

La consulta plantea la conformidad con la normativa de protección de datos personales de las *nuevas* condiciones generales y particulares de contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas ofertados por la consultante, acompañando a dichos efectos el denominado Anexo I, en el que se incluye una cláusula específica —nº 12— denominada *PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL*. Si bien dichas condiciones son accesibles a través de Internet, según se observa, las modificaciones que se incorporan a la nueva versión presentada a informe *aún no se han consolidado* en el sitio web de la consultante.

A su vez, se constata que la operadora mantiene también incorporada a su página web una sección específica, denominada <https://adamo.es/es/politica-de-privacidad>, cuya estructura y contenido no resultan coincidentes con las del documento que ahora se informa.

En consecuencia, solicitándose la emisión de un nuevo informe en relación con las condiciones generales y particulares de contratación de sus servicios, y señalándose que se ha procedido a subsanar los diversos defectos en los que incurrían las cláusulas de su versión anterior (Informe **88/22** de esta Agencia), *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 en formato papel*, y, en sus estrictos términos, al examen de adecuación de sus previsiones a la normativa de protección de datos.

Ello no obstante, la operadora consultante **deberá realizar también las adaptaciones necesarias en la información obrante en el enlace web <https://adamo.es/es/politica-de-privacidad>**, al objeto de evitar la existencia de versiones diversas y/o contradictorias sobre las cuestiones que se informan.

## 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.

Las previsiones sobre protección de datos incorporadas a las *condiciones generales y particulares* presentadas, y referidas a los servicios de comunicaciones electrónicas de acceso a Internet y Voz IP de la consultante, se contienen en la **cláusula nº 12** del documento que se informa.

En dicha cláusula sobre *protección de datos* sometida al parecer de la Agencia se regulan las siguientes cuestiones: 12.1.- Responsable del tratamiento de sus datos, 12.2.- Finalidad del tratamiento de sus datos y base que lo legitima, 12.3.- Comunicación de sus datos a terceros, 12.4.- Transferencias internacionales de datos, 12.5.- Conservación de sus datos de carácter personal, 12.6.- Decisiones automatizadas, y 12.7.- Ejercicio de derechos.

Por su parte, el *apartado 2* de dicha cláusula nº 12 refiere diversas posibilidades para el tratamiento de los datos personales de los clientes de la operadora, en virtud de diferentes bases de legitimación que justificarían dicho tratamiento, y en razón de las siguientes finalidades: 2.1) Ejecución y cumplimiento del contrato de bienes y/o servicios, 2.2) Gestión de la morosidad interna y recobro de deudas, 2.3) Verificación de la satisfacción de nuestros clientes y mejora de la calidad de la atención técnica y comercial, 2.4) Envío de comunicaciones de carácter comercial, 2.5) Atender las peticiones, consultas o reclamaciones recibidas a través de cualquier medio de comunicación autorizado, 2.6) Cumplimiento de obligaciones legales, y 2.7) Grabación de llamadas telefónicas.

En el apartado 12.1, 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.

Pues bien, a diferencia del anterior clausulado presentado a informe, en esta ocasión, el texto que se analiza omite cualquier referencia a la posible existencia de un régimen de *corresponsabilidad* en el tratamiento de los datos de carácter personal de los afectados. A dichos efectos, en su escrito de solicitud, la operadora señala que, tras haberse analizado en detalle dicha cuestión, se ha advertido que no concurre la existencia de “ningún tercero”.

A su vez, según se observa, la dicción literal del nuevo apartado 12.3.2 de la cláusula que se informa tampoco hace mención alguna a la posible existencia de terceros *corresponsables*, subsanándose así la primera de las observaciones de nuestro **Informe 88/22**, al no existir otras compañías que, junto con la operadora consultante, **participen** en la prestación de los sus servicios a título de responsables de los tratamientos.

En este sentido, conviene reiterar lo previsto en el Considerando 79 del RGPD cuando indica 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.

Para analizar la figura del **corresponsable del tratamiento**, es preciso acudir a lo dispuesto en el artículo 26 del RGPD, del siguiente tenor:

- “1. Cuando dos o más responsables determinen conjuntamente los objetivos y los medios del tratamiento serán considerados corresponsables del tratamiento. Los corresponsables determinarán de modo transparente y de mutuo acuerdo sus responsabilidades respectivas en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por el presente Reglamento, en particular en cuanto al ejercicio de los derechos del interesado y a sus respectivas obligaciones de suministro de información a que se refieren los artículos 13 y 14, salvo, y en la medida en que, sus responsabilidades respectivas se rijan por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se les aplique a ellos. Dicho acuerdo podrá designar un punto de contacto para los interesados. (el subrayado es nuestro)
2. El acuerdo indicado en el apartado 1 reflejará debidamente las funciones y relaciones respectivas de los corresponsables en relación con los interesados. Se pondrán a disposición del interesado los aspectos esenciales del acuerdo. (el subrayado es nuestro)
3. Independientemente de los términos del acuerdo a que se refiere el apartado 1, los interesados podrán ejercer los derechos que les reconoce el presente Reglamento frente a, y en contra de, cada uno de los responsables.”

Por su parte, la LOPDGDD en el artículo 29, bajo la rúbrica “*Supuestos de corresponsabilidad en el tratamiento*”, establece lo siguiente:

“La determinación de las responsabilidades a las que se refiere el artículo 26.1 del Reglamento (UE) 2016/679 se realizará atendiendo a las actividades que efectivamente desarrolle cada uno de los corresponsables del tratamiento.”

En este sentido, el Considerando 60 del RGPD pone en valor la necesidad de adaptar la información al contexto específico en el que se traten los datos, al indicar que:

“(…) El responsable del tratamiento debe facilitar al interesado cuanta información complementaria sea necesaria para garantizar un tratamiento leal y transparente, habida cuenta de las circunstancias y del contexto específicos en que se traten los datos personales.(…)”

**En consecuencia, una vez subsanado el defecto advertido en nuestro anterior informe en relación con la posible existencia de corresponsables de los tratamientos de datos, en este punto, la cláusula objeto de análisis resulta conforme con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.**

## II

En lo relativo a la **finalidad de los tratamientos** de los datos de carácter personal, y a la **base legitimadora** de dichos tratamientos, en el apartado 2 de la cláusula nº 12 se contienen siete subapartados, que se refieren al tratamiento de los datos personales en el marco de las siguientes finalidades: 2.1) Ejecución y cumplimiento del contrato de bienes y/o servicios, 2.2) Gestión de la morosidad interna y recobro de deudas, 2.3) Verificación de la satisfacción de nuestros clientes y mejora de la calidad de la atención técnica y comercial, 2.4) Envío de comunicaciones de carácter comercial, 2.5) Atender las peticiones, consultas o reclamaciones recibidas a través de cualquier medio de comunicación autorizado, 2.6) Cumplimiento de obligaciones legales, y 2.7) Grabación de llamadas telefónicas.

De tal modo, se procede a la estructuración de un total de *siete (7)* finalidades, de acuerdo con una sistemática cuyo epicentro se sitúa en la base jurídica que legitima cada una de ellas, con expresa mención, en cada caso, de la concurrencia de una u otra causa de legitimación.

Según se observa, en el nuevo texto presentado a informe, la consultante **ha suprimido** la finalidad consistente en “*Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas*”,

aduciendo en su escrito de solicitud de informe que “se ha confirmado internamente que todo aquello relacionado con el tratamiento de datos personales para fines de seguridad en las redes no precisa el tratamiento de datos personales”.

Por otra parte, según se expuso en nuestro anterior informe, y ahora se reitera, la finalidad relativa a la 2.1) Ejecución y cumplimiento del contrato de bienes y/o servicios, se vincula a diferentes actividades que se presumen necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, derivado del propio contrato, constituyendo la base de legitimación para el tratamiento de estos datos el desarrollo, mantenimiento y cumplimiento de las obligaciones contractualmente asumidas.

Así, se alude expresamente a la gestión del propio contrato, a la facturación, a los servicios de atención al cliente, y al envío de comunicaciones relativas al mantenimiento del servicio o la instalación de los productos y servicios en el hogar (del cliente), **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.

Y, en cuanto a la 2.2) Gestión de la morosidad interna y recobro de deudas, la cláusula informa 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, aludiendo asimismo a la ejecución de la relación contractual como legitimación válida.

En los citados supuestos, la concurrencia del 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, *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.

En este punto, tal y como expusimos en nuestro anterior informe, de acuerdo con el apartado f) del artículo 20.1 de la LOPDGDD, esta última previsión **solo resulta conforme** con lo dispuesto en dicho precepto, **cuando** “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”, **se prevea 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.**

Pues bien, a este respecto, en el nuevo clausulado sometido a informe, se ha introducido el apartado 12.2.2.4., con el siguiente literal:

“En caso de que el análisis de la solicitud de contratación resulte negativo, le informamos de que su solicitud podrá ser rechazada **y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso**” (la negrita es nuestra)

En resumen, la referencia al *interés legítimo tanto en* el uso de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, *como para* el recobro de deudas **resulta conforme con los requisitos inherentes a la base jurídica del tratamiento del artículo 6.1 f) RGPD**. A su vez, en la nueva versión del clausulado, la consultante ha incorporado 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. **De todo lo cual, se infiere la conformidad de estas previsiones con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.**

### III

En el apartado **12.2.3**, “*Verificación de la satisfacción de nuestros clientes y mejora de la calidad de la atención técnica y comercial*”, de la cláusula sobre *PROTECCIÓN DE DATOS*, la consultante contempla la posibilidad de realizar tratamientos de datos para analizar las preferencias sobre determinados productos, servicios y actividades, y el grado de satisfacción con la forma de prestar sus servicios por parte de la operadora.

Pues bien, tal y como expusimos en nuestro anterior informe, la citada cláusula (2.3.) resulta **vaga y confusa**, por cuanto, sin perjuicio de que —a modo de ejemplo— se refiera un supuesto concreto, no se infiere con la claridad exigible qué debe entenderse por la “*verificación de la satisfacción del cliente y la mejora de la calidad de la atención telefónica y comercial*”. Así, en su nueva versión del clausulado, la operadora se limita a referir, a modo de ejemplo, la “realización de encuestas sobre el funcionamiento de servicios con el objetivo de recoger la opinión de los clientes sobre este”.

En consecuencia, en este punto debe insistirse en la necesidad de que **estos tratamientos —orientados a la satisfacción de los clientes y a la mejora de la calidad del servicio— se precisen con absoluto detalle**, sin que el invocado *interés legítimo* pueda servir para fundamentarlos más allá de las previsiones establecidas legalmente, y, muy especialmente en el supuesto



de que alguno de dichos tratamientos conlleve la obligación de realizar una “evaluación de impacto” —*ex artículo 35 RGPD*—.

En resumen, por parte de la operadora consultante **deberá precederse a la concreción singularizada y sistemática** de las acciones que pretenda emprender sobre la base de su *interés legítimo* y que tengan por objeto la “*verificación de la satisfacción de los clientes y la mejora de la calidad de la atención técnica y comercial*”, **detallando, al menos, las operaciones de tratamiento previstas, los fines que se persigan con su desarrollo, e, incluso, la naturaleza y características del interés legítimo que se pretenda con este tipo de tratamientos**. Únicamente, de este modo, se dará el debido cumplimiento a las previsiones del apartado f) del artículo 6.1, del RGPD, referido a la “*Licitud del tratamiento*”.

La siguiente de las finalidades que justificaría el tratamiento de datos por la operadora consultante, es el “*envío de comunicaciones de carácter comercial*” (cláusula **12.2.4.**), que recoge el envío de dicha información en relación con los productos y servicios propios sobre la base de lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Esta finalidad pretende fundamentarse en **el interés legítimo** de la consultante. Según se expone, se pretende remitir *comunicaciones con el fin de personalizar y mejorar las ofertas de servicios y productos* (de la compañía).

Asimismo, se prevé que “*para el envío de otro tipo de comunicaciones comerciales*” deberá contarse con el consentimiento previo, expreso y revocable de los afectados.

Pues bien, las anteriores previsiones se encuentran en línea con la necesidad de distinguir —dentro del tratamiento de datos personales para acciones de mercadotecnia mediante el envío de comunicaciones comerciales—, entre las (i) referidas a productos y servicios similares a los contratados de la entidad responsable y las (ii) referidas a ofertas comerciales de terceros.

Así, según se expuso en nuestro informe anterior:

“A este respecto, debe tenerse en cuenta que, efectivamente, el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos se rige por el artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio —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**. Por tanto, con carácter general, *salvo en el supuesto que se indica*, se excluye 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 (por ejemplo, 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 aquellos 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.

En resumen, *atendiendo a los límites expuestos*, la finalidad y base jurídica del tratamiento prevista en la cláusula **12.2.4**, resultarían conformes con la normativa de protección de datos y con la de telecomunicaciones.

De otra parte, respecto de las comunicaciones comerciales referidas a servicios de terceros, la base jurídica aplicable al tratamiento sería el **consentimiento** del titular de los datos, tal y como se indica en el último de los apartados de la cláusula sometida a informe.

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.”

#### **IV**

Por su parte, los apartados **2.5** y **2.6** de la cláusula que se informa, no han sufrido modificación alguna. Así, según señalábamos en nuestro informe anterior, y ahora reiteramos:



“A continuación, en el apartado **2.5.** de la cláusula, la consultante se refiere a la finalidad de atención de *“las peticiones, consultas o reclamaciones recibidas a través de cualquier medio de comunicación autorizado”*.

Pues bien, dicha finalidad se vincula claramente al correcto desarrollo del servicio contratado, así como a la resolución de problemas y otras vicisitudes de este. En consecuencia, el tratamiento derivado de esta finalidad resulta adecuado para la gestión de la relación contractual y la prestación del servicio objeto del contrato, por lo que la base jurídica legitimadora de este tipo de tratamiento **resulta conforme** con lo dispuesto en el artículo 6.1 b) del RGPD.

A continuación, el documento presentado a informe se refiere al cumplimiento de las obligaciones legales que puedan resultar de aplicación (apartado **12.2.6.**). En concreto, se alude a las obligaciones relativas a la cooperación con determinadas entidades, organismos u organizaciones del sector de las telecomunicaciones, y a la conservación de los datos. Dichas finalidades deberían obtener su 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, *por ejemplo*, 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, resultando que la base jurídica que legitima el tratamiento de estos datos es, en efecto, el cumplimiento de la legislación vigente.

Pues bien, 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.

Y, por su parte, también con base en la habilitación contenida en una norma con rango de ley formal, **el cumplimiento** de los mandatos legales contenidos en la **Ley 11/2022**, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones —LGTel—, referidos a (i) la posibilidad de figurar o no en las guías de abonados, y (ii) a las llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia, **encajaría** en las previsiones de la normativa sobre telecomunicaciones y en la de protección de datos.

En relación con el acceso a la información sobre el número de abonados, esta Agencia se ha pronunciado en reiteradas ocasiones, tal y como

recuerda el Informe 1/2022, y, más recientemente —tras la entrada en vigor de la nueva LGTel—, el **Informe 53/2022**, en el que se señala:

“Los criterios mantenidos en los citados informes son igualmente aplicables tras la entrada en vigor de la reciente Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que en su artículo 72.2, al regular las guías de abonados y servicios de información sobre números de abonado, establece tanto la obligación de los operadores de servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración que asignan números de teléfono a partir de un plan de numeración de dar curso a todas las solicitudes razonables de suministro de información pertinente para la prestación de los servicios de información sobre números de abonados y guías accesibles al público, así como la de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de suministrar gratuitamente los datos que le faciliten los citados operadores a las entidades que presten los servicios de llamadas de emergencia de conformidad con el artículo 74, de conformidad con las condiciones que se establezcan mediante real decreto y de acuerdo con el procedimiento para el suministro y recepción de la información que, en su caso, pueda fijar la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia mediante circular. Asimismo, dicha regulación debe ponerse en relación con el artículo 65.1.o), que después de reconocer el derecho de los usuarios finales a impedir la identificación de su línea lo excluye cuando se trate de comunicaciones de emergencia a través del número de emergencia 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de emergencia que se determinen mediante real decreto”.

En concreto, en cuanto al deber de suministro de la información para la prestación en libre competencia de los servicios de edición de directorios telefónicos o realización de consultas telefónicas, el artículo 72.2 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, prevé que:

“Los operadores de servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración que asignan números de teléfono a partir de un plan de numeración habrán de dar curso a todas las solicitudes razonables de suministro de información pertinente para la prestación de los servicios de información sobre números de abonados y guías accesibles al público, en un formato acordado y en unas condiciones equitativas, objetivas, orientadas en función de los costes y no discriminatorias, estando sometidos el suministro de la citada información y su posterior utilización a la presente ley y su normativa de desarrollo”.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia deberá suministrar gratuitamente los datos que le faciliten los citados operadores a las siguientes entidades:

- a) entidades que elaboren guías telefónicas de abonados;
- b) operadores que presten el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado;
- c) entidades que presten los servicios de llamadas de emergencia de conformidad con el artículo 74; (la negrita es nuestra)**
- d) agentes facultados para realizar las interceptaciones que se autoricen de acuerdo con lo establecido en el artículo 58.2. (...)”

Y, en cuanto a los “*Derechos específicos de los usuarios finales y consumidores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público*”, la exclusión de los usuarios finales para impedir la identificación de su línea cuando se trate de comunicaciones de emergencia a través del número de emergencia 112, se contiene en el **apartado o) del 65.1**, cuando señala:

“1. Los derechos específicos de los usuarios finales y consumidores, según corresponda, de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público son, entre otros, los siguientes, que serán objeto de desarrollo mediante real decreto:

(...)

o) el derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada.

**Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de comunicaciones de emergencia a través del número de emergencia 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de emergencia que se determinen mediante real decreto.** (la negrita es nuestra)

Por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea; (...).”

**En consecuencia, la cláusula analizada cumple en este punto con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.”**

## V

La anterior versión del clausulado sobre protección de datos presentada a informe por la consultante incorporaba un *apartado 12.2.7.* referido al mantenimiento de la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y a la detección de los fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, vinculando dicha finalidad a la ejecución de las prestaciones incluidas en el contrato, y, en consecuencia, recurriendo como base de legitimación a la ejecución contractual (artículo 6.1. b. RGPD).

A este respecto, en nuestro informe 88/22, se señaló que:

“Según se observa, de una parte, la operadora no alude de forma expresa a la relación de los tratamientos de datos necesarios para la gestión del servicio, y, de otra parte, el documento que se analiza no menciona —de forma concreta— los datos o tipos de datos personales cuyo tratamiento se pretende.

Además, en orden al cumplimiento de esta finalidad, 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.

En consecuencia, dicho apartado **no resulta suficientemente claro, ni preciso, no atendiendo de manera inteligible, ni fácilmente accesible a las exigencias derivadas de la aplicación de los artículos 12 y 13 del RGPD**. Esto es, de la lectura del apartado no se obtiene una relación de las diferentes actividades que se presumen necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, derivadas del propio contrato.”

Sin embargo, según se ha adelantado, en el nuevo texto presentado, la consultante **ha suprimido** dicha finalidad, consistente en “*Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas*”, aduciendo en su escrito de solicitud que “se ha confirmado internamente que todo aquello relacionado con el tratamiento de datos personales para fines de seguridad en las redes no precisa el tratamiento de datos personales”.

**En consecuencia, en el supuesto de que, tal y como se aduce, no se realicen tratamientos de datos con la referida finalidad, no procede observación alguna al respecto.**

## VI

En cuanto al apartado 12.2.7. del clausulado que se informa, relativo a la *grabación de llamadas telefónicas*, la operadora consultante **mantiene el contenido de su anterior versión**, en la que justificaba dicho tratamiento de datos con base en “las obligaciones legales (...) aplicables, como proveedor de servicios de telecomunicaciones”.

Pues bien, también en este punto, no cabe sino reiterar las observaciones realizadas en nuestro anterior Informe 88/22, que, en relación con este tipo de tratamientos no han sido tenidas en cuenta por la consultante, manteniendo, como se observa, la dicción literal contenida en su anterior clausulado.

Así, según señalamos y ahora reiteramos:

“De lo dispuesto en el artículo 98 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que se refiere a los contratos telefónicos, podría determinarse la concurrencia de la **base jurídica contractual** en relación con la **grabación telefónica** en el supuesto de la *contratación del servicio*, en cuyo caso, la causa de legitimación aplicable sería la recogida en el artículo **6.1.b)** del RGPD en relación con el citado artículo 98 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Al mismo tiempo, lo dispuesto en dicho precepto podría justificar, asimismo, la consiguiente aplicación de la base de legitimación de la **letra c) — obligación legal—** del propio artículo 6.1 RGPD, al devenir dicha grabación obligatoria para la operadora como proveedora de servicios de telecomunicaciones.

El citado artículo 98 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, —Requisitos formales de los contratos a distancia—, dispone que:

“1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.  
(...)

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico o a través de él, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1, letras a), b), e), j) y p) de la presente ley, excepto el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, a que se refiere la letra j). El empresario facilitará al consumidor o usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97, incluido el modelo de formulario de desistimiento, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.

6. En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza

duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.

(...)

9. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

(...)"

A este respecto, cabe señalar que, en el marco de la contratación telefónica, cuando los datos son necesarios en el contexto de la ejecución del contrato de telefonía o son requeridos con la intención de concluir el mismo, el tratamiento de dichos datos resultará lícito por referirse a las partes de una relación negocial, laboral o administrativa y ser necesarios para su mantenimiento o cumplimiento. Por ello, se debería informar en el inicio de la conversación, la legitimación del tratamiento, en este caso, la grabación de voz.

Sin embargo, el apartado 2.8) (actual **2.7 en la nueva versión**) de la cláusula sometida a informe se refiere a la *grabación de llamadas telefónicas* que se mantengan con el servicio de **atención al cliente**, señalando que para dicho supuesto se informará debidamente al cliente, y refiriendo que dicho tratamiento de datos se realizará con base en las *obligaciones legales* de la operadora como proveedora de servicios de telecomunicaciones.

Dicha previsión pretende justificarse en lo dispuesto en el artículo 65.2 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, en el que —entre los “Derechos específicos de los usuarios finales y consumidores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público”—, se dispone la utilización *complementaria* de medios técnicos para la mejor **atención de los clientes**. A saber:

65.2. Los operadores deberán disponer de un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que puede estar desvinculado de los servicios comerciales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes. Los servicios de atención al cliente mediante el canal telefónico deberán garantizar en todo momento una atención personal directa, **más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención**. Los operadores pondrán a disposición de sus clientes métodos para la acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas, como el otorgamiento de un número de referencia o la posibilidad de enviar al cliente un documento en soporte duradero. (la negrita es nuestra).

Sin embargo, en el supuesto de *verificación de la calidad del servicio*, **la base jurídica invocada** por la operadora en relación con su servicio de atención al cliente —esto es, el cumplimiento de obligaciones legales—, **no encaja** como fundamento legítimo de las operaciones de tratamiento



de datos de que se trata. Por el contrario, en dicho supuesto, la determinación de una base jurídica directa e incontrovertida en relación con el tratamiento de los datos personales derivados de la grabación de las conversaciones mantenidas con el *servicio de atención al cliente*, se obtiene con mayor claridad de lo dispuesto en los **apartados a) —consentimiento de los afectados—, y/o f) —interés legítimo de la consultante— del artículo 6.1 RGPD.** (la negrita es nuestra)”

**En consecuencia, con carácter general, para el tratamiento de dichos datos, la operadora consultante podría requerir el *previo consentimiento de los afectados* —ex artículo 6.1.a) RGPD—, o bien justificar su pretensión en la existencia de un interés legítimo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.1.f) RGPD, al tener por objeto la verificación de la calidad del servicio de atención prestado al cliente.**

## VII

Bajo el título “*Comunicación de sus datos a terceros*” —**apartado 3** de la cláusula sobre protección de datos—, se informa sobre la existencia de una pluralidad de destinatarios que actuarán como cesionarios de la información con datos de carácter personal, señalándose los siguientes: 12.3.1, Proveedores terceros; 12.3.2, Administraciones públicas, juzgados y tribunales, y fuerzas y cuerpos de seguridad; y 12.3.3, Otras sociedades.

El primero de los apartados, se refiere a la posibilidad de suscribir con proveedores contratos de *encargo de tratamiento* para la prestación de servicios concretos de la compañía.

Según se expuso en nuestro anterior informe:

“Pues bien, nótese en este punto que el “*acceso a datos por cuenta de terceros*” deberá cumplir con lo previsto en los artículos 28 RGPD y 33 LOPDGDD, de modo que —de acuerdo con el artículo 4.8 RGPD— debe corresponder al responsable la *potestad de determinar los fines y los medios del tratamiento*. Por su parte, el encargado debe limitar su actuación a seguir las instrucciones del responsable, reputándosele responsable en caso de que determine fines y medios, esto es, si utiliza para fines propios los datos personales que el responsable le haya comunicado para que lleve a cabo el tratamiento objeto de encargo, sin perjuicio de que pueda incurrir en una infracción del RGPD con dicha actuación.

En consecuencia, la existencia de un *encargado del tratamiento* vendrá delimitada por la concurrencia de dos características derivadas de la normativa citada. De una parte, la imposibilidad de decisión sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento y, de otra parte, la inexistencia de una relación directa entre el afectado y el encargado, que deberá en todo caso obrar en nombre y por cuenta del responsable como si la relación fuese entre éste y el afectado.”

En segundo lugar, se advierte que se ha suprimido el antiguo apartado de la versión anteriormente informada, relativo a la corresponsabilidad de los tratamientos de datos, así como las consideraciones atinentes a su concurrencia, en el sentido que ha quedado expuesto en el cuerpo de este informe, cuyas consideraciones se dan aquí por reproducidas.

Por su parte, el actual apartado **3.2**, referido a la comunicación de datos a las Administraciones públicas, juzgados y tribunales, y fuerzas y cuerpos de seguridad, se constituye en correlato de lo previsto en la normativa aplicable, respondiendo a los dictados de diversas normas que, con rango de ley formal, habilitan dichas cesiones.

Así, según indicamos en nuestro Informe 88/22:

“A este tipo de tratamientos, que suponen la comunicación de datos personales, *ex artículo 6.1.c) RGPD*, resultan de aplicación las mismas consideraciones que se han expuesto (...) de este informe, al analizar lo previsto en el apartado 2.6 de la cláusula sobre protección de datos.”

Finalmente, en lo referido a la comunicación de datos a “otras sociedades”, cuando concurren los requisitos a los que se refiere el actual apartado **3.3**, la consultante se refiere expresamente a la concurrencia de las causas previstas por la propia normativa de protección de datos en relación con las operaciones societarias que pudieren justificar este tipo de cesiones, lo que resulta conforme con lo dispuesto en el artículo 21 de la LOPDGDD.

**En resumen, del análisis de las comunicaciones previstas en la versión actual del apartado 12.3 de la cláusula informada, se infiere su conformidad con la normativa de protección de datos.**

## VIII

El documento objeto de informe se refiere también de manera expresa a las *transferencias internacionales* de datos (apartado **12.4**). Así, según se prevé en el epígrafe “*Transferencias internacionales de datos*”, la operadora consultante no tiene previsto llevarlas a cabo con carácter general, si bien se recoge la posibilidad de que se transfieran datos “*a terceros o a proveedores de servicios (...) mediante la suscripción de garantías y salvaguardas necesarias para preservar su privacidad, en virtud de lo establecido por el RGPD*”. Para estos casos se asegura que se cuenta con garantías adecuadas, refiriendo que estas consisten en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea o Normas Corporativas vinculantes.

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

De tal modo, se ofrece la debida información en relación con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 13.1 f) RGPD, dirigidas a la adopción de las garantías adecuadas y apropiadas en orden a la realización —en su caso— de transferencias internacionales en los supuestos previstos.

El **apartado 5** de la cláusula 12 se refiere a la *conservación de los datos de carácter personal* de los afectados. Con carácter general, se dispone la conservación de los datos por la operadora mientras se mantenga la relación contractual, y, tras la finalización de esta relación por cualquier causa, durante los plazos de prescripción legales que sean de aplicación.

Pues bien, a este respecto, la consultante deberá estar a lo que resulte de la aplicación del artículo 32 de la **LOPDGDD**, cuando dispone que:

“Artículo 32. *Bloqueo de los datos.*

1. El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su rectificación o supresión.
2. El bloqueo de los datos consiste en la identificación y reserva de los mismos, adoptando medidas técnicas y organizativas, para impedir su tratamiento, incluyendo su visualización, excepto para la puesta a disposición de los datos a los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y solo por el plazo de prescripción de las mismas.

Transcurrido ese plazo deberá procederse a la destrucción de los datos.

3. Los datos bloqueados no podrán ser tratados para ninguna finalidad distinta de la señalada en el apartado anterior.  
(...)”

A su vez, el **apartado 6** de la cláusula que se informa, se refiere a la adopción de “*Decisiones automatizadas (y a la elaboración de perfiles)*”. En relación con el primero de estos tipos de tratamiento, se establece que no se adoptarán dichas decisiones, y que todos los procesos relacionados con las finalidades previstas se realizarán siempre con intervención humana. *Sin embargo*, en el segundo párrafo de dicho apartado, se prevé la posibilidad de que se proceda a la *elaboración de perfiles* con la finalidad de evaluar aspectos relativos a los intereses de los afectados en relación con los servicios y productos que se les ofrezcan.

Pues bien, en este punto, *en la versión del clausulado que ahora se analiza, se señala expresamente* que el tratamiento de los datos de carácter personal con la finalidad de **obtener perfiles** acerca de aspectos relativos a los intereses, con respecto a los servicios y productos que se ofrecen por la consultante, requerirá del **consentimiento** informado, previo y expreso de los afectados —*ex artículo 6.1.a) RGPD*—.

Finalmente, el **apartado 7** de la cláusula hace referencia a la posibilidad de ejercicio de los derechos en materia de protección de datos, con indicación concreta de la fórmula y de los medios puestos al servicio de su efectividad.

El texto presentado al parecer de la Agencia hace concreta mención de 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—, 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 *retirar* el consentimiento prestado.

No obstante, en la versión anteriormente informada —Informe 88/22—, *se echaba en falta* el reconocimiento del derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control, recogido en el artículo 13.2.d) RGPD. Sin embargo, en el texto actual se ha subsanado esta última carencia, de lo que se infiere que el **análisis de idoneidad de dicha cláusula resulta afirmativo**, deviniendo plenamente conforme con la normativa de protección de datos.

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.