

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las nuevas condiciones generales y particulares en la prestación del *servicio telefónico móvil, y del servicio de Internet en casa* de la marca PEPEPHONE, acompañando a dichos efectos la documentación correspondiente, entre la que se incluye una cláusula específica —nº 10— denominada *PROTECCIÓN DE DATOS*. Dichas condiciones, cuya entrada en vigor se prevé para el 28 de agosto de 2022, son accesibles, asimismo, a través de los siguientes enlaces <https://www.pepephone.com/tarifas-moviles/informacion-legal-agosto> y <https://www.pepephone.com/internet-en-casa/informacion-legal-agosto>, desde internet.

En consecuencia, el presente Informe se referirá al análisis del clausulado sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* de la compañía *en la versión que ahora se somete a consulta* —coincidente con la accesible a través de los enlaces web citados más arriba—, y, en sus estrictos términos, al examen de adecuación de sus previsiones 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

Según se ha señalado, el clausulado sobre protección de datos incorporado al documento sobre *condiciones generales* presentado, y referido al servicio *teléfono móvil* de la consultante, se contiene en la **cláusula 10** del documento que se informa.

En dicha cláusula sobre *protección de datos* sometida al parecer de la Agencia —incluida como **número 10** del documento presentado sobre condiciones generales de prestación del servicio de telefonía móvil— se regulan 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 10*, se reproduce literalmente en la versión web del documento que se informa, debiendo señalarse que —tanto en uno como en otro caso—, el *apartado 2* de dicha cláusula nº 10 refiere diversas posibilidades para el tratamiento de los datos personales de los clientes de la operadora, en virtud de diferentes bases de legitimación que justificarían dicho tratamiento, y en razón de las siguientes finalidades: a) Gestión de la relación contractual, b) Prestación de servicios de telecomunicaciones, c) Verificación de información, d) Prevención del fraude, e) Información sobre mejores tarifas, f) Cooperación con los agentes facultados, y g) Sistema de gestión de abonado.

En consecuencia, y habida cuenta de que en la versión web de las condiciones generales que se informan, la consultante incorpora al completo las previsiones de dichas condiciones, el presente análisis se referirá al estudio de adecuación de los documentos presentados a informe a las exigencias derivadas de la normativa de protección de datos.

En el apartado sobre responsable del tratamiento, se contiene una previsión de carácter general sobre dicho responsable, y, además, 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.

Según se aprecia, dicho apartado *desarrolla* con la debida amplitud y garantías los detalles relativos a la *responsabilidad de los tratamientos* realizados por la operadora consultante, *adaptándose* a las exigencias de transparencia e inteligibilidad, reguladas en el artículo 12.1 del RGPD, en los estrictos términos previstos por su artículo 13, en orden al debido 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 cláusula nº 10 se contienen seis subapartados, que se refieren 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 sobre mejores tarifas, f) Cooperación con los agentes facultados, y g) Sistema de gestión de abonado.

A su vez, en la letra b) del apartado 2 de dicha cláusula nº 10, sobre prestación del servicio de telecomunicaciones, se enuncian —además— dos finalidades adicionales referidas a los tratamientos llevados a cabo, que se fundamentarían en el *interés legítimo* de la operadora, en orden a la *comprobación de solvencia* de sus clientes, y a la *comunicación de los datos de impago de deudas a los ficheros comunes de solvencia*.

De tal modo, se procede a la estructuración de un total de *nueve* (9) 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 concreto, las finalidades relativas a la “a) *Gestión de la relación contractual*”, y la enunciada en la *primera parte* del apartado “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 —*letra b), ab initio*—, 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 de tarifas, los datos sobre servicios contratados, los de consumos y uso de los servicios,

los datos sobre calidad del servicio, y los relativos a facturación y pago, incluyendo medios de pago, recargas 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. Según se señala, estos últimos serán tratados en la medida en la que sean necesarios para prestar el servicio, la gestión de las redes e interconexiones, y la detección, gestión y solución de incidencias.

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 66.2.c) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, 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 interpersonales disponibles al público basados en la numeración 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* 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 —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, la cláusula nº 10, sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* informada **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, vinculados a la facturación, y (ii) se señala claramente que, fuera del anterior supuesto, la conservación de datos de tráfico y localización se circunscribe a lo dispuesto en la normativa que resulta aplicable, previendo que serán conservados por los plazos previstos conforme a la legislación vigente en la materia.

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.

III

Asimismo, la cláusula sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* que se analiza se refiere a las finalidades relativas a: la (i) comprobación de solvencia, (ii) la comunicación de los datos de impago de deuda a ficheros comunes de solvencia, (iii) la verificación de información, y (iv) a la prevención del fraude, informándose de que en todos estos casos la base legitimadora del tratamiento

entronca con el **interés legítimo** de la operadora en la realización de los correspondientes tratamientos de datos.

Pues bien, 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 y la prevención del fraude 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, garantizándose, tal y como se contempla en la cláusula analizada, que, en el caso de que el resultado del análisis de solvencia resulte negativo, se informará sobre dicha circunstancia al afectado, quien podrá solicitar una revisión manual de su caso.

Esta garantía resulta conforme con la regulación del apartado f) del artículo 20.1 de la LOPDGDD, que establece 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”*, previendo —a su vez— el derecho a la revisión manual del caso, lo que supone, *de facto*, que la solicitud 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. (...)”

Por su parte, 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; 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.

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.**

IV

A continuación, el documento presentado a informe se refiere a *tres 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, la cláusula analizada alude —en su **letra e)**— al cumplimiento de las obligaciones dimanantes del artículo 67.7 de la LGT, en relación con la comunicación e información a los clientes de la existencia de tarifas más ventajosas al menos una vez al año.

En efecto, el apartado 7 del artículo 67 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, contempla dicha obligación cuando dispone que:

“7. (...) Una vez que se cumpla el período de vigencia, dichos contratos quedan prorrogados automáticamente por el mismo periodo si bien, tras dicha prórroga, los usuarios finales tienen el derecho de rescindirlos en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso. Con anterioridad a dicha prórroga automática, los operadores informarán a los usuarios finales de manera notoria y oportuna y en un soporte duradero de la finalización de los compromisos contractuales y los medios para rescindir el contrato y, **de manera simultánea, el operador proporcionará a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas de sus servicios. Los operadores facilitarán a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.”** (la negrita es nuestra)

En segundo lugar, los tratamientos de datos necesarios en relación con la *Cooperación con los agentes facultados* exigen la recogida y tratamiento de

determinados datos de carácter personal. Según se señala en la **letra f)** de la cláusula que se informa, la base jurídica que legitima el tratamiento de estos datos es el cumplimiento de la legislación vigente.

En concreto, los artículos 3, 4 y 5 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, obligan a la operadora consultante al debido cumplimiento a sus mandatos en relación con la *retención de los datos* conservados de conformidad con lo dispuesto en dicha ley, 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.

Así, se sigue lo dispuesto en la citada *letra c) del artículo 6.1 del RGPD*, dando la operadora consultante el debido cumplimiento a sus obligaciones legales.

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 previsto en los apartados 2. c) y 3 del artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, 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, la cláusula analizada *cumple también en este punto* con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

V

En el apartado **10.2.2.** de la cláusula sobre *PROTECCIÓN DE DATOS*, la compañía consultante contempla la posibilidad de realizar el análisis del “*uso que el cliente hace de los servicios contratados*”, durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización de este, a fin de mejorarlos y desarrollar nuevos servicios y tarifas, detectando incidencias y áreas de mejora o necesidades, y elaborando modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

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, y respetando, en todo caso, el derecho de oposición del cliente, adoptando las medidas oportunas para garantizar *el menor impacto* en el derecho a la protección de datos de este.

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 ejemplo, 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.

De este modo, por parte de la operadora consultante **se concretan de forma singularizada y sistemática** las acciones que pretende emprender sobre la base de su *interés legítimo* y que tienen por objeto el análisis del “*uso que el cliente hace de los servicios contratados*”, detallando las operaciones de tratamiento previstas, los fines que persigue con su desarrollo, e, incluso, la naturaleza y características del interés legítimo que persigue con este tipo de tratamientos, dando así debido cumplimiento a las previsiones del *apartado f) del artículo 6.1*, del RGPD.

Así, la operadora consultante incorpora en el citado apartado 2.2. de la cláusula nº 10 del documento, *una referencia explícita y concreta* al “*uso que el cliente hace de los servicios contratados*”, que *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, (...) tratará solo 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)”

VI

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 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.

En este punto, se señala la posibilidad de que el cliente pueda obtener *una copia o información* sobre las garantías de las cláusulas contractuales, a través de solicitud cursada a la dirección electrónica del DPO de la operadora.

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 —en su caso— de transferencias internacionales en los supuestos previstos.

El apartado 5 de la cláusula sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* 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 apartado 6 de la cláusula 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.

El texto presentado 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 presentar 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.

VII

Finalmente, según se observa, en cuanto a las condiciones particulares *del servicio de Internet en casa* de la operadora consultante —que también se presenta a informe, y cuyo texto coincide con la versión web accesible a través desde internet a través del enlace <https://www.pepephone.com/internet-en-casa/informacion-legal-agosto->—, en el texto sometido a informe no se contiene previsión alguna en relación con la normativa sobre protección de datos.

En consecuencia, se aconseja que —sin perjuicio de la aplicación general de lo dispuesto en dicha normativa—, se proceda, por parte de la consultante, **a la introducción de una mención específica al debido cumplimiento de las normas sobre protección de datos**, a las que se ha hecho profusa mención al comienzo de este Informe.

En definitiva, sin perjuicio de esta última observación, la cláusula sobre **PROTECCIÓN DE DATOS** objeto de consulta, incorporada al documento sobre condiciones generales en la prestación del *servicio telefónico móvil* de la

operadora consultante, 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 informa favorablemente*.

En todo caso, las consideraciones del presente informe, cuyo objeto esencial es la valoración de las cláusulas aportadas en los contratos, no excluye cualquier actuación posterior que haya de llevar a cabo esta Agencia en relación con la política de privacidad de la consultante y/o con los tratamientos de datos personales llevados a cabo dentro de su ámbito.