicios de (...) o de otras empresas del Grupo, b) El envío de información comercial de terceros, c) El perfilado y enriquecimiento de bases de datos con fines comerciales, d) El tratamiento de los datos de tráfico y navegación, e) El tratamiento de los datos de localización, y f) La cesión de datos a otras empresas del grupo con fines comerciales.

Para todos estos supuestos, tal y como prevé la consultante en su *“política de privacidad”*, será necesario que los clientes afectados *otorguen previamente su consentimiento* expreso para el tratamiento, siendo también necesario dicho consentimiento para la elaboración de perfilados y de caracterizaciones.

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

En concreto, en relación con el perfilado y enriquecimiento de bases de datos, la consultante prevé que el cliente **pueda graduar** su consentimiento sobre el tipo de datos en consideración a su origen. Así, según se señala en la *Política de Privacidad*, dichos datos podrían provenir de (i) bases de datos de

fuentes de acceso público, (ii) de criterios geográficos (provincia, localidad, código postal, área censal), (iii) de información catastral, (iv) de datos sociodemográficos (renta media o tasa de paro por distrito o población en la que reside), (v) de datos recibidos de las interacciones digitales realizadas por los clientes, por ejemplo, por medio del uso de cookies, píxeles o cualquier tecnología de seguimiento, (vi) de datos de interacciones con otros productos y servicios digitales como son la APP de la consultante, cookies y píxeles de sus páginas webs, actuaciones que realiza en sus redes sociales, etc., y (vii) de datos derivados de servicios prestados por otras empresas del Grupo en caso de que consienta (el cliente).

Para todos estos supuestos, se *informa* que el tratamiento de los datos requiere del consentimiento de las personas afectadas, conservando la operadora la información mientras el cliente no retire su consentimiento, de lo que se *infiere* que los interesados podrán *revocar posteriormente dicho consentimiento*.

De tal modo, en relación con el consentimiento de los afectados, y la finalidad del tratamiento de sus datos -derivado de lo dispuesto en el artículo 6.1 a) del RGPD-, debe incorporarse —tal y como se indicó en nuestro anterior informe de 21 de enero de 2022 —informe jurídico nº 81/2021—, *una completa previsión en el clausulado contractual*, que garantice que el tratamiento de los datos de carácter personal de los afectados para dichos fines resulta consentido, en los términos de los artículos 4.1-11 y 7 del RGPD. De acuerdo con dichos preceptos, dicho consentimiento debe ser informado, libre, específico y otorgado por los interesados mediante una manifestación que muestre su voluntad de consentir o mediante una clara acción afirmativa.

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

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

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

En consecuencia, en los contratos utilizados, la operadora consultante deberá velar por el cumplimiento de sus obligaciones en relación con el otorgamiento del consentimiento de los clientes para las diferentes finalidades de tratamiento de datos pretendidas.

Asimismo, las modificaciones propuestas en el presente informe deberán surtir efecto *también* en la versión web de la Política de Privacidad de Clientes de la consultante, que se ofrece en el sitio web <https://mobile.lebara.com/es/es/politica-de-privacidad>, a cuyo contenido se ha accedido a efectos de establecer las oportunas concordancias, debiendo adaptarse su texto a todo lo expuesto.

En resumen, el documento “*Política de Privacidad*” de la consultante que se presentan a informe trata 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*, sin perjuicio de la necesaria verificación de lo expuesto en relación con las finalidades de los tratamientos cuya base de legitimación sea el consentimiento de los afectados, a fin de garantizar el adecuado y completo cumplimiento de lo previsto en el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos.

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.