

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. La solicitud responde a las cuestiones planteadas en nuestro **anterior informe 0029/2025**, de 30 de junio de 2025, emitido en relación con una consulta anterior de la operadora, relativa a las citadas condiciones generales de contratación de los servicios prestados bajo dicha marca, habiéndose procedido a la correspondiente modificación y adaptación de su contenido a los términos de aquél, en la forma en que se señala a continuación.

# I

En este sentido, de la lectura de nuestro anterior informe de 30 de junio de 2025, se extrae que las principales observaciones y requerimientos contenidos en el mismo se refieren a los siguientes aspectos a corregir.

En primer lugar, la existencia de un error de redacción en el art. 10.4 de las Condiciones Generales, proponiéndose por esta Agencia que donde decía “El Cliente reconoce que sus datos...” debía decir “El Cliente es informado de que sus datos...”.

En segundo término, nuestro informe se refirió a la confusión entre responsable y encargado del tratamiento en los términos en que quedaron expuestos, de modo que, en el apartado “Voys en el papel de encargado del tratamiento”, la empresa equiparaba erróneamente al cliente con el responsable del tratamiento. En este sentido, se sugirió la corrección de dicho apartado conforme a las definiciones 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 —RGPD—, dejando claro que VOYS es el responsable del tratamiento.

En cuanto al consentimiento para el tratamiento de los datos, en nuestro anterior informe, señalábamos que la política de privacidad solo hablaba de “consentimiento” genérico para comunicaciones comerciales. A este respecto, se indicó que dicho consentimiento debía ser expreso, especialmente en lo relativo a las comunicaciones electrónicas del artículo 21 de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico —LSSI—.

Respecto de las medidas de seguridad, las implementadas por la consultante se consideraron adecuadas, pero insuficientemente detalladas. Así, se sugirió que debían añadirse referencias explícitas al cifrado, a la pseudonimización, a las copias de seguridad, a los registros de acceso, a los planes de respuesta a incidentes y notificación de brechas, todo ello de acuerdo con los artículos 32 y 34 del RGPD.

De otro lado, en aras del principio de Transparencia en las cesiones de datos a autoridades, se recomendó especificar mejor la identidad o naturaleza de las autoridades destinatarias.

Finalmente, en cuanto a la documentación y acreditación de la base jurídica de cada tratamiento, se señaló que debería quedar claramente identificada y comunicada al interesado, especialmente cuando se invocase el interés legítimo por parte del responsable.

De tal suerte, en el **Punto V** de nuestro anterior informe, 0029/2025, se señalaba que:

**“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.”*

## **II**

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 concorra 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**).

De acuerdo con el contenido de la nueva versión de la “Declaración de confidencialidad —Política de privacidad— sometida a informe, sigue observándose que dicha **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.

### III

Como se ha expuesto, en contestación a nuestro anterior informe, Voys Telecom S.L. ha remitido nueva versión de su “Declaración de confidencialidad – 2025”, así como un escrito explicativo en el que se detallan las



modificaciones introducidas atendiendo a las observaciones efectuadas por este Servicio Jurídico.

En primer lugar, en cuanto a la asignación de roles de Voys Telecom S.L., frente a la confusión anterior, existente entre las figuras de responsable y encargado del tratamiento, al equiparar al cliente con el responsable y a Voys con el encargado, en su nueva versión de su “Declaración de confidencialidad”, la operadora ha suprimido el apartado anterior sobre “roles” y ha centrado la explicación en su papel como responsable del tratamiento. En el texto que se acompaña, precisa que solo actúa como encargado del tratamiento en el caso de clientes corporativos que utilicen el servicio de grabación de llamadas, regulado en los Términos y Condiciones y en los contratos de encargo correspondientes.

Así, en el documento ahora analizado se establece expresamente que: *“Voys es el responsable del tratamiento de los datos personales necesarios para prestar sus servicios.”*

Y únicamente alude a la existencia de contratos con determinados encargados de tratamiento externos, sin introducir ninguna confusión respecto a los clientes.

En consecuencia, según se aprecia, la anterior observación ha quedado debidamente subsanada, ajustándose la nueva redacción a lo dispuesto en los artículos 4.7 y 28 del RGPD, eliminando toda ambigüedad sobre el papel de la consultante como responsable del tratamiento.

En segundo término, en cuanto a la “Base legal” para el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos, en nuestro informe anterior señalábamos la necesidad de distinguir entre el interés legítimo (para comunicaciones relativas a productos o servicios similares) y consentimiento expreso (para comunicaciones distintas o de terceros), conforme al artículo 21 de la LSSI. En este sentido, en su nueva versión del documento analizado, VOYS aclara que únicamente remite comunicaciones comerciales electrónicas a sus clientes existentes para informarles de sus propios productos o servicios, entendiendo que este tratamiento se ampara en su interés legítimo y no requiere consentimiento expreso.

En cuanto al apartado “Datos con fines de marketing” y “Newsletters y otra información (de marketing)”, la política dispone que:

*“Voys utiliza los datos de los clientes para informarles sobre los servicios existentes y nuevos (...). Este tratamiento se basa en el interés legítimo de Voys de informar sobre los servicios existentes o similares a sus clientes.”*

Asimismo, los clientes pueden suscribirse voluntariamente a la newsletter y darse de baja en cualquier momento.

Pues bien, la práctica descrita se ajusta al art. 21.2 LSSI y al art. 6.1.f) RGPD, al limitar las comunicaciones electrónicas a productos similares dirigidos a clientes existentes, sin incluir publicidad de terceros ni envíos no solicitados.

En cuanto a las Medidas de seguridad, en nuestro anterior Informe, se requería la inclusión de medidas explícitas como cifrado, pseudonimización, copias de seguridad, registros de acceso, plan de respuesta a incidentes y protocolos de notificación de brechas.

En este sentido, Voys manifiesta que se ha incluido un resumen de las medidas aplicables. Así se observa, cuando en el nuevo documento que se informa se señala expresamente:

“Las medidas de seguridad incluyen cifrado, seudonimización, realización de copias de seguridad, registros de acceso y un plan de respuesta a incidentes (...)”

A su vez, la operadora mantiene una política activa de evaluación de riesgos, y ha establecido procedimientos para notificar con prontitud a las autoridades competentes y a las personas afectadas en caso de producirse una brecha de seguridad.

En consecuencia, la versión actual de su política de privacidad cumple con las exigencias del artículo 32 y 34 RGPD, mostrando un nivel adecuado de transparencia técnica y organizativa.

Por otra parte, en cuanto al envío de datos a las autoridades competentes (en los supuestos legalmente establecidos), la consultante ha procedido a aclarar suficientemente los casos en los que puede enviar datos personales a las citadas autoridades. A dichos efectos, en el nuevo texto se dispone:

“Los proveedores de servicios podrán acceder a los datos personales y revelarlos a las autoridades en caso necesario (en caso de requerimiento por parte de autoridades y fuerzas de seguridad del Estado).”

En nuestra opinión, la mención a requerimientos de autoridades y fuerzas de seguridad del Estado es jurídicamente suficiente para cumplir el principio de transparencia del artículo 13.1.e) RGPD, sin necesidad de detallar exhaustivamente los tipos de autoridades.



Finalmente, la nueva “Declaración de confidencialidad”, incluye, además: (i) la identificación completa del Delegado de Protección de Datos y de los responsables de seguridad, (ii) una relación de derechos del interesado conforme al RGPD, (iii) el detalle de las bases jurídicas de cada tratamiento (contrato, obligación legal, interés legítimo, consentimiento), y (iv) las referencias expresas a transferencias internacionales, indicando un canal de contacto para información adicional.

A la vista de lo anterior, tras el análisis conjunto del escrito de respuesta y de la nueva “Declaración de confidencialidad – 2025”, **este Servicio Jurídico informa favorablemente la adecuación de la política de privacidad de Voys Telecom S.L. al marco normativo vigente en materia de protección de datos personales.**

Las modificaciones introducidas responden plenamente a las observaciones formuladas en el informe 0029/2025, y la documentación actualizada cumple con los requisitos de Transparencia e Información al afectado de los artículos 12 y 13 RGPD y artículo 11 de la LOPDGDD. Por todo lo expuesto, se considera que **la nueva política de privacidad de la operadora consultante se encuentra plenamente ajustada a Derecho y que los defectos señalados en el informe 0029/2025 han sido debidamente subsanados.**

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.