

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 VOYS TELECOM S.L. A su vez, la consultante acompaña a su escrito una “declaración de confidencialidad”, a la que se remite expresamente en el artículo 10 de las citadas condiciones generales, así como el enlace a dicha política de privacidad, obrante en el sitio web <https://www.voys.co/es/declaracion-de-privacidad/>.

Se presenta así un modelo de **información por capas** en materia de privacidad y protección de datos, que, atendiendo a lo previsto en la normativa aplicable, contiene una primera capa informativa, que remite a una segunda capa sobre *declaración de confidencialidad*, accesible a través del sitio web arriba transcrito. A su vez, en la citada política de privacidad —segunda capa informativa— se encuentra la **información completa** sobre los tratamientos de datos personales relativos a los clientes de los servicios de telecomunicaciones de la compañía consultante, coincidiendo de plano esta última información con la obrante en su página web.

En consecuencia, como documentación adjunta al escrito de solicitud de informe, se presentan 1) las condiciones generales (de contratación) 2) la declaración de confidencialidad a la que se refiere el artículo 10 de las condiciones generales, y 3) la declaración de privacidad contenida en el sitio web <https://www.voys.co/es/declaracion-de-privacidad/>.

Según se observa, en la segunda capa informativa sobre “declaración de confidencialidad” se incorpora la totalidad de la política de privacidad, procediéndose a un desarrollo más detallado de dicha política contenida en el artículo 10 de las “condiciones generales”.

En este sentido, debe indicarse que en las condiciones generales (artículo 10), se hace una remisión a la declaración de privacidad, cuando se señala que: *“Esto se explica con más detalle en la declaración de privacidad de la página web de sitio web de Voys, a continuación, encontrará un resumen de esta información.”*

Así, de una parte, (i) en el propio artículo 10 de las condiciones generales, se contiene la primera capa informativa sobre dicha política de privacidad, y (ii) en el documento sobre “declaración de confidencialidad”, se

regula el completo desarrollo de dicha política que, a su vez, también se obtiene en el enlace web <https://www.voys.co/es/declaracion-de-privacidad/>.

De acuerdo con lo anterior, el presente informe, en primer lugar, incidirá en el análisis del artículo 10 de las Condiciones Generales, y, en segundo término, realizará el correspondiente análisis de adecuación a la normativa de protección de datos del documento sobre “declaración de privacidad” del segundo nivel informativo (desarrollo del contenido del artículo 10 de las Condiciones Generales), a cuyo texto se accede, asimismo, a través del enlace web de la marca en su sitio de internet.

La política de privacidad de *segunda capa* (declaración de confidencialidad) se divide, en lo que aquí interesa, en los siguientes apartados:

- Acerca de Voys.
- Datos y asignación de roles.
- Voys en el papel de encargado del tratamiento.
- Voys en el papel de responsable del tratamiento.
- Principios básicos establecidos por Voys.
- Cómo protege Voys sus datos.
- Origen de sus datos.
- Qué hace Voys con sus datos.
- Encargados del tratamiento.
- Transferencia de datos personales.
- Destinatarios.
- Períodos de conservación.
- Equipo de privacidad.
- Derechos.
- Presentar una denuncia.

## I

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos -**RGPD**-), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales -**LOPDGDD**- conforman el marco jurídico de referencia en España que afecta a la protección de datos de carácter personal. En estas normas se regulan los principios y fundamentos a los que deben ajustarse la recogida y tratamiento de los datos personales por cualquier persona pública o privada que lleve a cabo tratamiento de datos de carácter personal en el ejercicio de su actividad.

El citado RGPD introduce profundas modificaciones en las normas de protección de datos que afectan de forma relevante, entre otras cuestiones, al denominado principio de transparencia y al 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.”

A su vez, debe analizarse la adecuación del **servicio de telecomunicaciones** a los derechos de los usuarios, cuyo contenido hace referencia a la protección de datos personales y que se encuentran en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (**LGTel**).

En el artículo 10 de las Condiciones Generales, la operadora consultante se compromete a tratar la información con datos de carácter personal de

acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos, actuando como responsable del tratamiento de los datos personales que gestiona en el marco de la prestación de sus servicios.

Según se expone, la consultante tratará diversas categorías de datos, incluyendo nombre de usuario, dirección de correo electrónico, número de teléfono, datos de empresa y cargo, dirección postal, información sobre solvencia, datos de uso y tráfico, así como datos de facturación. El origen de estos datos puede encontrarse en el propio interesado, o deducirse del uso que se haga de los servicios contratados, incluyendo la consulta a ficheros de solvencia.

Los datos personales se tratan para diversas **finalidades** vinculadas principalmente a la **gestión contractual y operativa** de los servicios prestados por la operadora. En este sentido, los datos se utilizan para la *formalización del contrato, la prestación y el control de los servicios, así como para la facturación correspondiente, todo ello con base en la necesidad de cumplimiento contractual* (artículo 6.1 b. RGPD).

Además, la operadora utilizará dichos datos con el fin de mejorar sus productos y servicios y reforzar la seguridad de sus redes, apoyándose para ello en su **interés legítimo** como proveedor. El **interés legítimo** también ampara el tratamiento relativo a la atención de consultas y asistencia técnica (artículo 6.1.f. RGPD).

Asimismo, se tratan los datos personales en **cumplimiento de la normativa** aplicable en materia de telecomunicaciones (artículo 6.1.c. y e. RGPD). En el caso específico del tratamiento de la dirección de correo electrónico para el envío de comunicaciones comerciales y actualizaciones de servicios, la base legal es el **consentimiento expreso** del cliente (artículo 6.1. a. RGPD).

Respecto al **plazo de conservación** (principio del artículo 5.1.e. RGPD), la operadora mantendrá los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con los fines establecidos o mientras lo exija la legislación vigente. Una vez transcurrido dicho plazo, los datos serán *eliminados o anonimizados* de manera que no puedan ser asociados a ningún cliente ni utilizados de nuevo. Los datos **no serán cedidos a terceros, salvo cuando exista una obligación legal**. No obstante, los proveedores de servicios, incluyendo revendedores y personal de soporte técnico, pueden tener acceso a los datos en calidad de encargados del tratamiento, siempre bajo las instrucciones de la operadora y con sujeción a los niveles adecuados de **confidencialidad y seguridad** (principio del artículo 5.1. f. RGPD).

En consecuencia, según se observa, **esta política de privacidad de “primer nivel informativo” refleja el compromiso de la consultante con la**

**protección de los datos personales y el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente el Reglamento General de Protección de Datos, garantizando una gestión responsable, transparente y limitada a los fines establecidos, por lo que se informa favorablemente.**

Sin embargo, debe señalarse la existencia de un **error de redacción** en el artículo 10.4 de las Condiciones Generales, cuando se indica que:

“10.4 El Cliente **reconoce** que sus datos de carácter personal serán tratados, utilizados e incluidos en las bases de datos o ficheros automatizados que Voys implemente en el marco de la prestación de sus Servicios y facturación.” La negrita es nuestra.

De acuerdo con el texto transcrito, se deduce claramente que lo que la cláusula quiere referir es que:

“10.4 El Cliente **es informado de** que sus datos de carácter personal serán tratados, utilizados e incluidos en las bases de datos o ficheros automatizados que Voys implemente en el marco de la prestación de sus Servicios y facturación.” La negrita es nuestra.

No obstante lo anterior, en el documento que se informa se observa que el lenguaje utilizado introduce términos claros y sencillos, sistematizando la información mediante su agrupación por materias y finalidades, y sirviéndose de esta “*primera capa*” informativa a modo de resumen de los tratamientos realizados y del cumplimiento de la normativa de protección de datos. Así, se explica que, en desarrollo de dicho resumen, se remita a la declaración de privacidad de la página web de sitio web de la operadora, del que en las condiciones generales se encuentra (únicamente) un resumen.

## II

Entrando ya en el examen del documento sobre “declaración de privacidad”, se observa que los primeros apartados de dicha política se refieren a cuestiones relativas a la identidad de la operadora, y a la asignación de tareas, con especial mención a su papel como responsable o encargado de los tratamientos de datos: “Acerca de Voys”, “Datos y asignación de roles”, “Voys en el papel de encargado del tratamiento”, y “Voys en el papel de responsable del tratamiento”.

Pues bien, en relación con la identidad del responsable del tratamiento, a la que se refieren dichos apartados, debe señalarse —con carácter previo— lo previsto en el Considerando 79 del RGPD, cuando señala que:

“(…) La protección de los derechos y libertades de los interesados, así como la responsabilidad de los responsables y encargados del tratamiento, también en lo que respecta a la supervisión por parte de las autoridades de control y a las

medidas adoptadas por ellas, requieren una atribución clara de las responsabilidades en virtud del presente Reglamento, incluidos los casos en los que un responsable determine los fines y medios del tratamiento de forma conjunta con otros responsables, o en los que el tratamiento se lleve a cabo por cuenta de un responsable.(...)" (el subrayado es nuestro)

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.

A su vez, en lo relativo a las figuras de responsable y encargado del tratamiento, deben tenerse en cuenta las definiciones del artículo 4 del RGPD, a saber:

(...) 7) «responsable del tratamiento» o «responsable»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros;

8) «encargado del tratamiento» o «encargado»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento; (...)"

A la vista de dichas definiciones legales, y de la regulación de ambas figuras en el RGPD, se extrae que, en el apartado "Voys en el papel de encargado del tratamiento" la consultante comete el error de equiparar la figura del "responsable del tratamiento" con el del sujeto, usuario o cliente, responsable de la comunicación telefónica, a los efectos, principalmente, de eludir cualquier responsabilidad en lo relativo al contenido de dicha comunicación.

Mas, sin embargo, la consideración legal de las citadas figuras, responsable o encargado del tratamiento no dimana de las circunstancias de hecho a las que se refiere el ejemplo que sirve de base a la distinción realizada en la "declaración de privacidad".

De tal suerte, no nos encontramos aquí ante la necesidad de dilucidar quien es la persona física o jurídica que hace uso del servicio telefónico — manteniendo una conversación libre y sin interferencias con su interlocutor—, sino de identificar quien o quienes, de acuerdo con la definición legal, "determinan los medios y fines del tratamiento", **siendo que dicho papel concurre en todo caso en la operadora consultante.**



**En consecuencia, por parte de la entidad consultante deberá procederse a la modificación del citado apartado —“Voy en el papel de encargado del tratamiento”—, ajustando su redacción a lo previsto en la normativa de protección de datos, y, en su virtud, suprimiendo la mención a la asunción del cliente/usuario de la posición de “responsable (del tratamiento)” al decidir el contenido de su conversación telefónica.**

Lo anterior no es incompatible con la atribución de responsabilidad a los usuarios en relación con sus conversaciones, pero dicha atribución de responsabilidad, en su caso, deberá realizarse al margen de la diferencia existente entre las funciones del responsable y del encargado del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

### **III**

A continuación, el documento objeto de análisis se refiere a la regulación de (i) los principios básicos establecidos, (ii) la protección de los datos personales, (iii) el origen de los datos, y (iv) el uso de dichos datos personales. A la vista de las previsiones que se analizan, puede afirmarse, que, en términos generales, la empresa estructura sus actividades conforme a los principios fundamentales del RGPD, de la LOPDGDD, y de la normativa sectorial en materia de telecomunicaciones.

Así, en primer lugar, la consultante articula sus tratamientos de datos sobre las bases legales previstas en el artículo 6.1 del RGPD: ejecución de un contrato, cumplimiento de una obligación legal, interés legítimo del responsable y consentimiento del interesado. Esta categorización es correcta y se ajusta a derecho. De tal modo, la utilización de datos personales para ejecutar el contrato de servicios, incluyendo la facturación y gestión administrativa, es conforme con el artículo 6.1.b). Igualmente, es legítimo que se traten datos en cumplimiento de una obligación legal, como por ejemplo lo relativo a la normativa fiscal o a requerimientos derivados de la Ley 11/2022, de 28 de junio —LGTel— de conformidad con el artículo 6.1.c) del RGPD.

En cuanto al **interés legítimo**, el tratamiento se vincula a finalidades como la mejora de servicios, pruebas funcionales, **presentación de información** de gestión y realización de enfoques estratégicos, todo ello conforme al artículo 6.1.f).

Especial mención merece el uso del **consentimiento como base legal para las comunicaciones informativas**, lo cual se encuentra alineado con el artículo 6.1.a) del RGPD y con el artículo 21.1 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI), siendo exigible que dicho consentimiento sea libre, específico, informado e inequívoco. En este sentido, **no basta con la mención genérica de “consentimiento” en la política de privacidad, sino que debe acreditarse su obtención expresa, especialmente en contextos**



**de comunicaciones comerciales por vía electrónica, por lo que deberá procederse a la correspondiente modificación de la cláusula “consentimiento”, debiendo señalarse “consentimiento expreso”.**

En relación con las **comunicaciones comerciales con fines de marketing** —en la declaración de confidencialidad “datos con fines de marketing”—, la operadora señala que:

“Utiliza los datos de los clientes para informarles sobre los servicios existentes y nuevos a través de canales de marketing. Puede utilizar los datos de los clientes para adaptar las recomendaciones y ofertas al máximo a la situación personal del cliente.

Este tratamiento se basa en el **interés legítimo** de (...) informar sobre los servicios existentes y nuevos a sus clientes y en su consentimiento para recibir comunicaciones, si procede.” La negrita es nuestra

En este sentido, la Agencia viene distinguiendo entre el envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, relativas a productos y/o servicios similares a los contratados, noticias, invitaciones a eventos o a participar en concursos, y otras acciones de promoción de la sociedad, que se fundamenta en el interés legítimo de la consultante. Se pretende la remisión de comunicaciones más personalizadas y acordes a las necesidades del cliente, manteniendo a este actualizado y al corriente de la existencia de productos o servicios similares a los contratados.

Y, por otra parte, para el envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, información sobre **productos y/o servicios diferentes** a los contratados o prestados por otras empresas, y el envío de comunicaciones comerciales de terceros con los que se mantengan acuerdos comerciales, los tratamientos de datos de la operadora se justificarán, en su caso, en el consentimiento del afectado.

En resumen, 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 las entidades responsables y las (ii) referidas ofertas comerciales exclusivas de terceros con los que las entidades responsables hayan suscrito acuerdos.

Como se indica, la consultante pretende remitir comunicaciones **comerciales personalizadas** (relativas a recomendaciones y ofertas) **utilizando** como base jurídica del tratamiento su interés legítimo. En este sentido debe señalarse que, dentro de esta finalidad, la operadora engloba *tanto* las comunicaciones comerciales realizadas por medios electrónicos,

como las demás, realizadas por vías no electrónicas (“a través de canales de marketing”).

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

Respecto de otros canales de comunicación (Vg. Canales no electrónicos), esta Agencia ha venido entendiendo que, *por analogía*, resulta posible efectuar publicidad sobre productos o servicios similares a los contratados, *pudiendo existir un **interés legítimo*** siempre y cuando se haga una interpretación razonable de lo que debe ser un producto o servicio similar al previamente contratado, no extendiéndose a aquéllos respecto de los que no pueda aplicarse una identificación lógica basada en la expectativa razonable del cliente (Informe 195/2017). En consecuencia —dentro de los límites expuestos—, estos tratamientos se fundamentarían en lo previsto en el artículo 6.1 f) del RGPD.

Esto es, **atendiendo a los citados límites**, la finalidad y base jurídica del tratamiento de datos personales para la remisión de información comercial basado en el *“interés legítimo”* (en relación con recomendaciones y/u ofertas) resultaría conforme 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 siempre el **consentimiento** (expreso) del titular de los datos, tal y como se indica en las cláusulas sometidas 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.”

Por otra parte, desde la perspectiva del principio de **limitación de la finalidad** (artículo 5.1.b RGPD), la consultante delimita adecuadamente sus objetivos: gestión contractual, cumplimiento legal, desarrollo y mejora de servicios, atención al cliente, comunicaciones comerciales y análisis estadísticos. Se respeta así el principio de tratamiento para fines específicos, explícitos y legítimos.

En cuanto a la **minimización de datos** (artículo 5.1.c), la documentación analizada sugiere que la operadora limita el tratamiento a los datos estrictamente necesarios para cada fin. No obstante, habría que examinar si efectivamente se evita el tratamiento excesivo, sobre todo en el caso de los análisis estadísticos y uso de datos para pruebas funcionales. A este respecto, sería conveniente que dichos análisis se realizaran sobre datos anonimizados o seudonimizados, en cuyo caso no estarían sujetos al RGPD si se garantiza la imposibilidad de reidentificación.

Las medidas de seguridad técnicas y organizativas mencionadas por la operadora (servidores seguros, contraseñas, cortafuegos, políticas internas de confidencialidad) son adecuadas a nivel general, pero es recomendable que se incluyan referencias más explícitas a medidas como el cifrado, la pseudonimización, las copias de seguridad, los registros de accesos y los planes de respuesta a incidentes, tal y como exige el **artículo 32 del RGPD**. También debería detallarse si existe una política activa de **evaluación de**

**riesgos** y si se aplican procedimientos de notificación de **violaciones de seguridad** conforme a los artículos 33 y 34 del RGPD.

Desde la perspectiva sectorial, la operadora consultante está sujeta a la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, la cual establece obligaciones específicas sobre conservación y cesión de datos derivados del tráfico, así como cooperación con autoridades judiciales y de seguridad del Estado. La cláusula de **cesión de datos a autoridades competentes a requerimiento legal** se encuentra plenamente alineada con los **artículos 6.1.c) y 23 del RGPD**, así como con la obligación de conservación de determinados datos durante los plazos legales establecidos.

#### **IV**

En los siguientes apartados, el documento presentado a informe se refiere a la regulación de (i) los encargados del tratamiento, (ii) las transferencias de datos personales, (iii) los destinatarios, (iv) los períodos de conservación, (v) el equipo de privacidad, (vi) los derechos, y (vii) la presentación de una denuncia.

La consultante informa que contrata **encargados del tratamiento** para garantizar una correcta prestación de sus servicios, mencionando explícitamente a algunos de ellos, así como la garantía de que se les trasladan las medidas de seguridad adecuadas, todo lo cual resulta conforme con el artículo 28 del RGPD, que exige que todo encargado del tratamiento ofrezca garantías suficientes y se someta a un contrato que regule sus obligaciones. También se adecúa al artículo 33 de la LOPDGDD, en lo que respecta a la exigencia de contratos por escrito entre responsables y encargados del tratamiento.

Respecto a las **transferencias internacionales** de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo, se afirma que dichas transferencias solo se producen cuando existe una garantía adecuada, conforme a los principios del RGPD. **Esta práctica se ajusta** al artículo 44 y siguientes del RGPD, que establecen los requisitos para transferencias internacionales, tales como decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo o normas corporativas vinculantes. La disposición de un canal de comunicación — mediante una dirección de correo electrónico— para obtener más información sobre estas transferencias también respeta el principio de transparencia establecido en los artículos 13 y 14 del RGPD.

En cuanto a los **destinatarios**, la consultante indica que determinados proveedores de servicios pueden acceder a los datos personales y que estos pueden ser revelados a autoridades competentes en caso necesario. Esta previsión **se ajusta al artículo 6.1.c) del RGPD**, que permite el tratamiento cuando es necesario para el cumplimiento de una **obligación legal**, y a los

principios de integridad y confidencialidad del artículo 5.1.f), siempre que tal acceso esté debidamente regulado y documentado. La mención genérica a las autoridades es aceptable en términos generales, **aunque sería recomendable una especificación más detallada de los supuestos o tipos de autoridades involucradas para cumplir plenamente con el principio de transparencia.**

En lo relativo a los períodos de conservación de datos, la consultante declara que los datos no se conservarán más allá del tiempo necesario para las finalidades declaradas y el cumplimiento de posibles obligaciones legales. Se hace referencia a la anonimización o eliminación de los datos tras el vencimiento de los plazos, lo que **cumple con el principio de limitación del plazo de conservación** recogido en el artículo 5.1.e) del RGPD. Este criterio también se alinea con el artículo 32 de la LOPDGDD, relativo al bloqueo de los datos.

La existencia de un **equipo de privacidad interno**, incluyendo un Delegado de Protección de Datos (**DPD**), así como responsables de seguridad, denota un nivel de compromiso idóneo con la normativa de protección de datos. Esta práctica es coherente con el artículo 37 del RGPD, que exige la designación de un DPD en ciertos casos, entre ellos cuando el tratamiento se realiza a gran escala o implica datos sensibles. La existencia de **responsables de seguridad** refuerza el cumplimiento del artículo 32 del RGPD sobre medidas técnicas y organizativas adecuadas.

Por último, se facilita un resumen de los **derechos de los interesados**, incluyendo acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y retirada del consentimiento. Esta enumeración es conforme al capítulo III del RGPD (artículos 12 a 22), y al Título III de la LOPDGDD. La disponibilidad de un correo electrónico de contacto facilita el ejercicio efectivo de estos derechos y se ajusta al principio de facilitación del ejercicio de derechos establecido en el artículo 12.2 del RGPD.

## **V**

A modo de conclusiones, a continuación, se enumeran las modificaciones que se proponen en relación con la documentación sometida a informe relativa a la política de privacidad de la consultante, obrante en el artículo 10 de sus condiciones generales, y en el documento “declaración de confidencialidad” que, asimismo, se acompaña a su solicitud.

En primer lugar, según se señaló, se produce un **error de redacción** en el artículo 10.4 de las Condiciones Generales, cuando se indica que:

“10.4 El Cliente **reconoce** que sus datos de carácter personal serán tratados, utilizados e incluidos en las bases de datos o ficheros automatizados que Voys implemente en el marco de la prestación de sus Servicios y facturación.” La **negrita** es nuestra.

De acuerdo con el texto transcrito, se deduce claramente que lo que la cláusula quiere referir es que:

“10.4 El Cliente **es informado de** que sus datos de carácter personal serán tratados, utilizados e incluidos en las bases de datos o ficheros automatizados que Voys implemente en el marco de la prestación de sus Servicios y facturación.” La negrita es nuestra.

*En segundo término*, a la vista de las definiciones legales contenidas en los documentos que se analizan, se extrae que, en el apartado “Voys en el papel de encargado del tratamiento” la consultante comete el **error de equiparar la figura del “responsable del tratamiento” con el del sujeto, usuario o cliente, responsable de la comunicación telefónica**, a los efectos, principalmente, de eludir cualquier responsabilidad en lo relativo al contenido de dicha comunicación.

Sin embargo, no nos encontramos aquí ante la necesidad de dilucidar quien es la persona física o jurídica que hace uso del servicio telefónico —manteniendo una conversación libre y sin interferencias con su interlocutor—, sino de identificar quien o quienes, de acuerdo con la definición legal, “determinan los medios y fines del tratamiento”, **siendo que dicho papel concurre en todo caso en la operadora consultante**.

**En consecuencia, por parte de la entidad consultante deberá procederse a la modificación del citado apartado —Voy en el papel de encargado del tratamiento—, ajustando su redacción a lo previsto en la normativa de protección de datos, y, en su virtud, suprimiendo la mención a la asunción del cliente/usuario de la posición de “responsable (del tratamiento)” al decidir el contenido de su conversación telefónica.**

Lo anterior no es incompatible con la atribución de responsabilidad a los usuarios en relación con sus conversaciones, pero dicha atribución de responsabilidad, en su caso, deberá realizarse al margen de la diferencia existente entre las funciones del responsable y del encargado del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

*Por otra parte*, en relación con el **consentimiento como base legal para las comunicaciones informativas** (artículo 6. 1.a. RGPD y artículo 21.1 LSSI), siendo exigible que dicho consentimiento sea libre, específico, informado e inequívoco, **no basta con la mención genérica de “consentimiento” en la política de privacidad, sino que debe acreditarse su obtención expresa, especialmente en contextos de comunicaciones comerciales por vía electrónica, por lo que deberá procederse a la correspondiente**



**modificación de la cláusula “consentimiento”, debiendo señalarse “consentimiento expreso”.**

*En relación con la medidas de seguridad* técnicas y organizativas mencionadas por la operadora (servidores seguros, contraseñas, cortafuegos, políticas internas de confidencialidad) son adecuadas a nivel general, **pero es recomendable que se incluyan referencias más explícitas a medidas como el cifrado, la pseudonimización, las copias de seguridad, los registros de accesos y los planes de respuesta a incidentes, tal y como exige el artículo 32 del RGPD.** También debería detallarse si existe una política activa de **evaluación de riesgos** y si se aplican procedimientos de notificación de **violaciones de seguridad** conforme a los artículos 33 y 34 del RGPD.

*Finalmente,* **se recomienda reforzar la transparencia respecto a la identidad o naturaleza de las autoridades destinatarias** de los datos —en los supuestos de cesión legal de los mismos—, y asegurar que la base jurídica para cada tratamiento esté debidamente documentada y comunicada al interesado, especialmente cuando se invoque el interés legítimo.

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.