

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE MOVISTAR

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE MOVISTAR

A través de la presente Política se informa que los datos personales de los clientes Movistar serán tratados de conformidad con los principios de licitud, lealtad y transparencia, limitación de la finalidad y plazo de conservación, minimización de datos, exactitud, integridad y confidencialidad, entre otros, 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.

Para ello hemos actualizado nuestra Política de Privacidad, que afecta a personas físicas y a los interlocutores de empresas, y que sustituye a la que anteriormente regulaba el tratamiento de los datos de clientes Movistar, con el objetivo de renovar la confianza del cliente 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 realice y mantenga la relación contractual con Movistar.
- **Usuario:** persona que utilice cualquier producto o servicio Movistar.
- **Interlocutor de empresa:** persona designada por la empresa Cliente del Producto o Servicio Movistar para comunicaciones informativas y/o comerciales.
- **Producto o Servicio Movistar:** productos o servicios cuya comercialización se realice bajo la marca 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, así como, 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 cuya titularidad de Movistar, así como las puestas a disposición del Cliente Movistar para el uso de sus productos y servicios contratados.

## 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 consisten en información que identifica o que permite identificar a personas individuales como el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono, etc.

Desde Movistar, tratamos la información personal que el cliente facilita para la contratación de un producto o servicio, así como la información generada a través de la prestación del mismo. 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.

Los datos que podrán ser objeto de tratamiento, dependiendo de los Productos o Servicios Movistar que el Cliente tenga contratados, así como de los tratamientos adicionales permitidos o autorizados por el Cliente, serán los determinados en las siguientes categorías:

- **Datos de cliente:** es el conjunto de datos formado por los datos de contacto, edad, equipo terminal utilizado (marca y modelo), comportamiento de pago, así como cualquier tipo de información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al Cliente Movistar (por ejemplo, reclamaciones, consultas realizadas o

averías), incluyendo la obtenida a través de las visitas a las páginas Web Movistar, las interacciones del cliente con Movistar en sus redes sociales y aplicaciones oficiales.

- **Datos de los Productos o Servicios Movistar:** tipo de productos o servicios que han sido contratados por el cliente, consumo y consumo medio mensual (por ejemplo, minutos consumidos, número de SMS enviados, volumen de datos utilizado), facturación y facturación media mensual (importe aritmético), tipo de servicios cobrados a través de su factura.

- **Datos de consumos en Movistar+ (televisión y otros dispositivos):** son los datos obtenidos de la prestación del servicio Movistar+, esto es, los contenidos visualizados a través de la televisión del hogar del cliente, así como a través de cualquier otro dispositivo disponible en Movistar+.

- **Datos de tráfico:** son los datos asociados al detalle de llamadas, esto es, número origen y número destino, tipo de llamada (nacional, internacional, etc...); fecha, hora y duración de la llamada; número origen y destino de los SMS y MMS enviados.

- **Datos de visitas web:** son los datos de la dirección IP pública de cada conexión realizada por el usuario, incluyendo su fecha y hora de conexión, la consulta al DNS, las páginas webs consultadas o las aplicaciones utilizadas por el cliente, la IP de la web que el cliente consulta, nombre de dominio (URL), apartados visitados dentro de la página web (URI), volumen de datos utilizados, fecha de la conexión e IMSI.

- **Datos de localización:** son los datos de la posición geográfica de la línea móvil del usuario, esto es: el identificador de la antena o celda 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, y el número IMSI.

No obstante lo anterior, se informa 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 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 que los datos tratados podrán ser objeto de un proceso de anonimización irreversible cumpliendo con todas las garantías establecidas por la legislación así como las medidas que permita el mercado. 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.

No obstante, existen Productos y Servicios Movistar que tienen varias líneas asociadas, lo cual implica la necesaria interrelación entre los titulares y los usuarios o, en su caso, interlocutores de los Clientes empresa. Esta circunstancia conlleva la obligación por parte del titular de, en el caso de que el titular que haya contratado el producto o servicio Movistar y el/los usuarios de los mismos no sean la misma persona, 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, en el caso de que dicho titular permita a otra/s persona/s utilizar los productos (usuario/s) de los servicios Movistar contratados, 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 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 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 interlocutor de empresa?**

El 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, el interlocutor tendrá 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 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 será debidamente informado en el momento de la recogida de los mismos, por ejemplo, a través del 1004, atención comercial en tienda, canal online, en formularios rellenados en la página web.

El Cliente será el único responsable de toda la información que proporcione a Movistar para la gestión y contratación de los productos y servicios, garantizando que está facultado y, en su caso, ha obtenido el consentimiento del resto de usuarios 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. PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Movistar informa que para la prestación del servicio podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado 3, aquellas que sean necesarias para la correcta prestación del mismo. 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 la prestación de los servicios contratados se realizará con las siguientes finalidades:

- a) Prestar el servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual con el cliente.
- b) Atención al cliente a través de cualquier canal Movistar al que pueda dirigirse: 1004, tiendas Movistar, área privada de [www.movistar.es](http://www.movistar.es), redes sociales o cualquier otro medio de comunicación autorizado por Movistar, incluyendo dispositivos y/o aplicaciones que Movistar ponga a disposición del cliente para la gestión de sus productos y servicios.

En relación con las aplicaciones y/o dispositivos que tengan integrado AURA, el asistente digital con inteligencia artificial de Movistar, el Cliente es informado 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.

- c) Acreditar la contratación, mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, así como verificar la satisfacción de los clientes, a través de la grabación de las llamadas del cliente a los números de atención telefónica habilitados al efecto, o las que se le pudieran hacer desde Movistar o desde cualquier empresa autorizada por ésta.

- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.
- h) Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los servicios.
- i) 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 tenga por objeto tratar los datos del cliente para la finalidad indicada se encuentre dentro de tus expectativas razonables basadas en la relación que tienes como cliente Movistar. Necesitamos tratar los datos de nuestros clientes para poder prestarles con la máxima calidad los mejores productos y servicios, para adaptarnos a sus necesidades, así como para mejorar la experiencia en el disfrute de dichos productos y servicios. Tratar los datos de nuestros clientes 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.

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 y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos con el fin de que Movistar pueda remitir al cliente, por cualquier medio, información o alerta de ciberseguridad.
- b) Se podrán tratar los datos de cliente, datos de los productos o servicios Movistar, los consumos de televisión y de otros dispositivos y las visitas en nuestras páginas web y aplicaciones Movistar realizadas por el cliente, 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 de cliente, datos de los productos o servicios Movistar y los consumos de televisión y de otros dispositivos con fines administrativos internos o de gestión comercial, para que Movistar pueda ofrecer al cliente, 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 de cliente, datos de los Productos o Servicios Movistar, los consumos de televisión y de otros dispositivos y las visitas en nuestras páginas web y aplicaciones realizadas por el cliente, 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, así como productos y servicios de otros proveedores.

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 EXPRESO:**

El consentimiento expreso 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 con el suficiente nivel de detalle para que pueda decidir sobre el tratamiento de los datos del usuario o cliente con las finalidades indicadas a continuación:

a) Se podrán tratar los datos de cliente, datos de los productos o servicios Movistar, los consumos de televisión y otros dispositivos y las visitas en nuestras páginas web y aplicaciones realizadas por el cliente o usuario, con el fin de realizar un perfil comercial y que Movistar pueda ofrecerle, por cualquier medio, ofertas de productos y servicios de otros proveedores.

b) Se podrán tratar los datos de tráfico, visitas web y localización del usuario, con el fin de realizar un perfil comercial y poder realizar al mismo, por cualquier medio, ofertas personalizadas de Productos y Servicios Movistar.

c) Se podrán tratar los datos de tráfico, visitas web y localización del usuario, con el fin de realizar un perfil comercial y poder realizar al mismo, por cualquier medio, ofertas personalizadas de productos y servicios de terceros.

d) Se podrán tratar los datos de cliente, datos de los productos o servicios Movistar y los consumos de televisión y otros dispositivos, con el fin de realizar un perfil comercial y que Movistar pueda ofrecer al mismo, por cualquier medio, 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 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 expresamente 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 a las direcciones que constan en el apartado "Ejercicio de Derechos" de la presente Política de Privacidad.

## 6. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se informa al cliente de que, en cumplimiento del principio de limitación del plazo de conservación, los datos recogidos 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.

En concreto, Movistar se encuentra sometida al cumplimiento de determinadas obligaciones legales, como por ejemplo, la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones que implica almacenar la información de tráfico y localización durante un plazo de 12 meses para aportar en caso de requerimiento judicial.

Por todo lo anterior y en términos genéricos, Movistar ha establecido los siguientes los plazos de conservación, los cuales dependerán del tipo de dato del Cliente y serán aplicables, salvo que en algún supuesto se haya especificado uno diferente en la presente Política de privacidad o en las condiciones de prestación de cada uno de los productos y servicios Movistar:

- **Datos de cliente:** los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual más un plazo máximo adicional de 8 años tras la finalización del contrato, en aplicación del Código Civil y normativa fiscal.

- **Datos de los Productos o Servicios Movistar:** los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual más un plazo máximo adicional de 8 años tras la finalización del contrato, en aplicación del Código Civil y normativa fiscal.

- **Datos de consumos de televisión y otros dispositivos:** los datos serán conservados durante el plazo de 12 meses (salvo que se trate de información necesaria para las funcionalidades del servicio descritas en el contrato).

- **Datos de tráfico, visitas web y localización:** los datos serán conservados durante el plazo de 12 meses.

## 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 conforme. 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 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.

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) Para ejercer específicamente su derecho de oposición señalados en el apartado 5.2 “interés legítimo” y 5.3 “consentimiento”: llamando desde cada una de sus líneas fijas o móviles, respecto de las que pretende ejercer su derecho al teléfono gratuito 224407.

d) Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y/o demás derechos reconocidos legalmente cuando el cliente Movistar hubiera cursado la baja o los datos hayan sido proporcionados por el usuario para solicitar información sobre Productos y Servicios Movistar, el interesado podrá ponerse en contacto a través de la siguiente dirección de correo electrónico [arcopcl@telefonica.com](mailto:arcopcl@telefonica.com) o llamando al número 900 10 50 92.

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 las 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 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 aquellos que realizan transferencias internacionales de datos 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 serán compartidos con terceras empresas sin obtener su consentimiento previo, salvo que la cesión 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 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 de la UE 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 exigentes y robustas medidas de seguridad y medios técnicos para evitar su pérdida, mal uso o su acceso sin tu autorización.

Cuando recibimos los datos del cliente, utilizamos rigurosos 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.

## **11. EXISTENCIA DE DECISIONES AUTOMATIZADAS QUE PRODUZCAN EFECTOS JURÍDICOS PARA EL CLIENTE.**

Se informa de que, el tratamiento de sus datos para las finalidades indicadas, no implicará por parte de Movistar únicamente, la aplicación de decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos para el cliente, salvo que el mismo haya consentido expresamente 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 COMPATIBLE CON LAS FINALIDADES INFORMADAS**

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 los menores de trece años faciliten datos personales 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 trece 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. 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.

## **15. CAMBIOS DE LA POLÍTICA**

Movistar podrá actualizar la presente Política de Privacidad en cualquier momento comunicándose al cliente en el supuesto de que dicha actualización suponga nuevos tratamientos de datos o un cambio sustancial de la misma. Por ello, le recomendamos que revise esta política periódicamente.

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.

## **16. MISCELÁNEA**

Estas condiciones constituyen la Política de Privacidad con Movistar 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 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.

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.



