

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES SERVICIOS TELECOMUNICACIONES**

La prestación de los Servicios de Virgin Telco, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente persona física o de Representantes del Cliente persona física o Cliente persona jurídica (en adelante el Representante), los cuales serán tratados conforme lo previsto en la presente Política de Privacidad.

Virgin telco se reserva el derecho de modificar los presentes términos en cuanto al tratamiento de datos personales de nuestros clientes o sus Representantes para adecuarlos a novedades legales o jurisprudenciales, o a cambios en los procesos de negocio. En estos casos los Clientes o sus Representantes serán convenientemente informados de estos cambios, con razonable antelación a su puesta en práctica.

Fecha entrada en vigor de la versión actual: 15/06/2024

### **➡ ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

Las Sociedades siguientes en calidad de Corresponsables del Tratamiento:

- Euskaltel S.A. CIF: A-48766695 y domicilio Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio y
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. CIF: A-15474281 y domicilio C/Real 85 15003 A Coruña

Ambas tienen la misma delegada de Protección de Datos (DPD o DPO), con quien puede contactar enviando un correo electrónico a [dpd@virgintelco.es](mailto:dpd@virgintelco.es)

### ¿Qué significa Corresponsables?

Significa que ambas Sociedades han determinado de forma conjunta la finalidad de cada uno de los tratamientos de datos personales relacionados con sus Clientes que van a realizar, así como los medios a utilizar en estos tratamientos, sistemas de información y otros.

Independientemente de a qué Sociedad se dirija a la hora de solicitar algún derecho en protección de datos, estos serán atendidos igualmente; aunque para ser más ágiles le pedimos que nos informe de que es cliente de Virgin telco.

Para regular esta Corresponsabilidad ambas Sociedades hemos firmado un contrato de específico dónde figuran las funciones y responsabilidades de cada una. Será responsabilidad de la Sociedad con la que existe la relación contractual:

- Facilitarle toda la información relativa al tratamientos de sus datos.
- Obtener las pruebas necesarias de la legitimidad del tratamiento, incluyendo los consentimientos.
- Tramitar y dar respuesta a los derechos que nos solicite: acceso, oposición, supresión, portabilidad, etc.
- Comunicarle a usted y/o la Agencia Española de Protección de Datos cualquier violación de sus datos personales que pueda suponer un riesgo para usted.

Mientras que será responsabilidad conjunta de ambas Sociedades:

- Definir cada tratamiento de datos y la información sobre ellos a transmitirle.
- Realizar los diferentes análisis de riesgos en protección de datos, Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos y las consultas a la Agencia Española de Protección de datos que sean necesarios.
- Mantener seguros sus datos mediante la definición, implantación, seguimiento y evolución de las medidas de seguridad necesarias, según los citados análisis de riesgos.
- Gestionar adecuadamente los incidentes de seguridad que pudieran producirse, para reducir el impacto en usted de estos.

## ➡ ¿Con qué finalidad tratamos los datos y bajo qué legitimación?

Los datos que recabemos en relación con la relación contractual establecida con nuestros Clientes serán tratados con las siguientes finalidades:



### Tratamientos relacionados con la prestación del servicio

Finalidad	Base de legitimación	Datos tratados	Plazo de Tratamiento
<p><b>Cliente:</b> gestión de las solicitudes de contratación, provisión, activación y prestación de los servicios, facturación y cobro, descuento en saldos para prepago, atención a dudas, incidencias o reclamaciones derivadas de la prestación del servicio.</p> <p><b>Representante:</b> mantenimiento del contacto con el Cliente al que representa para las finalidades anteriores.</p> <p><b>Ambos:</b> Gestión del acceso al área privada de clientes (web y/o App)</p>	<p><b>Cliente:</b> ejecución de un contrato o medidas precontractuales.</p> <p><b>Representante:</b> interés legítimo para permanecer en contacto con el cliente al que represente y con el que tenemos un contrato.</p>	<p>Datos identificativos, de contacto, servicios contratados, consumos y uso de los servicios, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago, recargas y facturas emitidas. Así como datos de identificación de dispositivos, tráfico de telecomunicaciones, incluyendo dirección IP y localización, en la medida que sean necesarios para la prestación del servicio y su facturación.</p>	<p>Durante la relación contractual.</p> <p>Los <a href="#">datos relativos a la Ley 25/2007</a> se mantendrán 12 meses desde su generación.</p> <p>Las facturas electrónicas se mantendrán a disposición del cliente 3 años.</p>
<p><b>Cliente:</b> Gestión de las solicitudes de portabilidad numérica entre Operadores de telecomunicación.</p>	<p>Obligación legal: artículo 33 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones</p>	<p>Datos identificativos, números a portar, operadora origen/destino.</p>	<p>Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad.</p> <p>Portabilidad entrante: durante la relación contractual.</p>
<p><b>Cliente:</b> gestión de las reclamaciones de cantidad que este adeude por la prestación de servicios.</p> <p><b>Representante:</b> gestión del contacto con el cliente al que represente para la reclamación de cantidades adeudadas por este.</p>	<p>Interés legítimo: estamos facultados para iniciar las acciones necesarias para el recobro de las cantidades adeudadas por los Clientes.</p>	<p>Datos identificativos y de contacto, datos de facturación y pago.</p>	<p>Hasta el pago de la deuda.</p>

<p><b>Cientes:</b> Comunicación al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC, con diversas finalidades establecidas legalmente, como, por ejemplo, proporcionar información a los servicios de emergencia (112).</p>	<p>Obligación legal: Circulares CNMC 1/2013 y 5/2014</p> <p>Consentimiento: Para figurar en guías de abonado y sistemas de consulta, así como el uso de estos datos con fines publicitarios.</p>	<p>Datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización.</p>	<p>Mientras dure la relación contractual.</p> <p>Para aparecer en guías, hasta que nos retire su consentimiento.</p>
--	--	---	--



Tratamientos relacionados con la prevención del fraude

Finalidad	Base de legitimación	Datos tratados	Plazo de Tratamiento
<p><b>Cliente y/o usuario:</b> Identificación del tráfico irregular fraudulento para, si se detecta que el Cliente puede ser perjudicado, proceder al bloqueo de las llamadas entrantes o salientes.</p>	<p>Obligación legal: De identificación del tráfico irregular por Operadoras de Telecomunicación recogida en Real Decreto 381/2015.</p>	<p>Datos identificativos y de contacto, datos de tráfico de telecomunicaciones, productos y servicios contratados.</p>	<p>12 meses desde la realización del bloqueo.</p>
<p><b>Cliente y/o Representante:</b> verificación de la exactitud de los datos aportados en el marco de la contratación y comparación con solicitudes potencialmente fraudulentas en otras <a href="#">Sociedades del Grupo</a> así como en el <a href="#">Sistema Hunter</a> u otras Operadoras de Telecomunicación.</p>	<p>Interés legítimo: Proteger al cliente y a la compañía de posible fraude en la contratación.</p> <p>A raíz del análisis de la solicitud de contratación esta podrá ser rechazada, por lo que le informamos que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso de producirse la denegación.</p>	<p>Datos identificativos, de contacto, direcciones, medios de pago, información del punto de venta, y en caso de que aplique: IP, datos de dispositivo, de tráfico y navegación. Verificación de datos, por ejemplo, en la AEAT o entidades bancarias.</p>	<p>Durante la relación contractual, y para las denegadas por posible fraude 5 años.</p> <p>Los datos en el sistema Hunter se mantendrán durante 1 año y 5 años los de casos potencialmente fraudulentos.</p>

➔ Saber más

En Euskaltel, con la finalidad de proteger al cliente y a la propia compañía frente a posibles fraudes y/o suplantaciones de identidad, podremos verificar la exactitud de los datos aportados en el marco de la contratación de nuestros productos y/o servicios. Así mismo, tenemos implantado un sistema específico de protección que puede detectar automáticamente este tipo de situaciones a través del tratamiento de datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta,

o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

En caso de que nuestros sistemas automáticos de detección de fraude y/o suplantación de identidad denieguen la contratación, usted podrá solicitarnos la revisión humana de su proceso de contratación y obtener toda la información sobre los motivos de la misma, dirigiéndose a [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es)

### **Sistema Hunter antifraude**

Euskaltel, para proteger al cliente y a la compañía de posible fraude en la contratación, se encuentra adherido a la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE, cuyos miembros son Corresponsables del tratamiento de los datos del sistema Hunter.

Los datos facilitados en una solicitud de contratación serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, la solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el sistema y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes al sector de las telecomunicaciones, y cuyo listado se puede consultar en <https://asociacioncontraelfraude.com>

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.



### **Solvencia patrimonial**

<b>Finalidad</b>	<b>Base de legitimación</b>	<b>Datos tratados</b>	<b>Plazo de Tratamiento</b>
<p><b>Cliente y/o Representante:</b> Creación de un perfil sobre su solvencia, para lo que se consultarán las deudas vencidas y reclamables en otras <a href="#">Sociedades del Grupo</a> así como Sistemas de información crediticia y ficheros de solvencia patrimonial.</p>	<p>Interés legítimo: evaluar la viabilidad de la nueva contratación, y reducir el riesgo de impago.</p> <p>En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.</p>	<p>Datos identificativos, datos de facturación y pago, deudas vencidas y exigibles, información de Sistemas de Información crediticia.</p>	<p>Durante la relación contractual</p>
<p><b>Cliente:</b> En caso de impago y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, inscripción de esta en Sistemas de información</p>	<p>Interés legítimo: Recogido en el artículo 20 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y</p>	<p>Datos identificativos, montante de la deuda, categoría de servicios sobre los</p>	<p>Hasta la cancelación de la deuda o durante 6 años desde que es exigible.</p>

crediticia (En Corresponsabilidad con Equifax Ibérica, S.L. o Experian Bureau de Crédito, S.A.U., según el caso).	Garantía de Derechos Digitales.	que se genera la deuda.	
---	---------------------------------	-------------------------	--

➔ Saber más

En caso de que nuestros sistemas automáticos de detección de fraude y/o suplantación de identidad denieguen la contratación, usted podrá solicitarnos la revisión humana de su proceso de contratación y obtener toda la información sobre los motivos de la misma, dirigiéndose a [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es)



Mejora de la calidad de nuestros servicios

Finalidad	Base de legitimación	Datos tratados	Plazo de Tratamiento
<b>Cientes y Usuarios:</b> Mejora de la calidad de los servicios prestados, a través de procesos destinados a predecir, detectar, gestionar y resolver incidencias técnicas o de cualquier índole en los servicios prestados.	Interés Legítimo: Mejora continua de los productos y servicios prestados a los Clientes y Usuarios a través del análisis pormenorizado de las redes, sistemas y procesos que los soportan.	Datos facilitados durante la contratación, así como los generados por el uso de los servicios, incluyendo contactos con departamentos internos, uso de la Web, App, etc. Incluyendo la generación de Perfiles. más detalle seguidamente	Durante la relación contractual y hasta 18 meses una vez finalizada esta.

➔ Saber más

Euskaltel, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo, el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, lo que supone un **Perfilado del uso de servicios**, básicamente con tres finalidades:

- Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
- Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)
- Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Para estas finalidades utilizamos datos seudonimizados, así como información sobre el uso que el Cliente hace de los servicios que ponemos a su disposición entendiendo como tal: servicio de telecomunicaciones (lo que incluye la correcta gestión de la relación contractual, facturación y pagos, la calidad del servicio de telecomunicaciones y de la red), servicios de consulta como la app o servicio de atención al cliente y la calidad de tales servicios, así como la resolución de

incidencias. Por ejemplo, a título enunciativo se pueden utilizar los siguientes datos: tipo y/o número de llamadas realizadas, existencia de roaming, horarios, volumen de navegación, zonas de mayor o menor incidencia de tráfico, importes medios de factura o recarga, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias, reintentos de llamada fallida, si usa o no la app, etc. . En ocasiones se utilizarán sistemas de Inteligencia Artificial para realizar estos análisis.

En estos casos, Euskaltel adoptará las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo. Por ejemplo, tratará solo aquellos que sean estrictamente necesarios para ese fin. El Cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad escribiendo a [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es)



Información comercial propia

Finalidad	Base de legitimación	Datos tratados	Plazo de Tratamiento
<b>Cientes:</b> Envío de información sobre mejores tarifas a los usuarios finales a través de los medios de comunicación habituales con una periodicidad, al menos, anual.	Obligación legal. Artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones	Datos identificativos, información de los servicios contratados y datos de contacto.	Mientras dure la relación contractual
<b>Cientes y/o Representantes:</b> Envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, relativas a productos y/o servicios similares a los contratados, noticias, invitaciones a eventos o a participar en concursos, y otras acciones de promoción de la Sociedad.	Interés legítimo: ofrecer al cliente productos o servicios similares a los contratados. Y para personalizar las comunicaciones segmentando los destinatarios a partir de datos recabados en la contratación, recargas y consumos.  Consentimiento: Para las personalizaciones, más detalle seguidamente.	Datos identificativos y de contacto, servicios y productos contratados, dirección.  Si hay consentimientos específicos: datos de tráfico y navegación, datos de localización, datos demográficos, dato de uso de los servicios. Más detalle seguidamente	Hasta que se oponga o hasta 12 meses después de finalizar la relación contractual
<b>Cliente o Representante:</b> Envío de comunicaciones comerciales, por medios electrónicos o no electrónicos, información sobre productos y/o servicios diferentes a los contratados o prestados	Consentimiento	Datos identificativos y de contacto.  Si hay consentimientos específicos: datos de tráfico y navegación, datos de	Mientras no nos retire el consentimiento

por otras empresas <a href="#">de nuestro Grupo.</a>		localización, datos demográficos, dato de uso de los servicios. Más detalle seguidamente	
<b>Cliente y Representante:</b> Enviar comunicaciones comerciales de terceros con los que tenemos acuerdos comerciales	Consentimiento: Sectores de la energía, financiero, gran consumo (por ejemplo, informática, electrónica, cuidado personal u hogar) y ocio.	Datos identificativos y de contacto.  Si hay consentimientos específicos: datos de tráfico y navegación, datos de localización, datos demográficos, dato de uso de los servicios. Más detalle seguidamente	Mientras no nos retire el consentimiento

➔ Saber más

Euskaltel, amparándose en el interés legítimo que nos asiste para realizar la Personalización de nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

Mientras que en Euskaltel, entendemos por **perfilado** el uso de datos personales, dato de uso de nuestros servicios, así como datos de facturación, pagos, recargas o consumos con la finalidad de analizar o predecir aspectos tales como tus preferencias personales, intereses y comportamientos, percepción de calidad de nuestros servicios, etc. Seguidamente explicamos los perfilados que podemos llegar a realizar en cada uno de los tratamientos que realizamos:

*Perfilado y enriquecimiento de bases de datos con fines comerciales*

En Euskaltel, utilizamos el perfilado con finalidad comercial, en aquellos casos en los que el interesado haya proporcionado su consentimiento, para tener un mayor entendimiento de los comportamientos de nuestros clientes, como, por ejemplo, su propensión a adquirir líneas adicionales, líneas convergentes, a abandonar Euskaltel, etc. Para ello utilizamos modelos estadísticos basados en el análisis del uso de nuestros servicios y las interacciones realizadas por nuestros clientes. El objetivo es poder conocer con más detalle cuáles son los intereses de nuestros Clientes para ofrecerles información comercial sobre nuestros productos o servicios (ofertados por Euskaltel o cualquier otra [empresa del Grupo](#)) que sea relevante en función de su perfil, intereses y necesidades. Entre los datos que podemos tratar con estos fines, además de los datos recabados en el marco de la contratación, facturación y consumo, se encuentra información personal que nos haya podido proporcionar el cliente en distintos contextos, como por ejemplo edad, dirección o cualquier otra que nos haya facilitado en el marco por ejemplo de campañas específicas o encuestas, como por ejemplo intereses, o información sobre su terminal o preferencias.

El Cliente puede graduar su consentimiento sobre cómo desea que utilicemos datos provenientes de otras fuentes para enriquecer la información que disponemos sobre nuestros Clientes en base a información personal y estadística no personalizada, como, por ejemplo:

- a) Bases de datos de fuentes de acceso público (publicaciones/bases de datos puestas a disposición del público por autoridades oficiales o terceros, por ejemplo, el Boletín Oficial del Estado o Registros Públicos)
- b) Criterios geográficos (provincia, localidad, código postal, área censal...),
- c) Información catastral,
- d) Datos sociodemográficos (renta media o tasa de paro por distrito o población en la que reside)
- e) Datos recibidos de las interacciones digitales realizadas por los clientes, por ejemplo, por medio del uso de cookies, pixels o cualquier tecnología de seguimiento. Estas actuaciones se encuentran reguladas en la política de cookies, la cual puede consultar aquí.
- f) Datos de interacciones con otros productos y servicios digitales como son nuestra APP, Cookies y Pixeles de nuestras páginas webs, actuaciones que realiza en nuestros perfiles de redes sociales y los datos que podemos recabar a través de los servicios tales como SmartWifi.
- g) Datos derivados de servicios prestados por otras empresas del Grupo en caso de que consienta que nos faciliten tales datos.

Este tratamiento de datos requiere del consentimiento del Cliente, conservando esta información mientras el Cliente no retire su consentimiento.

#### *Tráfico y navegación para promociones comerciales*

Euskaltel, en caso de que el cliente manifieste su consentimiento, podrá tratar sus datos de tráfico, entendiendo como tal el uso que se realiza de los servicios contratados (duración de las llamadas, horarios en los que se realiza un mayor número de llamadas, tipo de contenido consumido -voz, video, mensajería, fotografías, música...-), con la finalidad de realizar la promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas en la medida y durante el tiempo necesario para la realización de dicha promoción.

Trataremos los datos de tráfico con esta finalidad mientras el Cliente no retire tal consentimiento.

#### *Localización para promociones comerciales*

Euskaltel, podrá tratar datos de localización en base al consentimiento de los Clientes con la finalidad de proporcionarle información comercial en base a dicha localización, para ello sólo será tratado el dato de código postal en base a la conexión de dispositivo móvil para conocer si se encuentra en un código postal diferente al que nos figura en el contrato así como los días de dicha conexión.

Trataremos los datos de tráfico con esta finalidad mientras el Cliente no retire tal consentimiento.

### **➡ ¿A quién comunicamos sus datos?**

Euskaltel nunca compartirá sus datos personales con terceros salvo que tengamos su consentimiento, que exista una obligación legal o que sea necesario para mantener la relación contractual, prestar los servicios y otras tareas asociadas a estas finalidades.

Por una parte, nos apoyamos en empresas especializadas que nos ayudan con algunas de las funciones necesarias para la prestación de los servicios, y que para el desarrollo de sus tareas necesitan acceder y tratar datos personales, actuando como encargados del tratamiento. Estos proveedores de confianza, que podrán tratar los datos para las finalidades informadas previamente, pertenecen a los sectores de: Atención al Cliente, Logística, Gestión administrativa, Publicidad y comunicación, Servicios Jurídicos, Empresas de Recobro, Sistemas de información, Ciberseguridad, Gestión documental, entre otros.

Por otra parte, Euskaltel ha de comunicar tus datos a otras organizaciones y/o administraciones para poder prestarte los servicios o en cumplimiento de sus obligaciones legales:

Destinatarios	Categorías de Datos	Bases de legitimación
 Otros operadores	Datos identificativos, de contacto y de tráfico	Ejecución de un contrato (enrutamiento de llamadas, interconexión, gestión de STA)
	Datos identificativos, número de teléfono	Obligación legal para el proceso de Portabilidad numérica (artículo 33 de la Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones)
	Número de teléfono, fecha de portabilidad.	Interés Legítimo de los clientes para detectar posibles fraudes en la contratación.
 Entidad Bancaria respecto de la cual hayas aceptado la domiciliación de "Adeudo Directo SEPA"	Datos identificativos, de facturación y cobro, medios de pago.	Ejecución de un contrato
 Titulares de ficheros comunes de solvencia patrimonial: Equifax Ibérica, S.L. y Experian Bureau de Crédito, S.A.U.	Datos identificativos y deuda pendiente	Interés legítimo: art. 20 Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales
 Asociación <a href="#">Española de Empresas contra el Fraude</a>	Datos identificativos, de contacto, medios de pago, productos y servicios contratados.	Interés Legítimo de las empresas adheridas de detectar información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio
Otras empresas del <a href="#">Grupo</a>	Datos identificativos, de contacto, medios de pago, deuda productos y servicios contratados.	 Interés legítimo: Prevención del fraude
	Datos de contacto	 Interés legítimo: Optimización de acciones comerciales evitando duplicidades entre marcas del Grupo

	Datos identificativos, de contacto, medios de pago, facturación y cobro, tráfico de telecomunicaciones.	 Interés legítimo: Fines administrativos internos del Grupo Empresarial
	Datos identificativos, de contacto, productos y servicios contratados con fines comerciales	 Consentimiento
Terceras empresas: Sectores de la energía, financiero, gran consumo, ocio entre otros.	Datos identificativos, de contacto, <u>personalización comercial</u> (si media consentimiento).	 Consentimiento
 Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC)	Servicios de emergencia– Datos identificativos, de contacto y localización	Obligación legal: Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014
	Guías de abonado – Datos identificativos y de contacto	Consentimiento
	Uso de información de guías de abonado con fines comerciales – datos identificativos y de contacto	Consentimiento
 Agentes facultados (tales como Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado) y Jueces y Tribunales	Los previstos en la legislación vigente. Más información seguidamente	Obligación legal: Ley 25/2007 de Conservación de Datos y Código penal entre otras
 Administraciones públicas, tales como Agencia Tributaria, CNMC, Ministerio competente, autoridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos	Los requeridos en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación. En el caso del Tráfico Irregular: datos de tráfico de telecomunicaciones	Obligaciones legales

➔ Saber más

Cooperación con Agentes Facultados

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con Euskaltel o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP asignadas, datos de ubicación o direcciones de correo electrónico emisoras o receptoras de comunicaciones. La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos tratados con esta finalidad serán tratados mientras que la línea permanezca activa y, tras ello, por los plazos legalmente previstos para ello. Los datos de tráfico tratados con la única finalidad de cumplir la mencionada legislación serán conservados por un año.

### ➡ **Transferencias internacionales**

En la siguiente tabla podrá consultarse los países fuera del Espacio Económico Europeo en los que podrán realizarse tratamientos de datos personales por parte de proveedores de la sociedad dentro de la prestación de los servicios indicados a continuación:

<b>Servicio</b>	<b>País</b>
Soporte técnico experto	India

Además de lo indicado en la tabla anterior, Euskaltel puede contar con algún proveedor que requiera tratar puntualmente datos de usuarios desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio técnico o de soporte, en base a la ejecución del contrato en los términos previstos en las finalidades de la tabla del apartado 2.

En todo caso, se han definido garantías para asegurar un nivel adecuado de protección de los datos personales. Estas garantías suelen consistir en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea con aquellos proveedores que se encuentren en esta situación o Normas Corporativas vinculantes, dependiendo de cada caso. En caso de desear obtener una copia o información sobre estas garantías, puede escribir a nuestra Delegada de Protección de Datos en la dirección de correo electrónico indicada en el apartado 1.

### ➡ **¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Euskaltel solo utilizará los datos mientras sean necesarios para la finalidad con la que se han recabado, pudiendo obtener información de estos plazos en las tablas del apartado 2. Procediendo a bloquearlos una vez finalizados estos plazos, a disposición solo de las autoridades policiales o Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento (artículo 32 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales), siendo este plazo generalmente seis años tras la finalización del contrato. Todo ello salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, manteniéndose entonces los datos hasta que el procedimiento finalice y el resultado adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que se aplican distintos plazos de conservación, que puedes consultar en el apartado 2.

## ➡ Información necesaria y actualizada

Para que la información que facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, el Cliente o el Representante deberá comunicar, a la mayor brevedad posible, las modificaciones de los datos personales que se vayan produciendo a través las vías de comunicación publicadas en la web del Responsable. Asimismo, podrá actualizar estos datos personales a través del área privada de Cliente.

Por otra parte, existen datos que son de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de prestar el servicio contratado.

## ➡ ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese de uso de sus datos cuando la base legal, de las indicadas en la tabla del apartado 2, sea el interés legítimo (como para el envío de comunicaciones comerciales).
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, lo cual puede hacer en cualquier momento llamando a atención al cliente o a través del área privada.

Tiene información detallada sobre cada derecho, así como ayuda para ejercitarlos [en nuestra web](#). Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a C/ Profesor Potter, 190, 33203 Gijón (Asturias) o bien o mediante correo electrónico a la dirección [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestra Delegada de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpd@virgintelco.es](mailto:dpd@virgintelco.es)

## ➡ Códigos de conducta

Euskaltel está adherida al **Código de Conducta Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria**, que tiene por finalidad demostrar el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos en los tratamientos con fines publicitarios o que versen sobre publicidad.

Consulta [aquí](#) toda la información sobre este código de conducta.