

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las condiciones generales de contratación de los servicios de telecomunicaciones prestados por XFERA, bajo *seis de sus marcas comerciales*, YOIGO, MASMOVIL, LLAMAYÁ, LYCAMOBILE, LEBARA y GUUK. Según se expone por la consultante, el cambio de dichas condiciones obedece a los mandatos de la nueva Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que exige que se proceda a la modificación de la duración de sus contratos, así como a la necesidad de realizar ajustes en la política de privacidad de la compañía para adaptarla a la nueva Ley.

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 —para las seis marcas señaladas—, examinando su grado de adecuación a la normativa aplicable sobre dicha materia.

En primer lugar —sin perjuicio de la estructuración establecida en las condiciones generales de cada uno de los documentos presentados que, en cada caso, adoptan una numeración diferente—, se observa que las previsiones establecidas en todos ellos sobre política de privacidad y/o protección de datos resultan coincidentes, con la única excepción de que algunas de dichas previsiones —tal y como ocurre con las relativas a “*comprobación de solvencia*” y a “*comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia*”—, únicamente se refieren a los servicios de telefonía *post pago*, y no a los servicios de *prepago* ofertados.

Asimismo, según se expondrá, algunos de los *servicios* ofrecidos por la marca GUUK, incorporan una regulación adicional, cuyo articulado será también objeto de análisis.

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

En las cláusulas sobre *protección de datos* sometidas al parecer de la Agencia —incluidas con *diferente sistemática y numeración* en la documentación correspondiente a *cada una de las marcas*— se regulan las siguientes cuestiones: ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?, ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?, ¿A quién comunicamos sus datos?, Transferencias internacionales, ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos? y ¿Cuáles son sus derechos?

La estructura de las diferentes cláusulas en sus apartados sobre *finalidad de los tratamientos* de los datos personales de los clientes, refiere diversas posibilidades para este, en virtud de diferentes bases de legitimación que justificarían dicho tratamiento, y en razón de los siguientes objetivos: a) Gestión de la relación contractual, b) Prestación de servicios de telecomunicaciones, c) Comprobación de solvencia, d) Comunicación de los datos de impago a ficheros comunes de solvencia, e) Verificación de información, f) Prevención del fraude, g) Comunicaciones comerciales propias, h) Información sobre mejores tarifas, i) Cooperación con los agentes facultados, y j) Sistema de gestión de abonado.

Como se adelantó, dos de estas finalidades, en concreto, las referidas a *c) la comprobación de solvencia* de sus clientes, y a *d) la comunicación de los datos de impago de deudas a los ficheros comunes de solvencia*, únicamente se establecen en relación con los servicios de telefonía *post pago*.

En los diversos apartados 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, dichos apartados *desarrollan* 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 segundo de los apartados de las cláusulas que se informan, las finalidades relativas a la “a) *Gestión de la relación contractual*”, y la enunciada como “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)*— 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 los documentos 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 las cláusulas objeto de estudio resultan suficientemente claras y concisas, 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” referida a *cada una de las marcas de la compañía*, 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, las cláusulas sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* y/o *POLÍTICA DE PRIVACIDAD* de las marcas cuyas condiciones generales se informan, **cumplen 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 se especifican claramente los límites del tratamiento de datos de tráfico y localización, vinculados a la facturación.

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, las cláusulas sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* y/o *POLÍTICA DE PRIVACIDAD* que se analizan 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.

No obstante, como se adelantó, dos de estas finalidades, en concreto, las referidas a c) la comprobación de solvencia, y a la comunicación de los datos de impago de deudas a los ficheros comunes de solvencia, únicamente se establecen en relación con los servicios de telefonía post pago.

Pues bien, en todos estos 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 —para cada una de sus marcas— 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, en relación con *todas las marcas* cuyas condiciones generales se presentan a informe, **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 refieren las cláusulas recogidas en los documentos presentados—, resultan conformes con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento del citado artículo 6.1 f) del RGPD.**

IV

A continuación, las cláusulas analizadas, recogen como finalidad del tratamiento de datos, la realización de *“comunicaciones comerciales propias”,* mediante la remisión de información comercial *“relativa a productos y servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras, por medios electrónicos, en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, y en base al interés legítimo para la realización de llamadas”.*

Pues bien, dicha previsión se encuentra en línea con la necesidad de distinguir —dentro del tratamiento de datos personales para acciones de mercadotecnia mediante la realización de comunicaciones comerciales—, entre las (i) referidas a productos y servicios similares a los contratados de las entidades responsables y las (ii) referidas ofertas comerciales exclusivas de terceros con los que las entidades responsables hayan suscrito acuerdos. Respecto de estas últimas, *tal y como se verá más adelante*, la consultante ha previsto su práctica sobre la base de otra base de legitimación diferente, fundamentada en el consentimiento del afectado por el tratamiento.

Como se indica, para este supuesto, la consultante pretende remitir comunicaciones comerciales propias personalizadas utilizando como base jurídica del tratamiento su *interés legítimo*, sirviéndose de medios electrónicos.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos —comunicaciones electrónicas—, se rige por el artículo 21 de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico —norma especial cuya aplicación prevalece sobre el Reglamento—, que exige el *consentimiento expreso* del interesado, **salvo que se trate de productos y servicios similares a los ya contratados por el usuario**. Excluyéndose por tanto el interés legítimo para este tipo de envíos (en el Informe 195/2017 de este Gabinete jurídico se indicaba que *La Ley 34/2002 constituye norma especial en relación con estas actividades, por lo que no podría acudir para resolver la cuestión planteada en este punto a las previsiones del reglamento general de protección de datos, sino que habrá de tenerse en cuenta lo dispuesto en esta norma especial cuando las comunicaciones se lleven a cabo a través de medios electrónicos*).

Respecto de *otros canales de comunicación* (Vg. Canales no electrónicos), esta Agencia ha venido entendiendo que, *por analogía*, resulta posible efectuar publicidad sobre productos o servicios similares a los contratados, *pudiendo existir un interés legítimo* siempre y cuando se haga una interpretación razonable de lo que debe ser un producto o servicio similar al previamente contratado, no extendiéndose a aquéllos respecto de los que no pueda aplicarse una identificación lógica basada en la expectativa razonable

del cliente (Informe 195/2017). En consecuencia —*dentro de los límites expuestos*—, estos tratamientos se fundamentarían en lo dispuesto en el artículo 6.1 f) del RGPD.

Esto es, *atendiendo a los límites expuestos*, la finalidad y base jurídica del tratamiento —interés legítimo— referidas a la realización de *comunicaciones comerciales propias*, que contempla el clausulado de las condiciones generales de las *seis marcas* de la consultante, resultaría conforme con la normativa de protección de datos y con la de telecomunicaciones.

A continuación, los documentos presentados a informe se refieren 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, las cláusulas analizadas aluden 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 las cláusulas que se informan, 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 —en relación con las *seis marcas* que presenta a informe— 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*—, las cláusulas que se analizan introducen una previsión referida al “*Sistema de gestión de abonado*”, 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.”

El contenido de estas cláusulas 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, las cláusulas analizadas *cumplen también en este punto* con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

V

En el apartado **10.2.2.** de las cláusulas sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* y/o *POLÍTICA DE PRIVACIDAD* de las cinco primeras marcas cuyas condiciones generales se someten a informe, 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 los documentos presentados 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 de los documentos referidos a las *cinco primeras marcas* que se someten a informe, *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)”

De otra parte, en el apartado **10.2.3.** de las cláusulas sobre **PROTECCIÓN DE DATOS y/o POLÍTICA DE PRIVACIDAD** de las *cinco primeras marcas* cuyas condiciones generales se someten a informe, la compañía consultante contempla la posibilidad de realizar tratamientos de datos personales de sus clientes en relación con (i) el envío de información comercial de otros servicios (de la marca) o de otras empresas del Grupo, (ii) el envío de información comercial de terceros, (iii) el perfilado y enriquecimiento de bases de datos con fines comerciales, (iv) el tratamiento (general) de los

datos de tráfico y navegación, (v) el tratamiento (general) de los datos de localización, y (vi) la cesión de datos a otras empresas del grupo con fines comerciales.

La base jurídica aplicable al tratamiento de datos personales para todos estos casos sería el **consentimiento** del titular de los datos, tal y como se indica en las cláusulas que se informan.

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

- “1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.
2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.
3. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.
4. Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta en la mayor medida posible el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato.”

Y, muy especialmente, 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, **deberá estarse** a lo dispuesto en 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, cuando 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. (la negrita es nuestra)

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) RGPD** (con independencia del supuesto referido a la facturación o al descuento tarifario, que, como se vio anteriormente, 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 las finalidades que ahora se analizan únicamente pueden basarse en el consentimiento explícito del afectado, por lo que las previsiones de la operadora, que alude al consentimiento como base legal del tratamiento de estos datos, resulta conforme con lo dispuesto en la normativa aplicable.

No obstante, también para todos los supuestos de la cláusula **10.2.3.** — referidos a *las cinco primeras marcas* cuyas condiciones generales se presentan a informe— 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.

VI

Bajo el título ¿A quién comunicamos sus datos? las cláusulas que se informan refieren la existencia de una pluralidad de destinatarios —cesionarios

de la información con datos de carácter personal—, y acompañan cuadros estructurados de acuerdo con los tipos 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.**

Los documentos objeto de informe se refieren también de manera expresa a las **transferencias internacionales** de datos. Así, según se prevé en el epígrafe “*Transferencias internacionales*” —para las cinco primeras marcas informadas—, 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 técnico o de 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 siguiente apartado de las cláusulas sobre **PROTECCIÓN DE DATOS** de las *cinco primeras marcas* cuyas condiciones generales se analizan, 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.
(...)”

Finalmente, en el último de los apartados de las cláusulas que se informan, 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.

En los documentos presentados al parecer de la Agencia se 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, las condiciones generales de contratación —tanto para la modalidad “*particulares*”, como para la relativa a “*negocios*”—, de los servicios ofrecidos por la *marca GUUK*, incorporan una regulación que, sustancialmente, coincide con la prevista para el resto de las *marcas* de la consultante.

De acuerdo con el índice del clausulado que se informa, en lo que aquí interesa, se regulan las condiciones de la operadora en relación con (i) la contratación de servicios telefónicos fijo y móvil por particulares, (ii) la televisión Agile, y (iii) la contratación de servicios telefónicos fijo y móvil para negocios.

El texto que se informa contiene varias cláusulas, e incluso un ANEXO específico —ANEXO I—, referidas a la protección de los datos de carácter personal de sus clientes.

En relación con la contratación de *servicios telefónicos fijo y móvil por particulares*, la cláusula nº 8 de las condiciones generales de la marca GUUK, incorpora la regulación relativa a i) la responsabilidad del tratamiento, ii) la finalidad con la que se tratan los datos, el recurso al (iii) interés legítimo en relación con la mejora de los servicios ofrecidos, y (iv) la regulación de los derechos de los afectados.

Dicha cláusula reproduce el contenido plasmado en el resto de las anteriormente informadas, *si bien lo hacen de modo parcial, remitiendo la obtención de una información más detallada a un segundo nivel informativo*, mediante la puesta a disposición de los afectados del enlace a la política de privacidad que se indica, a través de Internet.

En cuanto a las condiciones legales del servicio de *televisión Agile*, la consultante adjunta el ANEXO I, que denomina “*Información Adicional de Protección de Datos*”.

La estructura del ANEXO se aparta de la establecida —con carácter general— para el *resto de las marcas* y servicios. Así, después de informar acerca del “*responsable del tratamiento*”, regula las finalidades para las que los datos personales serán tratados, sin aludir con claridad a la base de legitimación que posibilita cada uno de los tratamientos. Dicha previsión se contiene en otro punto del documento, en el que se recoge, de forma concreta, la citada base de legitimación, estableciendo que las finalidades que se mencionan en el anterior apartado se justifican en la ***ejecución del contrato***.

Específicamente, las finalidades que se fundamentan en la citada base jurídica legitimadora son las relativas a la gestión de la contratación, la solicitud de servicios y bienes necesarios en relación con el contrato, el envío de información y publicidad, y, en fin, el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

Las categorías de datos que se tratarán son los de carácter identificativo, los metadatos de comunicaciones electrónicas, los datos de información comercial, y los datos económicos, financieros y bancarios de los usuarios.

Lo anterior resulta plenamente conforme con la regulación del artículo **6.1.b) RGPD**, cuando dispone que el tratamiento es lícito cuando “(...) es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales.”

Por lo demás, el resto de la regulación del tan citado ANEXO reproduce el contenido de las condiciones generales del resto de las *marcas*, si bien lo hace utilizando una estructuración diferente. Así, se especifican similares

previsiones en relación con la conservación de los datos, con los destinatarios a los que se comunicarán los datos, y sobre los derechos de los afectados.

A mayor abundamiento, se introduce una cláusula específica referida a las medidas de seguridad a implantar para proteger la información de carácter personal de los usuarios del servicio, señalando que se implantarán *“las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para evitar su pérdida, manipulación, difusión o alteración”*.

Finalmente, en lo referente a PROTECCIÓN DE DATOS, el clausulado sobre *contratación de servicios telefónicos fijo y móvil para negocios* de esta marca, coincide de plano con el de la contratación de servicios telefónicos fijo y móvil para particulares, por lo que no requiere ningún análisis adicional.

En definitiva, las cláusulas sobre *PROTECCIÓN DE DATOS* y/o *POLÍTICA DE PRIVACIDAD* objeto de consulta, incorporadas a los documentos sobre condiciones generales en la prestación de servicios *por las seis marcas* de la operadora consultante, tratan con la debida amplitud el conjunto de las obligaciones y garantías exigidas por la normativa de protección de datos, y, en particular, lo dispuesto por los artículos 11 de la LOPDGDD y 13 del RGPD en materia de transparencia y derecho de información de los afectados, por lo que *se informan favorablemente*.

En todo caso, 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.