

N/REF: 0083/2022

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las condiciones generales de contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por QUANTIS GLOBAL S.L.

A tal efecto, dichas condiciones generales aportadas como Anexo I contienen un apartado dedicado a la materia objeto de análisis bajo la denominación “11. Protección de datos de carácter personal” que contiene información acerca del tratamiento de datos personales.

Asimismo, se aportan cinco Anexos que contienen las condiciones particulares de los distintos servicios que ofrece la consultante, dónde no hay indicación sobre protección de datos personales y que son los siguientes:

Anexo II “Condiciones Particulares de contratación del servicio de acceso a Internet por Satélite”.

Anexo III “Condiciones Particulares de contratación del servicio de acceso a Internet por Satélite PYMES”.

Anexo IV “Condiciones Particulares de contratación del servicio convergente de acceso a Internet por Satélite PYMES y Móvil”.

Anexo V “Condiciones Particulares de contratación del servicio convergente de acceso a Internet por Satélite y Móvil”.

Anexo VI “Condiciones Particulares de contratación del servicio Móvil”.

En consecuencia, el análisis que a continuación se aborda se circunscribe a las cláusulas sobre protección de datos de las condiciones generales.

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 (RGPD en lo sucesivo), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD en lo sucesivo) 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.

## II

Teniendo en cuenta lo anterior, para analizar la conformidad de las cláusulas aportadas a la normativa citada, debe acudirse a los preceptos que nos indicarán, cómo se ha de proporcionar la información( artículos 12 RGPD y 11 LOPDGDD) qué información se ha de proporcionar (artículo 13 y, en su caso, artículo 14 RGPD), y finalmente el contenido de la información que ha de ofrecerse ( que de acuerdo con el artículo 6 del RGPD dependerá del tratamiento al que se haga referencia en cada caso y el contenido del derecho previsto en la LGT respecto del que se informe).

En cuanto a la primera de las cuestiones, debemos partir de lo dispuesto en el artículo 5.1 del RGPD que otorga la categoría de principio a la transparencia al indicar que:

*«1. Los datos personales serán: a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);*

y en su apartado 2 refuerza su relevancia al formar parte de aquellos principios que al amparo de la responsabilidad proactiva cualquier responsable debe estar en condiciones de acreditar su estricto cumplimiento:

*(...)2. El responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo («responsabilidad proactiva»).*»

Asimismo, el Considerando 39 del RGPD de manifiesto el significado y el efecto del principio de transparencia en el contexto del tratamiento de datos, al indicar que

*«Para las personas físicas debe quedar totalmente claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera datos personales que les conciernen, así como la medida en que dichos datos son o serán tratados. El principio de transparencia exige que toda información y comunicación relativa al tratamiento de dichos datos sea fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje sencillo y claro. Dicho principio se refiere en particular a la*

*información de los interesados sobre la identidad del responsable del tratamiento y los fines del mismo y a la información añadida para garantizar un tratamiento leal y transparente con respecto a las personas físicas afectadas y a su derecho a obtener confirmación y comunicación de los datos personales que les conciernan que sean objeto de tratamiento [...]».*

Por su parte, dispone el artículo 12 RGPD bajo la rúbrica *“Transparencia de la información, comunicación y modalidades de ejercicio de los derechos del interesado”*, en su apartado 1 lo siguiente:

*«El responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas para facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a un niño. La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. (...) »*

En cuanto a la LOPDGDD, el artículo 11 hace referencia a la *“Transparencia e información al afectado”*, plantea la posibilidad de utilizar un sistema por capas informativas distinguiendo entre una información básica, y una segunda capa con información adicional, al indicar lo siguiente:

*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.*

En la cláusula aportada a la presente consulta se observa que se proporciona información con la siguiente estructura:

- Un apartado dedicado a la identificación del responsable del tratamiento, que hace remisión sobre este aspecto a las condiciones particulares de cada producto.
- Un apartado, aunque no separado de epígrafes respecto del anterior, y sin denominación expresa, que se dedica a las finalidades y, aunque no lo haga explícitamente, también dedicado a informar sobre la base jurídica de legitimación de cada tratamiento relacionado con cada finalidad.
- Una indicación general sobre las posibles comunicaciones de los datos a terceros y una identificación particular de los distintos posibles cesionarios de los datos personales, especificando en cada uno la base jurídica de legitimación, aunque no este expresamente así identificado, sino que se infiere de la simple lectura del texto.
- Finalmente, un apartado dedicado expresa y explícitamente al ejercicio de derechos, dónde se hace una remisión a estos efectos a la página web dónde puede consultarse la política de privacidad de manera detallada y completa.

De acuerdo con la sistemática expuesta no se puede concluir que se esté utilizando un sistema de información por capas o niveles en los términos del artículo 11 LOPDGDD, pues la referencia a un segundo nivel informativo o segunda capa parece circunscribirse únicamente al ejercicio de derechos.

En consecuencia, procede el análisis de la adecuación de las cláusulas analizadas a lo dispuesto en los artículos 12 RGPD para verificar cómo ofrece la información y del 13 del RGPD para analizar el contenido de dicha información.

### III

En cuanto al modo o manera en ofrecer la información que propone la cláusula sometida a informe, debemos acudir en primer lugar a lo dispuesto en el Considerando 58 del RGPD que indica lo siguiente:

El principio de transparencia exige que toda información dirigida al público o al interesado sea concisa, fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje claro y sencillo, y, además, en su caso, se visualice. Esta información podría facilitarse en forma electrónica, por ejemplo, cuando esté dirigida al público, mediante un sitio web. Ello es especialmente pertinente en situaciones en las que la proliferación de agentes y la complejidad tecnológica de la práctica hagan que sea difícil para el interesado saber y comprender si se están recogiendo, por quién y con qué finalidad, datos personales que le conciernen, (...)

En el mismo sentido, respecto de los requisitos previstos en el artículo 12 RGPD, debe indicarse que no estamos ante un ofrecimiento de información de *forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo*, y como nos indica el Considerando 39 “fácil de entender”, pues tal como está estructurada la información no se visualiza de forma clara e inteligible, pues hay unos elementos que no están perfectamente diferenciados de otros, sino que están dentro del mismo párrafo y por tanto impide la fácil comprensión de la que es acreedora cualquier información sobre protección de datos.

Conviene citar las Directrices del Grupo de Trabajo del Artículo 29 (actualmente Comité Europeo de Protección de Datos) sobre “La transparencia en virtud del Reglamento 2016/679” que nos indica lo siguiente:

8. El requisito de que la provisión de información y la comunicación con los interesados se realice de una manera «concisa y transparente» significa que los responsables del tratamiento deben presentar la información o comunicación de manera eficaz y sucinta para evitar el cansancio informativo (...)

9. El requisito de que la información sea «inteligible» significa que debe ser entendida por el destinatario medio. La inteligibilidad está estrechamente ligada al requisito de utilizar un lenguaje claro y sencillo. Un responsable del tratamiento capaz de rendir cuentas tendrá conocimiento sobre las personas sobre las que recopila información y puede usar este conocimiento para determinar qué comunicación puede ser comprensible para el público.

10. Una consideración básica del principio de transparencia esbozado en estas disposiciones es que el interesado debe ser capaz de determinar de antemano el alcance y las consecuencias del tratamiento y no debe ser abordado por sorpresa en un momento posterior sobre las maneras en que se han utilizado sus datos personales

11. El elemento «de fácil acceso» implica que el interesado no debe buscar la información; debería ser inmediatamente evidente para él dónde y cómo se puede acceder a esta información, por ejemplo, proporcionándola directamente, disponiendo un enlace a la misma, señalándola claramente o como respuesta a una pregunta en lenguaje natural

12(...) La información debe ser concreta y determinante; no debe formularse en términos abstractos o ambivalentes ni dar lugar a diferentes interpretaciones. En particular, los propósitos y la base legal para el tratamiento de los datos personales deben ser claros. (...)

En la cláusula analizada se identifican cinco finalidades abordadas en los apartados i) a v), clasificadas según distintos elementos, en unas ocasiones parten del tipo de dato a tratar como en los apartados i), iii), iv), y v) y luego se cita la finalidad y en otras ocasiones parten de la finalidad en sí misma como en el apartado ii) y luego se informa sobre el tipo de datos a tratar.

Asimismo, como continuación a la numeración de los subepígrafes se utiliza la misma para abordar los posibles cesionarios (apartados vi, a ix), por lo que también ese es un elemento que puede inducir a error. Es decir, dentro de la misma numeración se abordan distintas cuestiones, de la i) a la v) sobre las distintas finalidades del tratamiento y de la vi) a la ix) sobre las cesiones de datos.

Esta incoherencia en los criterios que se siguen para el ofrecimiento de la información sobre algo fundamental como es la finalidad del tratamiento, puede dificultar la comprensión de los usuarios cuyos datos van a ser objeto de tratamiento.

Asimismo, dentro de las finalidades se encuentran las base jurídicas de legitimación pero no son identificadas como tal, sino que se pueden deducir de la literalidad de las mismas, por ejemplo al indicar “*podemos tratar los datos del cliente en base a nuestro interés legítimo en hacerles llegar novedades*” no se está indicado explícitamente que el supuesto de legitimación es el interés legítimo, pues no puede validarse esa redacción teniendo en cuenta los múltiples destinatarios del servicio que pueden no conocer a que se está refiriendo la expresión “*en base a nuestro interés legítimo*”.

Es decir, un ciudadano sin conocimientos básicos en la materia puede no conocer que esa es la información sobre el supuesto habilitador para tratar los datos con dicha finalidad, o, dicho de otro modo, que esa es la justificación “legal” que permite que sus datos se traten para esa finalidad.

En idénticos términos sucede cuando se informa sobre el uso de los datos de conexión, tráfico y consumo con la finalidad de analizar y elaborar perfiles para realizar acciones comerciales, dónde se indica que *“el cliente puede autorizar la comunicación de sus datos con esta finalidad marcando la casilla correspondiente en el formulario de contratación”*.

Se desprende que para esta finalidad el tratamiento se basa en la prestación del consentimiento, pero sucede igual que en lo dicho anteriormente, que un ciudadano lego en la materia no sepa que para esta finalidad la base jurídica es el consentimiento.

En conclusión, ni la estructura ni la redacción del contenido ofrecen un sistema de información que cumpla con el requisito de transparencia en cuanto al modo de facilitar la información sobre protección de datos.

Se proponer como alternativa un sistema estructurado por epígrafes y en su caso subepígrafes que aborden por razón de la materia las cuestiones que exige el artículo 13 del RGPD de modo expreso, evitando mezclar elementos que por su naturaleza deben figurar en otros apartados.

#### IV

Dispone el artículo 13 RGPD lo siguiente:

*1. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará toda la información indicada a continuación:*

- a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;*
- b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;*
- c) los finés del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;*
- d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero;*
- e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;*



*f) 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.*

*2. Además de la información mencionada en el apartado 1, el responsable del tratamiento facilitará al interesado, en el momento en que se obtengan los datos personales, la siguiente información necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente:*

*a) el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;*

*b) 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;*

*c) 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;*

*d) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;*

*e) si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de que no facilitar tales datos;*

*f) 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.*



3. Cuando el responsable del tratamiento proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, proporcionará al interesado, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente a tenor del apartado 2.

4. Las disposiciones de los apartados 1, 2 y 3 no serán aplicables cuando y en la medida en que el interesado ya disponga de la información.

V

En relación con el primero de los requisitos, *la identidad del responsable del tratamiento* debe señalarse con carácter previo, lo indicado en el Considerando 79 del RGPD que señala que

*(...)La protección de los derechos y libertades de los interesados, así como la responsabilidad de los responsables y encargados del tratamiento, también en lo que respecta a la supervisión por parte de las autoridades de control y a las medidas adoptadas por ellas, requieren una atribución clara de las responsabilidades en virtud del presente Reglamento, incluidos los casos en los que un responsable determine los fines y medios del tratamiento de forma conjunta con otros responsables, o en los que el tratamiento se lleve a cabo por cuenta de un responsable.(...)*

Se recoge así la necesidad de establecer claramente el mapa de intervinientes en todo tratamiento de datos, al objeto de determinar con acierto la atribución de responsabilidades de acuerdo con la citada norma.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la cláusula sometida a informe figura un epígrafe denominado 11.1 Identificación del responsable del tratamiento, a cuyo tenor:

El PROVEEDOR, cuyos datos de contacto se encuentran contemplados en las Condiciones Particulares del presente Contrato, es la entidad responsable del tratamiento de sus datos.

De la lectura de la misma se observa que se hace una remisión a otra información lo que dificulta el acceso y la inmediatez sobre el conocimiento del responsable del tratamiento.

Es decir, no se informa sobre el responsable del tratamiento en los términos exigidos por la normativa.

La identidad del responsable del tratamiento es información básica que hay que ofrecer, tanto es así, que incluso en el sistema de información por capas o

niveles que diseña el artículo 11 de la LOPDGDD, es un elemento que debe constar expresamente en la primera capa.

Asimismo, tampoco consta información de contacto sobre el Delegado de Protección de Datos ni en las condiciones generales ni en las condiciones particulares de cada producto.

En consecuencia, se informa desfavorablemente este aspecto.

## VI

En relación al *deber de informar sobre los fines del tratamiento* a que se destinan los datos personales y la *base jurídica del tratamiento*, debe indicarse que se identifican cinco finalidades abordadas en los apartados i) a v), clasificadas según distintos elementos, en unas ocasiones parten del tipo de dato a tratar como en los apartados i), iii), iv), y v) y en otras ocasiones parten de la finalidad en si misma como en el apartado ii), por lo que resulta necesario la modificación de los mismos y que obedezcan al mismo criterio, o bien agruparlos por datos y luego indicar la finalidad del tratamiento de esos datos, o bien agruparlo por finalidad y luego se identifiquen qué datos van a ser tratados para cumplir la misma.

Entrando en el aspecto material de la redacción de la cláusula, en el primer subepígrafe (i) se informa sobre el tratamiento de los datos de facturación del cliente con la finalidad de cumplir el contrato, por tanto, la base jurídica de legitimación se establece de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.1 b) del RGPD.

En cuanto al subepígrafe (ii), se aborda el tratamiento de los datos del afectado para el envío de comunicaciones comerciales electrónicas en base al interés legítimo. Asimismo, se ofrece un medio de oposición para este tipo de comunicaciones, así como la cancelación de la suscripciones sobre las mismas.

Pues bien, sobre el tratamiento de datos basado en el interés legítimo conviene recordar con carácter previo la doctrina del Tribunal Supremo sobre los requisitos para apreciar esta base jurídica en acciones de mercadotecnia, como es el caso de la cláusula hoy sometida a análisis y cabe citar por todas la Sentencia núm. 1460/2020 de 5 de noviembre:

(...). Es cierto, como expone la recurrente, que conforme al Reglamento de la Unión Europea es posible el tratamiento de datos personales sin contar con el consentimiento expreso y previo del afectado, estableciendo otros supuestos habilitantes para el tratamiento de datos, entre ellos, cuando sea «necesario para la satisfacción de intereses

legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero» (art. 6.1.f)). Y también es cierto que el tratamiento de datos para la mercadotecnia directa tiene la consideración de un interés legítimo, según dispone el considerando 47 in fine y en el artículo 21 dedicado al derecho de oposición al tratamiento por parte del sujeto interesado.

Ahora bien, el uso de los datos personales para cumplir ese fin legítimo exige, según el Reglamento de la Unión, que el interesado haya tenido la oportunidad de oponerse a dicho tratamiento, y que este derecho se le haya comunicado explícitamente, así se dispone en el considerando 70 y en el art. 21 de dicha norma.

Ahora bien, debe indicarse que la cláusula analizada al indicar “comunicaciones comerciales por vía electrónica (SMS, e-mail) el criterio mantenido por este Gabinete Jurídico respecto de la aplicación de la base jurídica prevista en el artículo 6.1 f) del RGPD – la concurrencia de un interés legítimo – para acciones de mercadotecnia a través de medios electrónicos, es que cuando se trate de comunicaciones electrónicas, el artículo 21 de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico -norma especial cuya aplicación prevalece sobre el Reglamento-, exige el consentimiento expreso del interesado, salvo que se trate de productos y servicios similares a los ya contratados por el usuario.

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, 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), no pudiendo considerarse como tal, por ejemplo, las comunicaciones comerciales de terceros.

Por lo tanto, las comunicaciones por medios electrónicos se han de basar en el artículo 21.1 de la LSSI, y no en el interés legítimo del artículo 6.1 f) RGPD.

En la cláusula analizada se informa que el objeto de las comunicaciones comerciales es sobre “nuestra actividad, promociones, eventos y descuentos sobre los productos y servicios que tiene contratados” por lo que siempre que dicho objeto sea sobre productos similares a los contratados se estaría dando cumplimiento al artículo 21.1 LSSI, que dispensa de la autorización previa y expresa en ese supuesto.

Por su parte, el apartado 2 del citado precepto, exige el ofrecimiento en cada comunicación comercial de un medio sencillo y gratuito para la oposición a ese tipo de comunicaciones, que según se desprende de la cláusula se incluye en cada una.

Por lo tanto, se propone que se elimine la mención a la base jurídica del interés legítimo para las acciones comerciales por medios electrónicos que ampara el artículo 21 de la LSSI, ya que no resultaría aplicable.

En el subepígrafe (iii) se informa expresamente sobre el tratamiento de los datos de conexión, tráfico y consumo para *el análisis y elaboración de perfiles con la finalidad de segmentar a nuestros clientes para remitirles información comercial de servicios de valor añadido, propios o de terceros, durante la vigencia de la relación contractual*, y la base jurídica de legitimación si bien no se identifica como tal, es el consentimiento, al indicar que “el cliente puede autorizar la comunicación de sus datos con esta finalidad marcando la casilla correspondiente” y se ofrece también un medio de revocación.

Pues bien, con carácter general, sobre la prestación del consentimiento hay que recordar los requisitos que debe revestir el consentimiento resaltando que el consentimiento debe ser una clara acción, positiva, libre e informada, y revocable, no siendo validas formulas como la inacción o el consentimiento tácito, así como que la finalidad del tratamiento debe ir perfectamente identificada. En este sentido, el Considerando 43 “se presume que el consentimiento no se ha dado libremente cuando no permita autorizar por separado las distintas operaciones de tratamiento de datos personales pese a ser adecuado en el caso concreto, o cuando el cumplimiento de un contrato, incluida la prestación de un servicio, sea dependiente del consentimiento, aun cuando este no sea necesario para dicho cumplimiento”.

Por tanto, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el artículo 7 del RGPD y en los considerandos 42 y siguientes la obtención del consentimiento será conforme a derecho.

Asimismo, debe citarse lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que bajo la rúbrica “Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las

comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados” reconoce en su apartado 2. b) el derecho de los usuarios finales de los servicios de comunicaciones a:

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

En consecuencia, se propone únicamente que se identifique expresamente como base jurídica la prestación del consentimiento para este tipo de tratamientos y que se arbitren mecanismos para que la prestación del mismo se realice de acuerdo con los requisitos previstos en el artículo 7 del RGPD y los Considerandos 42 y siguientes.

En el subepígrafe (iv) se aborda el tratamiento de los datos de las grabaciones telefónicas con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto de contrato, sin que se identifique base jurídica de legitimación para este propósito, se hace necesario dicha inclusión.

Como propuesta y teniendo en cuenta que corresponde en último término al responsable del tratamiento determinar la base jurídica de los tratamientos que realiza, podría valorarse que este tratamiento puede resultar necesario para el cumplimiento del contrato, y en su caso, para cumplir con el interés legítimo de la entidad (por ejemplo, en proporcionar un servicio de calidad, mejorar la atención al cliente, así como para acreditar el consentimiento en los casos que se preste por este canal).

En el subepígrafe (v) se aborda el tratamiento de datos sobre solvencia patrimonial con la finalidad de salvaguardar la seguridad económica y financiera de la entidad en situaciones de morosidad presentes o futuras del cliente en base a salvaguardar “nuestros intereses legítimos”.

Tal como se ha indicado antes, debe identificarse expresamente como tal que la base jurídica es el interés legítimo y sirve de identificación del mismo la información que se ofrece al respecto sobre salvaguardar la seguridad económica y financiera de la entidad en situaciones de morosidad presentes o futuras del cliente.

Asimismo, debe recordarse que en caso de comunicar los datos a sistemas de información crediticia habrá que estar a lo dispuesto en el artículo 20 de la LOPDGDD.

## VII

En cuanto al deber de informar *sobre los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos objeto de tratamiento*, se observa informa que con carácter general no se producirán cesiones a terceros sin la previa autorización del titular.

Por tanto, nos remitimos a los requisitos del consentimiento que antes indicados.

Seguidamente la cláusula informa sobre posibles comunicaciones “en virtud de las diferentes necesidades”, identificando los supuestos en diferentes apartados cuando (vi) subcontrate servicios con diferentes entidades que actuaran como encargadas del tratamiento, (vii) cuando por disposiciones legales sean destinatarios la administración pública y autoridades competentes, (viii) a los sistemas de información crediticia y a (ix) empresas vinculadas previo consentimiento del cliente.

Pues bien, únicamente se recomienda que en la medida en que no se está tratando de las finalidades, se modifique la numeración de los apartados ya que tal como están son continuidad de la numeración utilizada para las finalidades anteriormente y por tanto pueden inducir a error.

Por lo tanto, y en relación con el artículo 13. 1 e) del RGPD se observa que en el sistema de información se indican los aspectos requeridos.

## VIII

En cuanto a la obligación de informar sobre *el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo*, no consta información al respecto.

En consecuencia, se informa desfavorablemente este aspecto.

Respecto de la obligación de informar sobre *la existencia de decisiones automatizadas, y en su caso, la elaboración de perfiles*, se recuerda que si para el envío de comunicaciones comerciales que se prevé, se ha realizado o se pretende realizar un perfilado del afectado de sus preferencias comerciales basado en los datos aportados y generados como consecuencia de la prestación del servicio, se debería informar de la elaboración de perfiles en los términos indicados y ofrecer expresamente el derecho de oposición en los términos de los artículos 21 y 22 del RGPD.

Por lo tanto, y en relación con el artículo 13. 2 a), y b) del RGPD se observa que en el sistema de información no se cumplen con las obligaciones derivadas de dicho precepto.

En cuanto a la obligación de informar *sobre el ejercicio de los derechos* de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, y sobre el *derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control*, se observa que se informa de este aspecto, salvo el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control (artículo 13.2 c) y e) RGPD)

En cuanto a la información sobre *la procedencia de los datos objeto de tratamiento*, prevista en el apartado 2 letra f) del artículo 13 RGPD no se observa que se recoja en la cláusula analizada.

## IX

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, 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.