



# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE CLIENTES MOVISTAR

# Política de privacidad de Clientes Movistar

A través de la presente Política se informa que los datos personales de los clientes y usuarios de Movistar serán tratados de conformidad con los principios de transparencia, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud, integridad y confidencialidad, así como respetando el resto de obligaciones y garantías establecidas en 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, como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Para ello, nuestra Política de Privacidad relativa a personas físicas y a los representantes y/o interlocutores de empresas, tiene el objetivo de recoger y trasladar de forma sencilla y accesible, toda la información necesaria para mantener la confianza del cliente o usuario y brindarle una experiencia diferencial.

A los efectos de cumplir con la mencionada normativa y ayudar al cliente o usuario de cualquier Producto o Servicio Movistar a entender cómo se recopilan, emplean, tratan y protegen sus datos personales, Movistar le informa de los siguientes aspectos relacionados con su derecho a la protección de datos personales.

## 1. Glosario de términos

Para la mejor comprensión de la Política de privacidad, se definen los siguientes conceptos a los que se irá haciendo referencia en la misma:

- **Cliente o titular:** persona o empresa que formalice la relación contractual sobre los Productos y Servicios Movistar (en adelante, denominado también como Cliente Movistar).
- **Usuario:** persona que utilice cualquier producto o servicio, página web o App Movistar.
- **Representante/Interlocutor de empresa:** persona designada por la empresa cliente del Producto o Servicio Movistar para representarla legamente y/o para la recepción de comunicaciones informativas y/o comerciales.
- **Producto o Servicio Movistar:** productos o servicios cuya comercialización se realice bajo cualquiera de las marcas Movistar, independientemente de la entidad del Grupo Telefónica que preste el servicio. En este sentido, bajo la marca Movistar se podrán prestar servicios de telecomunicaciones móviles, fijos,

banda ancha y televisión, venta de terminales, seguros, microcréditos, servicios de tecnologías de la información, de seguridad, etc. Podrás consultar un listado actualizado de las marcas Movistar así como de las empresas del Grupo Telefónica que prestan Productos y Servicios Movistar en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

- **Páginas web y Apps Movistar:** páginas web y aplicaciones de Movistar puestas a disposición del cliente o usuario para el uso de sus Productos y Servicios Movistar.
- **Perfil comercial:** es un tratamiento automatizado de datos consistente en evaluar determinados aspectos personales de un cliente o usuario para analizar o predecir aspectos relativos a, por ejemplo, su situación económica, preferencias personales, intereses, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física, con el objetivo de adaptar la oferta comercial a sus gustos, preferencias y uso de los servicios, pudiendo incluir la combinación de datos proporcionados por el cliente o usuario y otros generados por Movistar.
- **Socios Movistar:** son colaboradores o empresas terceras ajenas al Grupo Telefónica con las que Movistar colabora y respecto de las cuales, en los casos específicamente indicados, te podremos realizar publicidad.
- **Medios para campañas publicitarias (incluidos los electrónicos y digitales):** serán los realizados por teléfono, correo postal o electrónico y SMS u otro medio de comunicación electrónica equivalente.

## 2. ¿Quién trata tus datos?

Las siguientes empresas del Grupo Telefónica serán corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados, salvo aquellas particularidades que se pudieran recoger en las condiciones del producto o servicio concreto (en adelante conjuntamente Movistar):

- Telefónica de España S.A.U. con CIF A82018474 y domicilio social en C/ Gran Vía nº 28, 28013, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180.
- Telefónica Móviles España S.A.U. con CIF A78923125 y domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 8958, Gral. 7804, sección 3ª, del Libro de Sociedades, folio 92, hoja H-85226.
- DTS Distribuidora de Televisión Digital S.A.U. con CIF A81646564 y domicilio social en Avenida de los Artesanos, 6, 28760, Tres Cantos, Madrid, e inscrita en

el Registro Mercantil de Madrid al tomo 12114; libro 0; folio 1, sección 8ª, hoja M - 191163.

Asimismo, te comunicamos que el Delegado de Protección de Datos es la persona encargada de velar por la protección de tu derecho fundamental a la protección de datos personales dentro de Movistar. Para contactar con el Delegado de Protección de Datos de Movistar, podrás escribir a la siguiente dirección: [DPO\\_Movistar@telefonica.com](mailto:DPO_Movistar@telefonica.com)

### **3. ¿Qué es un dato personal y qué datos tratamos?**

Los datos personales son toda información sobre una persona física identificada o identificable. En este sentido, se considera persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

Desde Movistar, tratamos la información personal que el cliente o usuario facilita para la contratación de un producto o servicio, la información generada a través de la prestación del mismo, así como los datos generados o estimados por Movistar. En base al principio de minimización, los datos que podremos tratar serán adecuados, pertinentes y limitados a los necesarios en función de los fines para los cuales son tratados, y respetando siempre la voluntad del cliente o usuario.

Los datos objeto de tratamiento, serán diferentes dependiendo de los Productos o Servicios Movistar que el cliente o usuario utilice o tenga contratados, así como de los tratamientos adicionales permitidos o autorizados por el mismo.

Los datos que puede tratar Movistar son los siguientes:

- a) **Datos obtenidos del cliente o usuario:** son los datos facilitados por el cliente o usuario de forma inicial para gestionar la contratación, o posteriormente durante el transcurso de la misma. Entre estos datos se encuentran los datos de contacto (DNI, dirección postal, dirección de instalación, teléfonos fijo y móvil), dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, profesión y sector económico y/o de actividad, datos de pago y/o cuenta bancaria para domiciliación de facturas, así como cualquier tipo de información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al cliente de las distintas marcas Movistar (por ejemplo, nick o identificador en redes sociales,

reclamaciones, consultas realizadas o averías), incluyendo la obtenida a través de las cookies en tus visitas a las Páginas web y Apps Movistar, y las interacciones del cliente o usuario con las redes sociales oficiales de Movistar.

b) **Datos no obtenidos del Cliente o usuario:**

**b.1) Datos derivados de la prestación del servicio o producto:**

- a) **Datos de Productos o Servicios Movistar:** son los datos referentes al tipo de productos o servicios contratados, equipamiento instalado, consumo medio mensual, por ejemplo, relacionado con el número de llamadas, número de minutos, tipo de llamada (nacional, internacional, roaming...); número de SMS, volumen de datos utilizado; datos de facturación, por ejemplo, ingresos por cliente o media del importe aritmético, tipo de servicios cobrados a través de su factura y datos de utilización de los mismos, incluyendo aplicaciones, páginas web y plataformas Movistar.
- b) **Datos de consumos en Movistar+ (televisión y otros dispositivos):** son los datos obtenidos de la prestación del servicio Movistar+, entre otros, los contenidos visualizados a través de la televisión del hogar del Cliente, y/o cualquier otro dispositivo disponible en Movistar+, así como el consumo medio mensual, por ejemplo, relacionado con los minutos de contenidos visualizados o consumidos en la televisión o en dispositivos.
- c) **Datos de tráfico:** son los datos asociados al detalle de llamadas, esto es, número origen y número destino, fecha, hora y duración de la llamada; número origen y destino de los SMS y/o MMS enviados, la dirección IP pública de cada conexión realizada, incluyendo su fecha y hora de conexión, el número que identifica internacionalmente a un cliente (IMSI), así como cualquier otro evento asociado al tráfico voz, datos o mensajes.
- d) **Datos de visitas web:** son los datos técnicos y de navegación asociados a cada acceso o visita web realizada, incluyendo la dirección IP pública con la que se realiza, la fecha y hora de dicha conexión, la consulta al DNS, las páginas webs consultadas o las aplicaciones utilizadas, la IP de la web consultada, nombre de dominio (URL),

apartados visitados dentro de la página web (URI) y volumen de datos utilizados.

- e) **Datos de localización:** son los datos de la posición geográfica de la línea móvil del usuario, esto es: el identificador de la antena a la que está asociada la comunicación y su posición geográfica, el cambio de antena y/o encendido y apagado del dispositivo para poder darte la cobertura necesaria, fecha y hora de la información anterior.

**b.2) Datos generados o estimados por Movistar:** son los datos resultantes de los análisis realizados por Movistar en función de los datos disponibles del cliente o usuario para gestión interna, atención comercial y resto de finalidades relacionadas con la ejecución del contrato, así como en su caso, para el resto de finalidades indicadas en el apartado 5. *¿Para qué tratamos tus datos?*

Podremos realizar estimaciones sobre tu edad, género, terminal utilizado (marca, modelo, sistema operativo), antigüedad (del cliente, de la línea o del terminal utilizado), canal de compra preferido, provincia de atención al cliente y tienda más cercana, retorno de campañas comerciales realizadas, si el cliente o usuario utiliza medios digitales, cuál es el mejor horario para contactarte, comportamiento de pago, grado de propensión a la baja, así como, el análisis básico de aspectos relativos a tus preferencias personales e intereses a partir de los datos de consumos en Movistar+ (televisión y otros dispositivos).

Adicionalmente y si tenemos consentimiento para ello, podremos utilizar los datos adicionales que se indiquen para realizar **perfiles comerciales del cliente o usuario** tales como la composición del hogar, el nivel económico, el tipo de actividad laboral, intereses y preferencias como viajes, deporte, juegos, ciencia, jardín, moda, amantes de la música, cine o teatro, etc.

**b.3) Datos no obtenidos del interesado que provienen de fuentes externas:** son datos que permitirán a Movistar disponer de un detalle actualizado y más fiable que permita la regularización o comprobación de los datos proporcionados por el cliente o usuario para su posterior uso conforme a lo establecido en la presente Política. Por ejemplo, consultaremos el catastro para regularizar el nombre de la calle para que en todos los clientes sea la misma o consultaremos listados de direcciones IPs infectadas con algún tipo de malware con el objetivo de proteger la seguridad de las redes. Podrás

consultar un listado actualizado de las fuentes externas consultadas por Movistar en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

No obstante lo anterior, se informa de que la prestación de los Productos y Servicios Movistar podrán implicar el tratamiento de otras categorías de datos no incluidas en esta enumeración, en tal caso, el cliente o usuario será informado en las condiciones de privacidad específicas para cada uno de los productos o servicios afectados, y recabado su consentimiento, si fuera preciso, conforme a la normativa aplicable.

Sin perjuicio de los datos indicados anteriormente, Movistar informa de que los datos tratados podrán ser objeto de un proceso de anonimización irreversible cumpliendo, en todo caso, con el Código de buenas prácticas en protección de datos para proyectos de Big data, así como las Orientaciones y garantías en los procedimientos de anonimización de datos personales publicadas por la Agencia Española de Protección de Datos con el objetivo de emplear todas las garantías establecidas por la legislación y las así como cualesquiera otras medidas que permita el mercado y la tecnología. Podrás obtener más información sobre cómo anonimizamos tus datos en el apartado 14. *¿Cómo y para qué anonimizamos tus datos?* A este respecto, señalar que los principios de protección de datos de carácter personal no son aplicables a la información anónima.

#### **4. ¿Cómo tratamos tus datos?**

En la presente Política se recoge el detalle de la forma en la que Movistar trata los datos personales, y de la cual se ha informado al Cliente.

Existen Productos y Servicios Movistar que tienen varias líneas asociadas, lo cual implica la necesaria interrelación entre los titulares y los usuarios o interlocutores de empresa. Esta circunstancia conlleva la obligación por parte del titular de poner en conocimiento de dichos usuarios o interlocutores los derechos y obligaciones que le correspondan y que se recogen en la presente Política, o en los términos y condiciones de los Productos y Servicios Movistar vigentes en cada momento.

##### **a. ¿Qué implica ser Cliente o titular?**

El cliente es el responsable de la relación establecida con Movistar, y el que acepta las condiciones en las que se desarrolla la misma. En este sentido, garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento de los usuarios o interlocutores para aceptar las condiciones de privacidad que se establecen en

la presente Política así como en las condiciones de cada uno de los Productos y Servicios Movistar contratados.

Se informa al cliente de que las facultades que se le atribuyen para la gestión de sus derechos, están adaptadas según la tecnología y características de nuestros distintos canales (web, tiendas, telefónico, dispositivos o aplicaciones) pudiendo ser distintas a las asignadas al usuario o interlocutor. Del alcance de estas facultades se informará debidamente en el acceso a las mismas.

**b. ¿Qué implica ser usuario?**

Independientemente de la condición de titular o cliente, el usuario es el que utiliza los productos y servicios Movistar contratados por el titular. Movistar se encuentra comprometida con la privacidad, por lo que sin perjuicio de las facultades establecidas para el cliente, el usuario tendrá la facultad de oponerse a todos o alguno de los tratamientos gestionados por el cliente y que podrían afectar al tratamiento de sus datos personales.

**c. ¿Qué implica ser representante y/o interlocutor de empresa?**

El representante y/o interlocutor de la empresa es el que mantiene la relación directa con Movistar, y el tratamiento que se realiza de sus datos de contacto está amparado en la relación establecida entre Movistar y la empresa cliente. Sin perjuicio de las facultades establecidas para la Empresa para los representantes y/o interlocutores, éstos tendrán la facultad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales a través de los medios establecidos por Movistar.

## **5. ¿Para qué tratamos tus datos?**

En Movistar tratamos los datos del cliente o usuario para la prestación del servicio, así como para otras finalidades que el mismo permita o autorice en los términos informados en la presente Política de Privacidad o en las Condiciones específicas de cada Producto o Servicio Movistar contratado.

Adicionalmente, durante la vigencia de la relación contractual, se podrán incorporar otros datos para éstas u otras finalidades, en cuyo caso el cliente o usuario será debidamente informado en el momento de la recogida de los mismos, por ejemplo, a través del 1004, atención comercial en tienda, canal online o Apps. De manera que, antes de realizar cualquier tratamiento adicional no previsto en la presente Política te

lo comunicaremos en la “Información sobre privacidad” o en la cláusula de privacidad de las Condiciones particulares de cada producto, servicio, aplicación o formulario Movistar.

El cliente será el único responsable de toda la información que se proporcione a Movistar para la gestión y contratación de los productos y servicios, garantizando que está facultado y ha obtenido el consentimiento de su titular para la entrega. Movistar no se responsabiliza de la utilización de datos falsos, inexactos, incompletos, no actualizados proporcionados por el cliente.

A estos efectos, Movistar informa de las bases legitimadoras que permitirán los distintos tratamientos:

### **1º. Ejecución del contrato**

Movistar informa de que para la ejecución del contrato suscrito con el cliente podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado 3, aquéllas que sean necesarias para la correcta ejecución del mismo. Además, necesitamos tratar tus datos para poder prestarte con la máxima calidad los mejores productos y servicios, para adaptarnos a tus necesidades, así como para mejorar tu experiencia en el disfrute de dichos productos y servicios. Tratar tus datos nos permitirá ser más eficientes y por lo tanto nos ayudará a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos.

La concreción específica de los datos tratados se identificará en las cláusulas de protección de datos de las Condiciones de cada producto o servicio. Además, como Cliente Movistar, los tratamientos que puedan ser necesarios para cumplir con dicho contrato se realizará con las siguientes finalidades:

- a. Prestar el servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual con el cliente o usuario.
- b. Atención al cliente a través de cualquier canal Movistar al que pueda dirigirse: 1004, tiendas Movistar, páginas y Apps Movistar, redes sociales o cualquier otro medio de comunicación autorizado por Movistar, incluyendo dispositivos y/o aplicaciones que Movistar ponga a disposición del mismo para la gestión de sus productos y servicios.
- c. Conocer cómo se utilizan los Productos o Servicios, Páginas web y Apps Movistar contratados o puestos a disposición del cliente o usuario para detectar tendencias y correlaciones, entender y predecir las necesidades de los clientes y/ o usuarios, así

como para tomar mejores decisiones de negocio (p.ej. cómo mejorar y evolucionar los dichos Productos y servicios).

- d. En relación con Productos o Servicios, Páginas web y Apps Movistar que tengan integrado AURA, el asistente digital con inteligencia artificial de Movistar, el cliente o usuario es informado de que para el funcionamiento de la misma será necesario que AURA pueda tratar la conversación y el acceso a la información solicitada por el cliente o usuario. Asimismo, se monitorizará la interacción del usuario con la aplicación y/o dispositivo, con la finalidad de que el mismo mejore sus especificaciones y el tipo de consultas realizadas, todo ello, con objeto de conocer la calidad de servicio que ofrecemos y la usabilidad de la aplicación y/o dispositivo por parte del cliente. Esto nos ayudará a identificar los aspectos más valorados por el cliente y aquellos que debemos mejorar.
- e. Acreditar la contratación, mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, así como verificar la satisfacción de los clientes o usuarios a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de la atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.
- f. Comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a sistemas de información crediticia de forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio Movistar y mientras se mantenga vigente la citada relación contractual. Los sistemas de información crediticia concretos utilizados por Movistar se encuentran identificados en el apartado “fuentes externas” de [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).
- g. Realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del producto o servicio, la toma de decisiones de negocio, comerciales, de inversión, comprobar las ventas o productos que más se venden etc, incluyendo un plazo de tres meses tras haber dejado de ser cliente o usuario, por ejemplo, para conocer los motivos de su marcha o insatisfacción. Para ello, Movistar cuenta con terceros de confianza a los que encarga la realización de estas encuestas o estudios de mercado para la obtención de los resultados anónimos.
- h. Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como, cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial resulte de aplicación
- i. Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.
- j. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los Productos y servicios Movistar, así como su contratación irregular.

- k. Cualquier otra que sea obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus funciones como operador de telecomunicaciones o de prestador de servicios de la sociedad de la información.

## **2º. Interés legítimo**

El interés legítimo constituye una base legitimadora del tratamiento, siempre que dicho interés en tratar los datos del Cliente Movistar para la finalidad indicada se encuentre dentro de tus expectativas razonables basadas en la relación que tienes como cliente y usuario Movistar.

En este sentido, consideramos que se encuentran amparados por el interés legítimo y, por tanto, Movistar podrá tratar los siguientes datos para cada una de las finalidades descritas a continuación:

- a. Se podrán tratar los datos sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde la conexión del cliente o usuario y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos con el fin de que Movistar pueda remitir al mismo, por cualquier Medio, información o alerta de ciberseguridad.
- b. Se podrán tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los productos o servicios Movistar, los consumos de Movistar+ (televisión y de otros dispositivos) y las visitas en nuestras páginas web y Apps Movistar) así como los datos generados por Movistar, con el fin de analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses y que, Movistar pueda ofrecer al mismo, por cualquier Medio, ofertas personalizadas de Productos y Servicios Movistar.
- c. Se podrán ceder a otras empresas del Grupo Telefónica que presten Productos y Servicios Movistar, los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los productos o servicios Movistar y los consumos de Movistar+ (televisión y de otros dispositivos)) y los datos generados por Movistar con fines administrativos internos o de gestión comercial, para que Movistar pueda ofrecer al mismo, por cualquier Medio, ofertas personalizadas de dichos Productos y Servicios Movistar, siempre que fuera necesario y de forma puntual, así como para poder evitar la reiteración innecesaria de comunicaciones comerciales.
- d. En el caso de tener contratado el Servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos), se podrán tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los Productos o Servicios Movistar, los consumos de Movistar+ (televisión y de otros dispositivos) y las visitas en nuestras

páginas web y Apps Movistar) y los datos generados por Movistar, con el fin de analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses y que, Movistar pueda ofrecer al cliente ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar en tu servicio de televisión, así como productos y servicios de socios Movistar.

Adicionalmente y para la realización de ofertas comerciales, Movistar podrá tratar los datos proporcionados por el usuario de aquéllos que hayan solicitado información sobre Productos y Servicios Movistar por cualquier Medio (incluyendo, en su caso, los electrónicos), durante un plazo máximo de dos años desde que fueron suministrados.

El derecho de oposición a estos tratamientos podrá realizarse mediante el envío de la notificación pertinente a las direcciones que constan en el apartado “Ejercicio de Derechos” de la presente Política de Privacidad.

### **3º. Consentimiento**

El consentimiento constituye una base legitimadora del tratamiento que permitirá que Movistar pueda tratar los siguientes datos para cada una de las finalidades descritas a continuación, previa obtención de la correspondiente autorización del cliente o usuario según corresponda.

Para ello, cada cliente o usuario recibirá previamente una comunicación informativa específica con el suficiente nivel de detalle para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas a continuación:

- a. Se podrán tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los productos o servicios Movistar, los consumos en Movistar+ (televisión y otros dispositivos) y las visitas en nuestras páginas web y Apps Movistar), los datos generados por Movistar y fuentes externas, con el fin de realizar un perfil comercial y que Movistar pueda ofrecerle, por cualquier medio, incluidos electrónicos y digitales, ofertas de productos y servicios de Movistar y socios Movistar.
- b. Se podrán tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los productos o servicios Movistar, los consumos en Movistar+ (televisión y de otros dispositivos), datos de tráfico, visitas web y localización) y fuentes externas, con el fin de realizar un perfil comercial y poder realizar al mismo, por cualquier medio, incluidos electrónicos y digitales, ofertas personalizadas de Productos y Servicios Movistar.

- c. Se podrán tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los productos o servicios Movistar, los consumos en Movistar+ (televisión y de otros dispositivos), datos de tráfico, visitas web y localización) y fuentes externas con el fin de realizar un perfil comercial y poder realizar al mismo, por cualquier medio, incluidos electrónicos y digitales, ofertas personalizadas de productos y servicios de socios Movistar.
- d. Se podrán tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto (datos de los productos o servicios Movistar, los consumos en Movistar+ (televisión y de otros dispositivos), con el fin de realizar un perfil comercial y que Movistar pueda ofrecer al mismo, por cualquier medio, incluidos electrónicos y digitales, ofertas de Productos y Servicios Movistar, durante un plazo máximo de dos años desde la finalización del contrato con Movistar.
- e. Se podrán tratar los datos obtenidos del cliente en los casos en los que el mismo, conforme a su derecho a figurar en las guías telefónicas o de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, haya manifestado explícitamente su deseo de ser incluido. No obstante, el cliente podrá siempre solicitar, gratuitamente acreditando por escrito su identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales o que se enmienden los errores existentes.

La retirada del consentimiento para estos tratamientos podrá realizarse mediante el envío de la notificación pertinente por los medios que constan en el apartado “Ejercicio de Derechos” de la presente Política de Privacidad.

## **6. Plazos de conservación de la información**

Se informa de que, en cumplimiento del principio de limitación del plazo de conservación, los datos serán tratados única y exclusivamente durante el tiempo necesario y para las finalidades para las que se hayan recabado en cada momento. Serán pues mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales.

Por todo lo anterior, Movistar ha establecido los siguientes los plazos de conservación que serán aplicables en función de la finalidad y de la base legitimadora, salvo que en algún supuesto se haya especificado un plazo diferente en la presente Política de privacidad o en las condiciones de prestación de cada uno de los productos y servicios Movistar:

- Para realizar los tratamientos relacionados con la ejecución del contrato, los datos serán conservados durante el tiempo que sea estrictamente necesario para cumplir con las finalidades que requiera cada Producto o Servicio. Por ejemplo, se conservarán los datos obtenidos del cliente mientras el cliente se encuentre en estado de alta; el recomendador de contenidos de Movistar+ almacenará los datos de consumos de Movistar+ para poder recomendarle contenidos similares mientras sea cliente de Movistar+; la información sobre tráfico, navegación y localización se tratará durante un periodo que puede oscilar entre 3 y 12 meses para cumplir con las obligaciones de mantenimiento de la seguridad de las redes o prevención del fraude.
- En aplicación de la legislación civil, mercantil y fiscal, los datos relacionados con la contratación y la facturación de los productos y servicios contratados, se almacenarán durante un plazo de 8 años desde la baja del cliente.
- En cumplimiento de la Ley 25/2007, se conservarán los datos de tráfico y localización 12 meses que podrán ser solicitados mediante requerimiento judicial.
- Para realizar los tratamientos relacionados con el análisis de los datos para predecir los intereses y preferencias del cliente o del usuario amparado por el interés legítimo, así como la elaboración de un perfil comercial en caso de haber obtenido el consentimiento, los datos que se indiquen en cada uno de los supuestos permitidos o autorizados por el cliente se almacenarán y tratarán con esa finalidad durante un plazo de 12 meses, salvo que para cumplir con la finalidad prevista sea necesario un periodo superior. Por ejemplo, los servicios que han sido contratados por el cliente durante la vigencia de la relación contractual con Movistar.

Transcurridos los plazos anteriormente indicados, los datos podrán ser destruidos, bloqueados o anonimizados, según proceda, y de conformidad con lo indicado por la legislación.

## 7. Ejercicio de derechos

De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, Movistar informa al cliente que tiene los siguientes derechos derivados de la normativa aplicable:

- **Acceso:** permite al titular de los datos obtener información sobre si en Movistar estamos tratando datos personales que le conciernen o no y, en tal caso, derecho

a obtener información sobre tus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.

- **Rectificación:** permite corregir errores y modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos.
- **Supresión:** permite que los datos sean suprimidos y dejen de tratarse por Movistar, salvo que exista obligación legal de conservarlos y/o no prevalezcan otros motivos legítimos para su tratamiento por Movistar. Por ejemplo, cuando los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos, el cliente podrá solicitar que suprimamos sin dilación indebida esos datos.
- **Limitación:** bajo las condiciones establecidas legalmente, permite que el tratamiento de datos se paralice, de tal manera que se evite por parte de Movistar su tratamiento en un futuro, que únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- **Oposición:** en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. Movistar dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- **Portabilidad:** permite al interesado recibir sus datos personales que le incumban, que haya facilitado a Movistar, y poder transmitirlos directamente a otro responsable en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica. Para el ejercicio de este derecho, será necesario que el cliente proporcione un correo electrónico válido.

Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de estos derechos gratuitamente, siendo necesario para tal ejercicio que se adjunte copia de su documento oficial de identificación:

- a. Para el ejercicio de cualquiera de los derechos citados anteriormente dirigiendo un escrito postal, indicando en la solicitud qué derecho ejerce y a qué números de teléfono concretos de las que el cliente es titular afecta la citada solicitud, a:
  - Telefónica de España S.A.U.: Ref. Datos Apartado de Correos 46.155 28080 Madrid, o bien
  - Telefónica Móviles España S.A.U.: Ref. Datos Apartado de Correos, nº 56 48080 Bilbao, o bien
  - DTS, Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos nº 3223, 18080 Granada.

- b. Escribiendo un correo electrónico a través de la siguiente dirección, aportando la misma información expuesta en el apartado anterior, a: [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com)
- c. Llamando desde cada una de sus líneas fijas o móviles, respecto de las que pretende ejercer su derecho al teléfono gratuito 224407.
- d. A través de otros medios que se puedan poner a disposición del cliente o usuario según disponibilidad, como la App Mi Movistar o a través del área privada de [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

Tal y como establece la legislación, el ejercicio de estos derechos será atendido por Movistar en el plazo máximo de un mes. No obstante y en función de la complejidad de la solicitud, la completa implementación de determinados derechos podría conllevar un plazo superior que en ningún caso superará los dos meses adicionales.

Por otro lado, es posible que hayas proporcionado los datos a través de otros canales y páginas web concretas que Movistar pone a disposición de los usuarios para actividades concretas a las que no le resulta aplicable esta Política de privacidad, podrás consultar el listado de páginas web [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, y especialmente cuando el cliente considere que no ha obtenido satisfacción plena en el ejercicio de sus derechos, podrá escribir al delegado de protección de datos en la siguiente dirección: [DPO\\_Movistar@telefonica.com](mailto:DPO_Movistar@telefonica.com).

Además, informamos que Movistar se encuentra adherida a un sistema de mediación online que funciona de forma independiente a las reclamaciones que los interesados pueden plantear en materia de privacidad. Para ello, los interesados podrán ponerse en contacto con Autocontrol a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [mediacion@autocontrol.es](mailto:mediacion@autocontrol.es).

Por último, el cliente tendrá derecho a presentar reclamación ante la autoridad nacional de control, a estos efectos debe dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Agencia Española de Protección de Datos  
C/ Jorge Juan, 6 - 28001 Madrid  
Teléfonos: 901 100 099/91 266 35 17

## **8. Información que compartimos: destinatarios o categorías destinatarios**

Movistar únicamente intercambiará datos personales con terceros destinatarios, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, con el objetivo de mantener la relación contractual, realizar las comunicaciones a empresas del Grupo Telefónica que el cliente haya permitido, a los sistemas de información crediticia, así como las que sean legalmente exigibles en cumplimiento de cualquier normativa que resulte de aplicación en los términos expuestos a continuación:

### **a. Necesarias para la prestación del servicio:**

Movistar tiene contratados para la gestión de algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio, proveedores de confianza que podrán tener acceso a datos personales, que actuarán como encargados de tratamiento y que estarán obligados contractualmente a cumplir con sus obligaciones legales de encargado de tratamiento, a mantener la confidencialidad y secreto de la información.

En cuanto a las categorías de destinatarios se indica que, se podrá compartir información personal del cliente o usuario con los servicios comerciales y técnicos de Movistar, en función de los productos y/o servicios que el Cliente tenga contratados. El cliente podrá encontrar la relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquéllos que realizan transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo en el ejercicio de sus funciones en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

En ningún caso los datos de carácter personal del cliente o usuario serán compartidos con terceras empresas sin obtener su consentimiento previo, salvo que la comunicación de sus datos fuese necesaria para asegurar el mantenimiento de la relación contractual con el cliente así como en los casos previstos por la normativa vigente en cada momento.

Asimismo, dada la configuración de la oferta comercial de Movistar y en función de las necesidades técnicas para la prestación de los servicios que forman parte de la misma, se podrán producir las comunicaciones de datos que sean necesarias, entre los corresponsables del tratamiento, con el fin de prestar y gestionar correctamente el servicio contratado, ofrecer la oferta comercial que más se adapte a las circunstancias del cliente (por ejemplo, en caso de tener

limitaciones de cobertura que impliquen una solución satélite), así como a sus intereses y preferencias.

Adicionalmente, se informa de que podrán ser comunicados los datos personales que sean necesarios para la prestación, facturación y cobro de servicios de terceros contratados por el cliente a través de los Productos y Servicios Movistar, como por ejemplo, otras operadoras de telecomunicaciones, proveedores de servicios de tarificación adicional así como el resto de proveedores que, en su caso, se indiquen en las Condiciones de los Productos o Servicios.

**b. Las comunicaciones de datos a empresas del Grupo Telefónica que el cliente haya permitido en virtud de la presente Política de Privacidad:**

Las comunicaciones que podrán ser realizadas a empresas del Grupo Telefónica en los términos expuestos en el apartado 5.2 estarán basadas en el interés legítimo según los datos que formen parte del mismo.

Por tanto, las comunicaciones de datos se producirán únicamente a las empresas del Grupo Telefónica que presten Productos o Servicios Movistar, cuyo listado actualizado podrás consultar en el siguiente enlace [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional), siempre que el cliente haya permitido la misma, y siempre que la misma sea necesaria para la finalidad indicada en cada uno de los casos. En ningún caso, se producirá un acceso permanente a los datos personales por parte de las empresas del Grupo Telefónica indicadas, sino que tendrá que tratarse de uno de los supuestos descritos.

**c. Comunicaciones de datos a sistemas de información crediticia:**

El cliente es informado de que, conforme a la normativa vigente, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a terceras empresas debidamente autorizadas legalmente y encargadas de gestionar el incumplimiento de obligaciones dinerarias.

**d. Cumplimiento de una obligación legal**

Movistar también podrá comunicar a terceros debidamente habilitados legalmente, su información personal cuando sea necesario para cumplir con la legislación.

Movistar podrá comunicar los datos personales del cliente a las distintas autoridades públicas en virtud de una obligación legal, como las autoridades fiscales y aduaneras, las autoridades judiciales, las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones, la policía judicial, las entidades prestatarias de los servicios de atención de las llamadas de urgencia 112, y cualquier otro que en función de la normativa vigente resulte de aplicación.

## **9. Transferencias internacionales de datos**

Se informa que Movistar contrata la gestión de algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio con encargados de tratamiento situados fuera del Espacio Económico Europeo y que, en todo caso, garantizan un nivel adecuado de protección de los datos personales. El listado detallado de las mismas podrá ser consultado en el siguiente enlace [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

## **10. Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de tu información**

Movistar se preocupa por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de tus datos, comunicaciones e información personal. Por eso, como parte de nuestro compromiso y en cumplimiento de la legislación vigente, hemos adoptado las más adecuadas medidas de seguridad y medios técnicos para evitar su pérdida, mal uso o su acceso sin tu autorización.

Cuando recibimos los datos del cliente o usuario, utilizamos adecuados procedimientos y funciones de seguridad para impedir cualquier acceso no autorizado.

Los datos personales que podamos recabar por medio de las distintas comunicaciones que mantengamos contigo serán tratados con absoluta confidencialidad, comprometiéndonos a guardar secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas las medidas necesarias y razonables que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

En los casos de violación de seguridad de datos personales que entrañen riesgo para los derechos de las personas, Movistar tomará las medidas necesarias para poner remedio a la situación y mitigar los posibles efectos negativos que dicho violación pudiera haber causado. Asimismo, lo notificará a los clientes o usuarios y a la Autoridad Nacional competente cuando así sea requerido por la normativa de protección de datos aplicable.

## **11. Decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos para el cliente**

Se informa de que, el tratamiento de sus datos para las finalidades indicadas, solo implicará la aplicación de decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos para el cliente, cuando el mismo haya consentido explícitamente la misma.

No obstante, si la misma fuera necesaria para la prestación de alguno de los servicios contratados por el cliente, se informará adecuadamente en las Condiciones generales o particulares que correspondan.

## **12. Tratamiento ulterior**

Si Movistar requiriera el tratamiento ulterior de sus datos personales para un fin distinto a los recogidos la presente Política de Privacidad, se informará previamente, incluyendo toda la información que sea legalmente exigible así como las finalidades previstas para dicho tratamiento.

## **13. Tratamiento de datos de menores**

Movistar prohíbe expresamente que aquellos menores de 14 años que faciliten los mismos a Movistar sin el consentimiento previo de sus padres, tutores o representantes legales.

En caso de que el cliente otorgue la utilización de los servicios a un usuario menor de 14 años, como responsable del mismo será el encargado de autorizar y decidir ante Movistar sobre el tratamiento de los datos del mismo en los términos expuestos en la presente Política.

Movistar velará por el uso adecuado de los datos de los menores garantizando el respeto a las leyes que les sean aplicables con las medidas que razonablemente sean oportunas.

En el momento en el que los padres, tutores o representantes legales de estos menores detecten un tratamiento de datos no autorizado podrán presentar sus consultas o reclamaciones dirigiendo un escrito a [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com).

## **14. ¿Cómo y para qué anonimizamos tus datos?**

En el proceso de anonimización, los datos de carácter personal reales son sustituidos por identificadores únicos irreversibles, de tal manera que no sea posible ejecutar el

proceso a la inversa (no se podrá, por ejemplo, obtener el número de teléfono ni ningún otro dato de carácter personal a partir del citado identificador).

Con estos datos anónimos, el Grupo Telefónica realiza Proyectos Big Data en los que conjuntos de datos o combinaciones de conjuntos de datos de gran volumen y complejidad, son procesados mediante tecnologías y herramientas que permiten obtener resultados estadísticos de utilidad.

Por otro lado, los datos se analizan con el objetivo de obtener resultados, siempre de manera agregada, con el fin de identificar comportamientos de carácter general y nunca de carácter individual. Una vez agregados, los datos son extrapolados estadísticamente para realizar una estimación sobre el número total de personas, para no tener en cuenta solo aquellos que están conectados a la red de Telefónica. Por todo lo anterior, dado que los datos están anonimizados, agregados y extrapolados, es totalmente imposible identificar de manera individual a las personas que generaron dichos datos.

## **15. Cookies**

Al igual que otros portales de Internet, las páginas web de Movistar utilizan una tecnología denominada “cookies” para recabar información sobre las interacciones de los usuarios y forma de utilización de las Páginas web.

Si deseas obtener información detallada sobre cómo Movistar utiliza las cookies, puedes consultarla en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad) en el apartado Política de Cookies.

## **16. Cambios de la política**

Movistar podrá actualizar la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Dicha actualización se hará pública por parte de Movistar en cualquier caso, y será comunicada directamente al cliente o usuario en el supuesto de que la misma afecte a sus derechos o libertades. Por ejemplo, se hará pública la inclusión de un nuevo tratamiento que requiera de un consentimiento del interesado dado que éste habrá de ser explícitamente aceptado, y se notificará directamente al cliente o usuario la modificación del alcance del interés legítimo que afecte al tratamiento de sus datos.

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de Movistar al cliente relacionadas con la Política de Privacidad se realizarán con el preaviso legal necesario, de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) información en factura; (b) envío por correo postal o electrónico a cualquiera de las direcciones que el

cliente facilite a Movistar; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número/s de teléfono del cliente o usuario, (d) mediante un SMS.

La utilización de nuestros servicios una vez comunicado este cambio implicará el conocimiento de la misma por parte del cliente en los términos recogidos en la nueva política de privacidad publicada.

## **17. Miscelánea**

Estas condiciones constituyen la Política de Privacidad de Movistar con sus clientes en relación al uso de sus productos y servicios, y sustituyen a cualesquiera acuerdos previos que pudieran existir entre ambos.

No obstante lo anterior, se informa de que la Política de Privacidad de Clientes Movistar se encuentra formada por el presente documento así como las condiciones específicas de privacidad de cada uno de los productos y servicios Movistar, que se completarán y serán interpretadas de forma coherente y sistemática respetando, en todo caso, la voluntad del cliente respecto de los tratamientos generales aquí incluidos, sin afectar por ello las condiciones específicas de los servicios contratados.

Adicionalmente se informa que existen otras Políticas de privacidad que pueden ser aplicables en función del tipo de cliente del que se trate:

- Los clientes que tengan contratado un producto de cliente empresa
- Los no clientes
- Los clientes que hayan aceptado una Política de privacidad específica distinta de la presente, que podrás consultar en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional)

En caso de que alguna de las disposiciones de estas condiciones, o parte de ellas, sea declarada ilegal, inválida o no aplicable por una entidad administrativa o judicial competente, se considerará por no puesta, sin que ello afecte a las demás disposiciones.

El retraso o la falta de ejercicio por parte de Movistar de una acción legal o de cualquier derecho descrito en estas condiciones no implican, en ningún caso, una renuncia a los mismos.

Del mismo modo, la falta de reclamación de un incumplimiento de las obligaciones establecidas en estas condiciones, no supondrá una renuncia a su reclamación posterior.