

N/REF: 0015/2023

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos de las condiciones generales de contratación —cuya versión definitiva se comunica—, de los Servicios de Telecomunicaciones de la operadora consultante bajo la marca ORANGE. Dichas condiciones, en sus versiones anteriores, sustancialmente coincidentes con la que ahora se presenta, fueron objeto de los informes jurídicos 0099/2019, 0025/2020, 0054/2020 y 0081/2022.

Tal y como se señaló en el último de los citados informes —0081/2022—, el “Anexo de privacidad” al que hacía referencia la operadora consultante, **no se acompañó** a la última consulta planteada, por lo que dichas condiciones generales fueron informadas *desfavorablemente*, al no constar debidamente acreditado el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del 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-).

De tal modo, según se puso de manifiesto en dicho informe, no constaba la información exigida por el citado Reglamento en relación con la obtención del *consentimiento* de los afectados para el tratamiento de sus datos personales, la *información sobre la procedencia* de dichos datos, ni la *finalidad* pretendida por la entidad consultante para su tratamiento. A su vez, en dichas condiciones no quedaban explicitadas con claridad las bases jurídicas sobre las cuales pretendían articularse las *comunicaciones comerciales* dirigidas por terceras empresas a los clientes de la operadora, al no enmarcarse estas en el ámbito de las expectativas razonables de los usuarios de sus servicios, lo que motivó —asimismo— el sentido desfavorable de nuestro informe anterior.

Finalmente, en cuanto a la obligación de informar sobre el plazo de *conservación de los datos* personales, nuestro informe 0081/2022 dictaminó también de manera desfavorable, por insuficiente, la redacción de la cláusula presentada, subrayando —además— la falta de información respecto de la posible *elaboración de perfiles* de los afectados en orden a la remisión de comunicaciones personalizadas.

En su nueva instancia, la consultante señala que —debido a un error— no se adjuntó a su anterior petición de informe el “Anexo de privacidad” de las

condiciones generales aportadas. Sin embargo, según aduce, el contenido de dicho “anexo”—de 29 de agosto de 2022— coincide con el de los presentados previamente, y que fueron objeto de informes favorables, emitidos por la Agencia anteriormente; así, los informes 0016/2021, 0054/2020 y 0025/2020, resultando plenamente coincidentes con el que ahora se acompaña.

Una versión de contenido similar al de dicho anexo, se incorpora a la página web de la consultante, bajo el título “Política de Privacidad, <https://www.orange.es/politicaprotecciondatos.html>, en la que refieren las previsiones de la consultante en relación con la protección de datos de carácter personal de sus clientes.

I

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, **-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.”

Los transcritos artículos 11 de la LOPDGDD y 13 del RGPD consagran el principio de “*información por capas*”. De este modo, debería constar en las *condiciones generales* que se informan al menos la información mínima que, de acuerdo con dichos preceptos, debe figurar en la primera de las capas de información.

II

Pues bien, según se advierte, el contenido de la última de las versiones del “anexo de privacidad” de la compañía —de 29 de agosto de 2022—, así como el de la versión accesible a través de su versión web, coinciden sustancialmente con el que fue objeto de análisis en nuestro informe 0054/2020, en el que se señalaba lo siguiente:

“II

Así, en primer lugar, las estipulaciones sometidas al parecer de la Agencia, incluidas en la **cláusula 13** del documento sobre *condiciones generales*, remiten en lo esencial al *anexo de privacidad*, centrándose de manera muy específica en la regulación de las condiciones del acceso a datos por cuenta de terceros, encargo del tratamiento, al que se refiere con gran amplitud.

Tal y como se expuso en nuestro anterior informe 0099/2019, de 13 de mayo de 2019, en la citada cláusula se contiene una previsión de carácter general sobre protección de datos de carácter personal, al referirse al *Titular de la actividad*, y a la existencia de un Delegado de Protección de Datos (DPO), con el que podrán contactar los usuarios del servicio mediante escrito dirigido al mismo bajo una determinada referencia.

Sin embargo, en dicho párrafo inicial de la cláusula 13, se realiza únicamente una mención genérica al “responsable”, sin que de la mera mención del “Titular” de la actividad mercantil pueda derivarse la correspondiente identidad del “responsable del tratamiento” en los términos exigidos por la normativa de protección de datos. A dichos efectos, tal y como se analizará más adelante, los detalles sobre el tratamiento de los datos del “Cliente persona física” -cláusula 13.1- se remiten a lo dispuesto en el anexo de privacidad puesto a disposición y aceptado por el cliente.

En este sentido, como quiera que el citado *anexo* forma parte de la *primera capa informativa*, la remisión al mismo en los términos que quedan expuestos **no contraviene** lo dispuesto por los artículos 11 de la LOPDGD y 13 del RGPD en materia de transparencia y derecho de información de los afectados, máxime cuando, como se verá, en el marco dicho anexo se tratan con la debida amplitud y garantías tanto la cuestión relativa a la “responsabilidad de los tratamientos”, como el resto de las exigidas por la normativa aplicable.

Respecto a los clientes que tengan la condición de *persona jurídica*, en el apartado 2 de la cláusula 13 del documento que se informa, se señalan algunas cuestiones relacionadas con el tratamiento de los datos personales del representante, firmante del contrato. En concreto, se dispone que los datos personales de los representantes del “*Cliente persona jurídica*” serán los estrictamente necesarios y serán tratados con la finalidad de permitir el mantenimiento, cumplimiento y control de la relación de prestación de servicios concertada, así como para otras finalidades que se permitan o autoricen, y se fija que *la base del tratamiento* en este supuesto es el cumplimiento de la *relación contractual*.

No obstante lo anterior, como queda transcrito, en el apartado 2 de la cláusula 13 de las *condiciones generales* se establece expresamente que los datos de los representantes del Cliente persona jurídica -además de ser tratados con la finalidad contractual establecida-, también lo serán (...) “para otras finalidades que nos permita o autorice” (el representante).

Pues bien, dicho tratamiento, cuya base de legitimación se encuentra en el consentimiento de los afectados, no puede vincularse a los efectos propios derivados de la relación contractual cuyo objeto es el mantenimiento, cumplimiento y control de la relación de prestación de servicios concertada. En consecuencia -en el documento que se informa- este tipo de tratamiento deberán ser objeto de regulación diferenciada, específica y debidamente desligada de la contractual, dentro del marco de los establecidos por el artículo 6.1. a) del RGPD, cuando dispone que:

“6.1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos; (...)

A su vez, en dicho apartado 2 se indica que los datos del *representante del cliente de la persona jurídica* se conservarán durante el tiempo que dure la relación y, concluida ésta, en cuanto no hayan prescrito las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Igualmente, se señala que los datos del firmante serán comunicados a las entidades financieras, a las Administraciones Públicas, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia, en los supuestos legalmente previstos y en virtud de lo establecido en la ley.

Además, se informa del posible ejercicio por el afectado *-representante del cliente persona jurídica-* de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento, así como de oposición al mismo, que podrán ejercitarse por escrito, señalándose el procedimiento y lugar al que dirigirse a tales efectos, si bien no se indica de manera expresa la posibilidad de reclamar ante esta Agencia.

Por otra parte, la regulación detallada de los supuestos de “*encargo del tratamiento*” conforman el contenido del *apartado 3 de la cláusula 13*, que incorpora diversas previsiones bajo los subapartados (i), (ii), (iii), (iv), (v) y (vi), cuyo análisis de adecuación a la normativa aplicable -28 RGPD y 33 LOPDGDD-, se informa de conformidad.

No obstante -tal y como se señaló en anteriores informes de 0078/2018, de 1 de agosto de 2018, y 0099/2019, de 13 de mayo de 2019-, la cláusula de encargo de tratamiento no cubre los supuestos en que los tratamientos de datos de las personas físicas se realicen considerando la condición de usuarios del servicio de estas, en cuyo caso, teniendo en cuenta las obligaciones impuestas al operador por la legislación de telecomunicaciones, la condición de la consultante será la de *responsable del tratamiento* y no la de encargada.

La *cláusula 2.6.1* de las condiciones generales que se informan contiene una amplia regulación del procedimiento de “portabilidad” y de conservación del número de teléfono de los usuarios, que implican tanto el tratamiento por parte del consultante de las solicitudes que reciba, como la comunicación de datos a otras operadoras, previéndose diferentes aspectos, y con especial atención a la regulación de la cancelación de solicitudes. Dicha cláusula se informa también favorablemente.

III

Entrando ya en el examen de adecuación a la normativa de protección de datos del “*Anexo de Privacidad*” que se presenta, en primer lugar, se observa que dicho anexo viene encabezado por un cuadro -resumen general informativo- que contiene la información básica sobre protección de datos de los afectados.

En dicho cuadro se introducen cinco casillas independientes que posibilitan *la acción voluntaria* de los clientes de la consultante en orden al otorgamiento de su consentimiento expreso, posibilitando -en el supuesto de su marcado- diferentes actuaciones referidas al envío de comunicaciones

comerciales y publicitarias, a la generación de perfiles que permitan la adopción de decisiones automatizadas, y a la comunicación de datos personales y perfiles comerciales a compañías con las que colabora la propia consultante.

El artículo 7 del RGPD define el consentimiento como una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca, por la que el afectado acepta el tratamiento mediante una declaración o una clara acción afirmativa.

Los considerandos del RGPD ofrecen algunas aclaraciones sobre la prestación válida del consentimiento. Así, en el Considerando (32) se establece que puede existir un acto afirmativo claro en supuestos como una declaración por escrito, inclusive por medios electrónicos, o una declaración verbal; marcar una casilla de un sitio web en internet, escoger parámetros técnicos para la utilización de servicios de la sociedad de la información, o cualquier otra declaración o conducta que indique claramente en este contexto que el interesado acepta la propuesta de tratamiento de sus datos personales, no considerándose válido el mero silencio, la inclusión de casillas premarcadas o la inacción del afectado.

Asimismo, en el Considerando (32) se señala que en el caso de que el tratamiento tenga varios fines deberá prestarse para cada uno de ellos, si bien, resulta lícita la agrupación de varias finalidades en virtud de su vinculación, así, por ejemplo, en el supuesto del consentimiento para la recepción de publicidad propia o de terceros.

Pues bien, según se advierte, la “Información básica sobre protección de datos” de la que se sirve la consultante para introducir el contenido de su “anexo de privacidad”, resulta plenamente conforme con lo dispuesto en el artículo 7 del RGPD y en el citado Considerando 32 del propio Reglamento General.

En el apartado ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos? de su *anexo de privacidad*, la consultante identifica claramente a dicho “responsable”, con expresa mención de la totalidad de los datos de contacto exigidos tanto por el artículo 13 del RGPD, como por el artículo 11 de la LOPDGDD-, e incorporando una referencia específica a los datos de contacto de su DPO (*ex artículo 13.1. b. RGPD*).

A continuación, en el apartado ¿De dónde proceden y qué datos tratamos? el documento analizado diferencia entre los datos de carácter personal que son facilitados directamente por los afectados y aquellos otros que resultan recabados de forma automatizada a través del uso de cookies. Esta distinción se compadece *también* con la distinción que, respecto del origen de los datos objeto de tratamiento, se incorpora en los artículos 13 y 14 del RGPD (y en el artículo 11 de la LOPDGDD), y cuyas exigencias informativas se plasman en el contenido del anexo de privacidad que se informa.

Por su parte, en el apartado “Responsabilidad del Cliente”, se enumeran los *compromisos* asumidos por los clientes de la consultante en orden a la garantía de la veracidad, exactitud y actualización de los datos de carácter personal ofrecidos, así como respecto del consentimiento de las *terceras personas* cuyos datos, en su caso, sean facilitados por dichos clientes.

Esta regla de compromiso y garantía se alinea con las previsiones del artículo 4 de la LOPDGDD, en el que *-sin perjuicio de la diligencia razonable exigible al responsable-* se plasma la exoneración de este en el supuesto de que la inexactitud de los datos sea provocada por la acción o inacción del propio afectado.

Así, de acuerdo con dicho precepto:

“Artículo 4. Exactitud de los datos.

1. Conforme al artículo 5.1.d) del Reglamento (UE) 2016/679 los datos serán exactos y, si fuere necesario, actualizados.

2. A los efectos previstos en el artículo 5.1.d) del Reglamento (UE) 2016/679, no será imputable al responsable del tratamiento, siempre que este haya adoptado todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación, la inexactitud de los datos personales, con respecto a los fines para los que se tratan, cuando los datos inexactos:

a) Hubiesen sido obtenidos por el responsable directamente del afectado.

b) Hubiesen sido obtenidos por el responsable de un mediador o intermediario en caso de que las normas aplicables al sector de actividad al que pertenezca el responsable del tratamiento establecieran la posibilidad de intervención de un intermediario o mediador que recoja en nombre propio los datos de los afectados para su transmisión al responsable. El mediador o intermediario asumirá las responsabilidades que pudieran derivarse en el supuesto de comunicación al responsable de datos que no se correspondan con los facilitados por el afectado.

c) Fuesen sometidos a tratamiento por el responsable por haberlos recibido de otro responsable en virtud del ejercicio por el afectado del derecho a la portabilidad conforme al artículo 20 del Reglamento (UE) 2016/679 y lo previsto en esta ley orgánica.

d) Fuesen obtenidos de un registro público por el responsable.”

Asimismo, las “Finalidades del Tratamiento de los datos y la base legitimadora” de estos, son abordadas por la consultante, en otro de los apartados de su *anexo de privacidad*, delimitando claramente las distintas finalidades para las que la consultante procederá al tratamiento de los datos, y señalando -en todos los supuestos que se enumeran- las bases jurídicas que legitiman dichos tratamientos.

De tal modo, se procede a la enumeración de cuatro (4) tipos de finalidades, estructuradas de acuerdo con una sistemática cuyo epicentro se sitúa en las bases jurídicas de los tratamientos que las legitiman, y a las que

el anexo se refiere expresamente, enunciándolas de manera estructurada: (i) Finalidades basadas en el cumplimiento de la relación comercial o institucional, (ii) Finalidades basadas en el interés legítimo, (iii) Finalidades que requieren consentimiento explícito y (iv) Finalidades en cumplimiento de una obligación legal o interés público.

En concreto, *la primera* de las bases jurídicas anunciadas engloba a las finalidades que se incardinan en el primero de los apartados propuestos, referido, en suma, al cumplimiento de las *relaciones contractuales* de la operadora.

Pues bien, a nuestro juicio, el tratamiento de datos basado en la prestación, mantenimiento y gestión del servicio ofertado, la gestión del servicio a los usuarios en relación con las actividades y herramientas desplegadas por la consultante, el mantenimiento de la propia relación contractual, y el análisis de los datos de tráfico con fines de seguridad, constituyen finalidades válidas, legítimas y conformes con lo previsto por el artículo 6.1 b) del RGPD, resultando el tratamiento *“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”*.

En segundo lugar, las finalidades englobadas bajo el epígrafe referido al interés legítimo se circunscriben a supuestos en los que dicho interés se encuentre dentro de las *expectativas razonables* del cliente, y, en concreto, a la formulación de un análisis de riesgo con carácter previo a la contratación, a la realización de encuestas de satisfacción y estudios de mercado, y a la elaboración de un “perfil comercial básico” utilizando para ello los datos derivados de la prestación del servicio, y sirviéndose de dicha información para el envío a través de cualquier medio, de comunicaciones comerciales personalizadas propias y de terceros.

A este respecto, debe recordarse que en el envío de “comunicaciones comerciales personalizadas siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios o productos de la marca del consultante sobre los cuales el cliente tenga una *expectativa razonable* de recibirlos como cliente, debe tenerse en cuenta 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.

De este modo, cuando se utilicen *otros canales de comunicación* esta Agencia ha venido entendiendo que, por analogía, resulta posible efectuar publicidad sobre productos o servicios similares a los contratados, pudiendo existir un “interés legítimo” *siempre y cuando* se haga una interpretación razonable de lo que debe ser un producto o servicio similar al previamente contratado, no extendiéndose a aquéllos respecto de los que no pueda aplicarse una identificación lógica basada en la expectativa razonable del cliente. En consecuencia -dentro de los límites expuestos-, estos tratamientos

pueden fundamentarse en lo dispuesto en el artículo 6.1 f) del Reglamento General de Protección de Datos.

En resumen, sin perjuicio de esta última matización -que deberá tenerse en cuenta por la consultante en el marco del tratamiento de datos que se pretende-, en nuestra opinión, tanto la referencia al “interés legítimo”, como los medios implementados en orden a la verificación de la exactitud de los datos facilitados por el cliente -a los que se refiere este grupo de finalidades agrupadas en torno al “interés legítimo”-, resultan conformes con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento del artículo 6.1 f) del RGPD, cuando dispone que “el tratamiento es 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 tercer lugar, el documento que se analiza se refiere a las finalidades de los tratamientos realizados por la consultante que requieren del consentimiento explícito de los afectados. Dichas finalidades se corresponden con las que encabezan el *anexo de privacidad* objeto de informe, cuya efectividad se vincula a la acción voluntaria de los afectados, en los términos expuestos con anterioridad -*ex artículo 7 y Considerando (32) RGPD*-.

Así, únicamente a través del “marcado” expreso e independiente de todas o alguna de las finalidades anunciadas, quedarán legitimadas las diferentes actuaciones de la operadora referidas (i) a la utilización de los datos de navegación, tráfico y localización con fines de “perfilado” comercial *complementario*, (ii) a la gestión de la incorporación de los datos de los afectados a las guías y/o servicios de consulta telefónica, y/o (iii) a la cesión de datos de los afectados a otras compañías, tanto a las participadas por la consultante como a las colaboradoras de esta.

Finalmente, el apartado objeto de este análisis se refiere a las finalidades atendidas por la operadora en cumplimiento de una obligación legal o interés público, que, habida cuenta la naturaleza jurídica de la consultante, se circunscriben en exclusiva a lo previsto por el artículo 6.1 c) del RGPD, cuando señala que “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento”.

La *reserva de ley formal* en orden a este tipo de tratamientos habilitados en virtud de lo dispuesto en una obligación legal se plasma en el artículo 8.1 de la LOPDGDD, estableciéndose que dicho tratamiento “solo podrá considerarse fundado en el cumplimiento de una obligación legal exigible al responsable, en los términos previstos en el artículo 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679, cuando así lo prevea *una norma de Derecho de la Unión Europea o una norma con rango de ley*, que podrá determinar las condiciones generales del tratamiento y los tipos de datos objeto del mismo así como las cesiones que procedan como consecuencia del cumplimiento de la obligación legal. Dicha norma podrá igualmente imponer condiciones

especiales al tratamiento, tales como la adopción de medidas adicionales de seguridad u otras establecidas en el capítulo IV del Reglamento (UE) 2016/679.”

Así, habida cuenta de la existencia de obligaciones legales específicas aplicables al responsable del tratamiento, en el supuesto objeto de informe quedarán justificados -en cada caso- (i) el uso de datos de uso de los servicios y de tráfico y su conservación para cumplir las obligaciones y la atención de requerimientos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y el Centro Nacional de Inteligencia, (ii) la gestión de los procesos de portabilidad numérica, (iii) las obligaciones de carácter legal que resulten de aplicación, tales como las derivadas de obligaciones tributarias, Judiciales, Servicios de emergencias, etc., y (iv) los tratamientos de anonimización de datos o conjuntos de datos, mediante técnicas y herramientas que permitan obtener resultados agregados con el fin de realizar estimaciones con fines estadísticos, de interés público o de investigación científica o histórica.

Por otro lado, en el apartado *¿Durante cuánto tiempo se tratarán los datos del cliente?* se prevé que los datos personales de los afectados se tratarán únicamente durante el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades para las que los mismos fueron recabados, siendo conservados durante el tiempo necesario para la prestación de los servicios solicitados y en atención a los plazos previstos en la legislación vigente para el ejercicio o defensa de posibles reclamaciones administrativas o judiciales –“principio de limitación del plazo de conservación”-.

Bajo la denominación de principio de “*limitación de plazo de conservación*”, el Reglamento general de protección de datos se refiere a la conservación de los datos personales en su artículo 5 letra e), según el cual los datos serán “mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el presente Reglamento a fin de proteger los derechos y libertades del interesado.”

Además, de acuerdo con los principios de “*minimización de datos*” y de “*exactitud*”, recogidos -respectivamente- en las letras c) y d) del citado artículo 5 del RGPD, dichos datos serán “c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados” y d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan”.

Las disposiciones normativas relativas a conservación, minimización y exactitud de datos, se complementan con las relativas a los *derechos de los*

afectados por los tratamientos, y, en especial, con el derecho de supresión, recogido en el artículo 17 del RGPD, que tiene por objeto *la eliminación* –sin dilación indebida– de los datos personales cuando concurra alguno de los *supuestos* que en dicho precepto se regulan, constituyendo la causa principal la desaparición de la finalidad que motivó el tratamiento para el que los datos fueron recogidos.

Pues bien, según se observa, las referidas previsiones se contienen debidamente plasmadas en el documento “anexo de privacidad” que se informa, previéndose también de forma explícita el *bloqueo de los datos* de carácter personal objeto de tratamiento en el supuesto en los que la propia *relación jurídica* que vincula al afectado con el responsable del tratamiento, así como las obligaciones de toda índole que pudieran derivarse de dicha relación jurídica y que aparezcan *impuestas por la Ley*, impidan que la supresión se materialice de forma inmediata en el borrado físico de los datos, debiendo proceder al *bloqueo* de estos.

A este respecto, el artículo 32.2 de la LOPDGDD dispone que:

“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.”

En consonancia con dicha previsión, la operadora consultante ha previsto que, en estos casos, *“la información se mantendrá debidamente bloqueada con acceso restringido a determinados perfiles, con las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de la información evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos”*.

En consecuencia, el apartado del anexo de privacidad de la consultante relativo a la limitación del plazo de sus tratamientos de datos se *informa* también favorablemente.

El siguiente apartado del anexo de privacidad sometido a informe se refiere a los “Destinatarios a los que se comunicarán los datos del cliente”, previendo la existencia de una pluralidad de destinatarios -cesionarios de la información con datos de carácter personal-, que accederán a los datos personales de los afectados en virtud de diferentes títulos jurídicos. Así, en ocasiones, será la propia ley la que justifique las cesiones previstas, debiendo contarse en el resto de los supuestos con el consentimiento del afectado.

Del análisis de las cesiones previstas, se infiere también su conformidad con la normativa de protección de datos.

En cuanto al “Ejercicio de derechos”, el anexo de privacidad que se informa hace referencia a los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos -artículos 12 a 23 RGPD-, que podrán ejercitarse conforme a lo dispuesto por dicha normativa reguladora. A su vez, en este mismo apartado se reconocen de manera expresa el derecho a “revocar” el consentimiento prestado, y el derecho a interponer una “reclamación frente a la Autoridad de control”.

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.

Finalmente, en cuanto a las “Medidas de seguridad” implementadas por la consultante, el anexo de privacidad presentado alude -de forma genérica- al cumplimiento de la normativa aplicable sobre esta materia, así como a los deberes de confidencialidad y secreto, declarando que la operadora adopta *“las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos”*.

A este respecto, conviene subrayar que, sin perjuicio de la validez formal de dicha declaración genérica -que resulta conforme con las previsiones de los artículos 5.1. f) y 24 del RGPD-, es responsabilidad de la consultante la debida implementación de dichas medidas, siendo capaz de demostrar su cumplimiento - *“principio de responsabilidad proactividad” del artículo 5.2 RGPD-*.

En conclusión, tanto las “Condiciones Generales de los Servicios” como el “Anexo de Privacidad” que se presentan a informe, 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, 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. (...)”

III

En consecuencia, no cabe ahora sino reiterar la conformidad de las condiciones generales presentadas a informe —*indisolublemente unidas a su*

anexo de privacidad— con las exigencias derivadas de la normativa de protección de datos.

Específicamente, **conviene subrayar que**, en lo relativo a la obtención del *consentimiento* de los afectados para el tratamiento de sus datos personales, la *información sobre la procedencia* de estos, la *finalidad* perseguida por la operadora respecto de los tratamientos de datos realizados, lo atinente a las condiciones legalmente aplicables para la *remisión de comunicaciones comerciales*, la información sobre el *plazo de conservación* de los datos personales objeto de tratamiento, y la *elaboración de perfiles* en orden a la remisión de comunicaciones personalizadas, **se infiere la conformidad** de la documentación presentada a informe con la normativa aplicable al tratamiento de datos de carácter personal.

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.