

N/REF: 0099/2022

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 EUSKALTEL, S.A., bajo sus *tres marcas comerciales*, EUSKALTEL, VIRGIN y RACCTEL, que ya fueron objeto de nuestro anterior informe 64/2022, en el que se realizaban una serie de observaciones que han dado lugar a la presentación de esta segunda solicitud.

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.

En primer lugar, por parte de la operadora consultante se ha procedido a la corrección de las erratas contenidas en los documentos anteriormente presentados, cuya necesaria subsanación se apuntaba en nuestro anterior informe.

Así, en su nueva instancia, la documentación correspondiente a las condiciones de la marca VIRGIN, se refieren ya a la vigente Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y no a la anterior norma, ya derogada (Ley 9/2014, de 9 de mayo). Dicha subsanación se comprueba mediante nuevo examen de la documentación presentada.

Según expone la consultante, la causa de dicho error fue que se facilitó a la Agencia una versión previa, no definitiva, de las citadas Condiciones de VIRGIN, que presentaba algunos errores tipográficos y de actualización (normativa), que ya han sido corregidos. Dicha corrección se constata mediante un nuevo análisis de la documentación que se acompaña.

Asimismo, la operadora ha procedido a eliminar la referencia a las *Fuentes accesibles al público*, que figuraba en algunos de los documentos

presentados en su primera solicitud, toda vez que dicha categoría jurídica no existe en la actualidad, tras la entrada en vigor del RGPD y de la LOPDGDD, constatándose en la nueva documentación que se presenta a informe que **dicho error ha quedado subsanado, a excepción de lo dispuesto en la cláusula 14.4 —Inclusión de datos en guías—, de la marca VIRGIN.**

Según se observa, en dicha cláusula se sigue señalando “Dicha guía tendrá el carácter de *fuentes accesibles al público*. Los datos del Cliente a los que se refiere este párrafo son: nombre, apellidos, razón social, número de abonado, dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera. (...)”.

II

En relación con la identidad del responsable del tratamiento, en nuestro anterior informe *se señalaba que* —con inobservancia de lo previsto en el Considerando 79 del RGPD, y sin tener en cuenta la regulación de la figura del **corresponsable del tratamiento**, contenida en el artículo 26 del RGPD, y artículo 29 de la LOPDGDD—, *no se recogía* con exactitud y claridad “*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*”.

En relación con este particular, la consultante invoca que “para dar información sobre las responsabilidades de cada empresa en la corresponsabilidad se remite al interesado a un espacio web público dónde se encuentra recogida esa información”.

A este respecto, teniendo en cuenta lo anterior, en las cláusulas que se informan —18.1 15.1 y 16.1 de las condiciones generales de las tres marcas— **General: Responsable del tratamiento** se indicaba en la anterior versión, y se sigue indicando en la que ahora se informa, lo siguiente:

“(…) Los datos personales facilitados en este contrato, así como otros que se recojan durante la prestación de los servicios contratados serán tratados por:

(…) S.A. domicilio en (...) CIF: (...) y (...), CIF (...) y domicilio (...)

*Ambos serán corresponsables del tratamiento (en adelante el Responsable o el Grupo). Las dos compañías han firmado un contrato de corresponsabilidad para regular las obligaciones en el tratamiento de los datos, **del que está publicada más información en el apartado de nuestra web:** Política de Privacidad—Grupo. Además, las dos compañías tienen la misma delegada de Protección de datos, que se encarga del cumplimiento de la normativa de protección de datos de las dos empresas. Puedes escribir a [dpd@ \(...\)](mailto:dpd@...). Solo en el caso de tratamientos relacionados con comunicaciones comerciales el único responsable será (...). La negrita es nuestra*

La presente cláusula tiene por objeto facilitar la información sobre los derechos que tiene como cliente o representante del cliente (en adelante representante) en base al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) además de los detalles de cómo

son tratados los datos personales. Ante cualquier duda acerca de estos, puede dirigirse a [docu@\(...\)](mailto:docu@(...)).

Según señala la mercantil consultante, “En ningún momento se recogía la obligación de realizar una solicitud para obtener esa información. La información de detalle sobre la corresponsabilidad está accesible públicamente en un espacio web, lo que se viene entendiendo como un medio inmediato de facilitar información, sobre todo en un entorno de contratación de servicios digitales como son los prestados por esta mercantil”.

Y, según aclara en su nueva instancia, no se supedita el conocimiento de la información sobre corresponsabilidad a la presentación de una determinada solicitud, ni a su procesamiento y respuesta, sino que se procede a utilizar una segunda capa informativa —obranste en un sitio web— para ampliar la información relativa a dicho particular, sin necesidad de formalidad alguna.

De tal modo, “el medio que se sigue para ofrecer información sobre las responsabilidades de cada empresa en la corresponsabilidad es remitir al interesado a un espacio web público dónde se encuentra recogida esa información. En ningún momento se recoge la obligación de realizar una solicitud para obtener esa información. La información de detalle sobre la corresponsabilidad está accesible públicamente en un espacio web, lo que se viene entendiendo como un medio inmediato de facilitar información, sobre todo en un entorno de contratación de servicios digitales como son los prestados por esta mercantil” (fórmula de doble capa).

No obstante, para evitar cualquier duda sobre este particular, y facilitar a los afectados la información exigida de una forma clara, transparente e indubitada, por parte de la consultante, se ha introducido **la siguiente modificación** en la Política de Privacidad de las tres marcas informadas:

1.- Se ha procedido a dividir el primer apartado de la Política de privacidad en dos apartados. En el primero, *General*, se mantiene la introducción sobre lo que el lector del texto puede esperar del apartado de Política de Privacidad. Y, en el segundo, *Responsable del Tratamiento*, se informa sobre las empresas corresponsables.

2.- A su vez, en el apartado *Responsable del Tratamiento* se ha introducido un resumen relativo a las obligaciones de cada uno de los corresponsables del tratamiento directamente en el texto de las condiciones generales de contratación de todas las marcas de Telecomunicaciones que comercializa (...).

En resumen, según señala la consultante, y se constata en la documentación que se presenta, en las nuevas Condiciones Generales de contratación de las tres marcas que se facilitan a la Agencia para informe, ya se

hace referencia a que son corresponsables ambas mercantiles de todos los tratamientos informados en las mismas. Y, para dejar claro que esta corresponsabilidad se aplica a todos los tratamientos se han introducido menciones específicas a la misma en el apartado Responsable del Tratamiento.

En consecuencia, en la cláusula objeto de análisis de la versión que ahora se analiza, puede considerarse que se informa a los afectados de manera clara y transparente de los aspectos esenciales sobre el acuerdo de corresponsabilidad.

III

Tal y como se expuso en el **Punto III** de nuestro informe 64/2022, las finalidades enumeradas en el clausulado con los números 2) y 3), relativas a la gestión del cobro de deudas y al uso de los servicios de ficheros de solvencia patrimonial y de prevención del fraude, entroncan con la base legitimadora relativa al **interés legítimo** de la operadora en la realización de los correspondientes tratamientos de datos. En los citados supuestos, la concurrencia de dicho interés legítimo —ostentado por la consultante— resulta claro e incontrovertido, articulándose en aras del cobro o recobro de deudas, así como en orden a 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.

Sin embargo, según se señaló en nuestro informe anterior:

*“(...) debe recordarse que esta garantía **solo resulta conforme** con la regulación del apartado f) del artículo 20.1 de la LOPDGDD, cuando dispone 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”, **si se prevé** expresamente el derecho a la revisión manual del caso, lo que ha de suponer que la solicitud del afectado 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. (...)”

(...)

En resumen, la referencia al interés legítimo tanto para el recobro de deudas, como en el uso de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, y de prevención del fraude, resulta conforme con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento del citado artículo 6.1 f) del RGPD. Sin embargo, por parte de la consultante, deberá incorporarse expresamente el derecho a la posible revisión manual en caso de denegación de una solicitud contractual, garantizándose así que la instancia del afectado no resulte rechazada únicamente con base en una decisión individual automatizada de efectos jurídicos negativos.”

Pues bien, en la nueva versión de las condiciones generales que ahora se informan, la consultante ha introducido una mención específica referida a las “decisiones individuales automatizadas con efectos jurídicos negativos”, reconociendo expresamente el derecho del interesado a una revisión manual en caso de denegación de una solicitud contractual por su parte en el tratamiento correspondiente para todas las marcas objeto de este informe.

En consecuencia, se informa favorablemente dicho reconocimiento expreso del derecho de los usuarios a **no verse afectados por decisiones automatizadas de efectos jurídicos negativos**, a menos que se reconozca su derecho a la **revisión manual** del caso, dándose así también por cumplido en este punto los deberes de información previstos —muy especialmente— en las letras c), d), y e) del apartado 1 del artículo 13 del RGPD.

IV

Finalmente, en cuanto a las *transferencias internacionales de datos*, a fin de facilitar la mejor comprensión de las cláusulas, la consultante ha introducido modificaciones en la estructura de los documentos presentados.

Así, según expone, “dado que esta mercantil no realiza transferencias internacionales de datos salvo porque alguno de sus proveedores pueda estar ubicado fuera del Espacio Económico Europeo, se ha considerado que la información de transferencias se puede presentar en la columna destinatarios con igual transparencia y claridad de información para el interesado”.

En el supuesto de que se produzca alguna de estas transferencias, además de informar sobre la misma “se remite a la web para la información de

detalle de estas”. Por tanto, según se observa, se da también el debido cumplimiento a lo dispuesto en la letra f) del citado artículo 13 del RGPD.

En resumen, el *análisis de idoneidad* de las modificaciones incorporadas a la documentación presentada por la consultante —en relación con las tres marcas analizadas—, *resulta afirmativo*, a fin de garantizar el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del RGPD.

En todo caso, estas consideraciones sobre la política de privacidad lo son a los exclusivos efectos del presente informe, cuyo objeto esencial es la valoración de las cláusulas aportadas en los contratos, de forma que no excluye cualquier actuación posterior que haya de llevar a cabo esta Agencia en relación con la citada política y con los tratamientos llevados a cabo por la consultante dentro de su ámbito.