

# Política de privacidad Movistar para no clientes

---

A través de la presente Política se informa que los datos personales de las personas físicas e interlocutores de empresa que no siendo clientes han tenido interacción o algún contacto con 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 y Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Para ello, nuestra Política de Privacidad Movistar para no clientes, tiene el objetivo de recoger y trasladar de forma sencilla y accesible, toda la información necesaria para mantener la confianza del interesado y brindarle una experiencia diferencial.

A los efectos de cumplir con la mencionada normativa y ayudar al interesado 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](#)

Definición de los conceptos utilizados por la presente Política de privacidad para su mejor comprensión.

2. [¿Quién trata tus datos?](#)

Indicación de quiénes son los responsables del tratamiento y el contacto de nuestra oficina del Delegado de Protección de datos (DPO).

3. [¿Qué es un dato personal y qué datos tratamos?](#)

Explicación de las categorías de datos tratadas por Movistar.

4. [¿Para qué tratamos tus datos?](#)

Relación de las bases legitimadoras y finalidades para las cuales Movistar podrá realizar el tratamiento de datos de carácter personal de los no clientes Movistar (interés legítimo y consentimiento).

5. [Plazos de conservación de la información](#)

Indicación de los periodos de conservación relacionados con cada uno de los tratamientos de datos de carácter personal según la finalidad del mismo.

6. [Ejercicio de derechos](#)

Detalle de toda información necesaria sobre los derechos que asisten al interesado así como los medios por los cuales puede solicitar a Movistar su ejercicio.

7. [Información que compartimos: destinatarios o categorías destinatarios](#)

Detalle de la información que compartimos con destinatarios y las finalidades de la comunicación.

8. [Transferencias internacionales de datos](#)

Concreción de las transferencias internacionales de datos que llevamos a cabo fuera del Espacio Económico Europeo.

9. [Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de tu información](#)

Medidas de confidencialidad y seguridad de la información utilizadas por Movistar para la protección de los datos de carácter personal.

10. [Cookies](#)

Detalle de la Política de cookies.

11. [Cambios de la política](#)

Regulación del procedimiento de modificación de la Política de privacidad para no clientes.

12. [Miscelánea](#)

Aplicabilidad y contexto de la Política de privacidad.

## 1. Glosario de términos

Para la mejor comprensión de la Política de privacidad Movistar para no clientes, se definen los siguientes conceptos a los que se irá haciendo referencia en la misma:

- **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.
- **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 de los no clientes (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 los no clientes facilitan cuando solicitan información sobre algún producto o servicio Movistar a través de nuestros canales de atención al cliente (incluida nuestra página web), así como 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 interesado.

Los datos objeto de tratamiento, serán diferentes dependiendo del medio por el cual el interesado se ponga en contacto con Movistar, las Páginas web y Apps Movistar que el interesado utilice, así como de los tratamientos adicionales permitidos o autorizados por el mismo a través de formularios de información o de solicitud de consentimiento.

Los datos que puede tratar Movistar son los siguientes:

- **Datos obtenidos del interesado:** son los datos facilitados por el interesado ante cualquier consulta o interacción del mismo con Movistar. Entre estos datos se encuentran los datos de contacto (DNI, dirección, teléfonos fijo y móvil), dirección de correo electrónico, 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), incluyendo la obtenida a través de las cookies en tus visitas a las Páginas web y Apps Movistar, y las interacciones del interesado con las redes sociales oficiales de Movistar.

- **Datos no obtenidos del interesado:**

- a. **Datos derivados de la utilización de Páginas web o Apps Movistar:** son los datos obtenidos de la utilización de las aplicaciones Movistar, así como la realizada a través de las cookies de [www.movistar.es](http://www.movistar.es) que, en su caso, el interesado tenga instaladas en su dispositivo, una vez que el interesado se ha identificado proporcionando sus datos personales.
- b. **Datos generados o estimados por Movistar:** son los datos resultantes de los análisis realizados por Movistar en función de los datos disponibles del interesado para gestión interna y atención comercial, 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 género, canal de compra preferido, provincia de atención al cliente y tienda más cercana, retorno de campañas comerciales realizadas, si el interesado utiliza medios digitales o cuál es el mejor horario para contactarle.

## 4. ¿Para qué tratamos tus datos?

En Movistar tratamos los datos del interesado para proporcionarle la información solicitada a través de nuestros canales de atención y/o para ofrecerle productos o servicios que le pudieran interesar, así como para otras finalidades que el mismo permita o autorice en los términos informados en la presente Política de Privacidad Movistar para no clientes. El interesado será debidamente informado en el momento de la recogida de los mismos según el medio (1004, atención comercial en tienda, canal online o Apps, así como cualquier otro medio debidamente informado) en el apartado "Información sobre privacidad".

El interesado será el único responsable de toda la información que se proporcione a Movistar para la gestión de la atención, garantizando, en su caso, 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 interesado.

A estos efectos, Movistar informa que la base legitimadora permitirá la realización de los distintos tratamientos es el **interés legítimo**.

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

En este sentido, consideramos que se encuentran amparados por el interés legítimo y, por tanto, Movistar para dar respuesta a la gestión solicitada por el interesado (consulta sobre productos y servicios, consulta de cobertura, compra de un terminal, etc.) podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado 3, aquéllas que sean necesarias para la correcta ejecución de la gestión solicitada, así como el resto de los tratamientos indicados a continuación. La concreción específica de los datos tratados será la identificada según el caso, en el formulario, registro en la Página web o Apps Movistar, durante la conversación mantenida en la atención comercial telefónica o en tienda. En este sentido, los tratamientos que puedan ser necesarios para cumplir con dicha gestión serán los siguientes:

- a. Atención al interesado 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. Se incluye el envío de SMS o emails informativos mediante petición expresa realizada durante la atención.
- b. Analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses para que Movistar pueda ofrecer al mismo ofertas personalizadas de Productos y Servicios Movistar.
- c. Mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, así como verificar la satisfacción de los interesados 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.
- d. Realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del producto o servicio, de la atención, la toma de decisiones de negocio, comerciales, de inversión, etc. 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.
- e. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los Productos y servicios Movistar, así como su contratación irregular.

## 5. 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. De

manera que, en este caso y salvo que en algún supuesto concreto se indique un plazo distinto, los datos de los interesados se almacenarán y tratarán durante un plazo de 24 meses desde la obtención del dato o de la autorización para el tratamiento.

Transcurrido el plazo anteriormente indicado, los datos serán bloqueados, durante los plazos de prescripción de las posibles acciones de cualquier tipo que pudieran derivarse del tratamiento realizado, y transcurrido el cual serán destruidos.

## 6. Ejercicio de derechos

De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, Movistar informa al interesado 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 interesado 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 identifiquen los datos de contacto (ej: número de teléfono, correo electrónico, etc.) sobre los cuales quiere ejercer su derecho escribiendo un correo electrónico a [arcopcl@telefonica.com](mailto:arcopcl@telefonica.com) o llamando al número 900 10 50 92.

Además si usted es excliente debe dirigir un correo electrónico a [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com).

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 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 interesado 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 interesado 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

## 7. Información que compartimos: destinatarios o categorías destinatarios

Movistar únicamente intercambiará datos personales con terceros destinatarios, para cualquiera de las finalidades previstas en la presente Política, con el objetivo de realizar los tratamientos indicados con las finalidades descritas. Para ello, Movistar podrá contar con 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 interesado con los servicios comerciales de Movistar, en función de los productos y/o servicios sobre los que el interesado haya solicitado

información, servicios auditoría y calidad del servicio, servicios administrativos y de backoffice y de publicidad y comunicación.

En ningún caso los datos de carácter personal del interesado serán compartidos con terceras empresas, salvo consentimiento expreso y previo por parte del interesado.

Asimismo, dada la configuración de la oferta comercial de Movistar y en función de las necesidades de información solicitadas por el interesado, se podrán producir las comunicaciones de datos que sean necesarias, entre los corresponsables del tratamiento para ofrecer o atender al interesado de la manera que más se adapte a las circunstancias del mismo (por ejemplo, en caso de tener limitaciones de cobertura que impliquen una solución satélite), así como a sus intereses y preferencias.

## 8. 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 según el servicio en el siguiente enlace [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

## 9. 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 interesado, 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 dicha violación pudiera haber causado. Asimismo, lo notificará a los interesados y a la Autoridad



Nacional competente cuando así sea requerido por la normativa de protección de datos aplicable.

## 10. 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 consultar la Política de Cookies en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad).

## 11. Cambios de la política

Movistar podrá actualizar la presente Política en cualquier momento. Dicha actualización se hará pública por parte de Movistar en cualquier caso, y será comunicada directamente al interesado 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 mismo 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 interesado relacionadas con la presente Política se realizará con el preaviso legal necesario, de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal o electrónico a cualquiera de las direcciones que el interesado facilite a Movistar; (b) comunicación por medio de una llamada telefónica al número/s de teléfono facilitados por el interesado, (c) mediante un SMS.

## 12. Miscelánea

Estas condiciones constituyen la Política de Privacidad Movistar para no clientes Movistar con los interesados en relación al uso de sus Productos y servicios, Páginas web y Apps Movistar, y sustituyen a cualesquiera acuerdos previos que pudieran existir entre ambos.

Asimismo se informa que Movistar dispone de otras Políticas de privacidad que pudieran ser aplicables al interesado si concurre alguna circunstancia adicional, y que son las siguientes:

- Política de Privacidad de Clientes Movistar
- Política de datos de Clientes Empresa
- Política de privacidad específica de alguna Tienda Movistar

- Otras Políticas de privacidad específicas de canales y páginas concretas donde hayas podido proporcionar tus datos ([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 esta Política, no supondrá una renuncia a su reclamación posterior.