



## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD. TÉRMINOS APLICABLES AL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS**

ESDOMO TELECOM S.L. domiciliada en Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid, con N.I.F. B88584065 (en adelante ALÓ MÓVIL) apuesta por brindar a sus clientes la mejor experiencia en la prestación de sus servicios. Por ello, es una prioridad para nosotros garantizarte que tus datos personales serán tratados con el máximo respeto y de una manera segura; de conformidad con los principios de licitud, transparencia, lealtad, confidencialidad, minimización de datos, exactitud e integridad.

En el desarrollo de esta tarea, ALÓ MÓVIL ha actualizado su política de protección de datos con el fin de adaptarla al nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

En cumplimiento de esta norma, nos dirigimos a ti para informarte de cómo ALÓ MÓVIL recopila, trata y protege tus datos personales y la forma de ejercitar tus derechos.

### **¿QUIÉN TRATA TUS DATOS?**

El responsable del tratamiento de tus datos es la sociedad ESDOMO TELECOM, S.L., con NIF número B88584065 y domicilio en Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid.

Podrás contactar con el responsable a través de correo postal a la dirección indicada; o si lo prefieres, a través del teléfono de atención al cliente 919 700 700 o mediante correo electrónico a la dirección [dpd@esdomo.es](mailto:dpd@esdomo.es).

El Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) es la persona designada por ALÓ MÓVIL para que se encargue de velar por la protección de tu derecho fundamental a la protección de datos personales. Su dirección postal se localiza en la Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid. Puedes contactar con el DPD a través del teléfono de atención al cliente 919 700 700 o mediante correo electrónico [dpd@esdomo.es](mailto:dpd@esdomo.es)

### **¿PARA QUÉ TRATAMOS TUS DATOS? ¿QUÉ NOS PERMITE HACERLO?**

ALÓ MÓVIL trata tus datos para prestarte los servicios contratados de la forma más satisfactoria, así como para otras finalidades que expresamente consentas. Por aplicación del principio de minimización, trataremos los datos que sean "adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados".

Todas las finalidades se registrarán por el presente documento, siendo posible que ALÓ MÓVIL desee introducir durante la vigencia del tratamiento, otros datos o finalidades adicionales. En ese caso, serás previamente requerido para que nos des tu consentimiento al respecto.

Dado que ALÓ MÓVIL obtiene tus datos personales directamente de ti, serás responsable de que los mismos sean exactos y completos, así como de actualizarlos cuando se hayan modificado por cualquier circunstancia.

El tratamiento de tus datos persigue las siguientes finalidades y se fundamenta en las siguientes bases legitimadoras:

#### **1.- Legitimación por prestación del servicio de telecomunicaciones:**

Para la prestación de los servicios contratados se podrán utilizar los datos que fueran necesarios, lo que puede incluir ciertas categorías de datos sensibles. La base jurídica para ello es la ejecución del contrato que firmaste con nosotros.

Esta base jurídica nos legitima para utilizar la información con las siguientes finalidades:

La prestación, mantenimiento y gestión de servicios. Ello incluye la atención al cliente; la prestación de servicios de comunicaciones audiovisuales; provisión del servicio de acceso a Internet; la conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas; así como el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión); la gestión de los procesos de portabilidad y la facturación y cobro de los servicios prestados a través del registro de los datos de tráfico e interconexión. En el caso de las tarjetas prepago, el cobro será a través del descuento dentro del saldo disponible. Los datos podrán utilizarse para la reclamación judicial o extrajudicial de cantidades, en caso de impago.

La grabación de las llamadas realizadas a los teléfonos de atención al cliente para mejorar la calidad de los servicios, para acreditar la contratación y la información brindada, verificar la satisfacción del cliente, así como por motivos de seguridad.

La comprobación de la solvencia del cliente con carácter previo a la contratación y mientras se mantenga la relación contractual, mediante el acceso a sistemas de información crediticia, con el fin de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación (o el mantenimiento de la ya existente) que suponga financiación, pago aplazado (p.ej. la subvención de un terminal) o facturación periódica.

La realización de estadísticas, encuestas y estudios de mercado para la evaluación de los bienes y servicios ofertados, así como para la toma de decisiones empresariales en función de los resultados obtenidos.

Garantizar la seguridad de las redes y de las comunicaciones electrónicas, a fin de cumplir con los estándares de calidad previstos por la normativa aplicable.

Cualquier otra que sea igualmente fundamental para la prestación de cualquier servicio contratado, así como para el cumplimiento de cualquier obligación legal impuesta a ALÓ MÓVIL.



## 2.- Legitimación por interés legítimo:

ALÓ MÓVIL tratará tus datos con las finalidades que se detallan a continuación siempre que no prevalezcan tus intereses, derechos y libertades. Para ello, tendremos en cuenta las expectativas que razonablemente pudieras tener, basadas en la relación que mantienes con ALÓ MÓVIL. Únicamente trataremos tus datos para brindarte una mejor experiencia como cliente y para garantizar la seguridad y confianza de nuestros productos y servicios.

Esta base jurídica nos legitima para utilizar la información con las siguientes finalidades:

Impedir el acceso no autorizado a las redes de comunicaciones electrónicas y la distribución malintencionada de códigos para frenar posibles ataques de "denegación de servicio" o daños a los sistemas informáticos y de comunicaciones electrónicas. Esta finalidad pretende garantizar la seguridad de la red y de la información bajo los niveles de confianza exigibles por la normativa aplicable a los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Comunicación de los datos necesarios para la inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial correspondientes, en caso de impago. En caso de que no atienda puntualmente a sus obligaciones económicas frente a ALÓ MÓVIL, se comunicarán sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (como, por ejemplo: BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente. Siempre que la deuda sea cierta, vencida y exigible y previo requerimiento de pago.

Verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente y luchar contra el fraude en la contratación. Esta finalidad permite a ALÓ MÓVIL verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación. Asimismo, en caso de adherirse al sistema Hunter, ALÓ MÓVIL incorporará los datos de sus clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE. En este caso, los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter, con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. En caso de que existan datos inexactos, irregulares o incompletos, ALÓ MÓVIL estudiará más detenidamente su solicitud de contratación. Además, sus datos podrán ser consultados por las entidades adheridas al Sistema Hunter, pertenecientes al sector financiero, de telecomunicaciones, renting, seguros, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, entre otros. La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter puede consultarse en la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

El cliente podrá 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.

Tratar los datos de los productos y servicios contratados con ALÓ MÓVIL, el tráfico, facturación, navegación y geolocalización del cliente, así como los productos y servicios consultados en nuestra página web para analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses, para brindarle un servicio de máxima calidad y que garantice la libre competencia en el mercado de las comunicaciones.

## 3.- Legitimación por consentimiento expreso:

ALÓ MÓVIL tratará tus datos personales en la medida en que hayas prestado tu consentimiento expreso e informado para los fines que se describen a continuación. Para ello, será aplicable, además de lo dispuesto en el presente documento, la información contenida en el contrato de prestación de servicios suscrito por ambos.

El consentimiento que prestes para todas o algunas de las siguientes finalidades, podrás retirarlo en cualquier momento a través de los trámites previstos en el apartado de ejercicios de derechos; si bien ello no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previamente otorgado.

Se encuentran dentro de esta base legitimadora las siguientes finalidades del tratamiento:

Analizar los datos de los productos y servicios contratados con ALÓ MÓVIL, el tráfico, facturación, navegación y geolocalización del cliente, así como los productos y servicios consultados en nuestra página web para desarrollar acciones comerciales. Esta finalidad permite que ALÓ MÓVIL analice tales datos con el fin de crear un perfil comercial en el que se recojan sus gustos, hábitos de consumo y necesidades (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y servicios de ALÓ MÓVIL y poder ofrecerle aquello que más se ajuste a sus intereses y necesidades.

Enriquecer su perfilado en base a la información que nos proporcionen otros terceros. Esta finalidad permite a ALÓ MÓVIL obtener información adicional sobre su persona a través de terceros (empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número, etc.) para elaborar un perfil comercial a fin de poder ofrecerle aquellos productos y servicios que más se ajuste a sus intereses y necesidades.

Tratar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del titular para crear un perfil comercial y enviarle, por cualquier medio (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal, etc.) información publicitaria genérica sobre promociones aplicables al servicio contratado, nuevas tarifas, mejora y actualización de los servicios contratados u otros servicios que puedan resultar de su interés.

Tratar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del interesado para crear un perfil comercial y remitirle, por cualquier medio, ofertas personalizadas de los productos o servicios que pudieran resultar de su interés.



## ¿QUÉ TIPO DE DATOS TRATAMOS?

Dependiendo de los productos y servicios contratados, así como del tipo de finalidad concreta, ALÓ MÓVIL podrá tratar los datos que se describen a continuación y que se pueden incluir en las siguientes categorías:

### 1.- Datos del cliente:

Son los datos proporcionados de forma directa por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados, o los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de los distintos medios (reclamaciones, solicitudes de información interpuestas en el servicio de atención al cliente, interacción en RR.SS., visitas a nuestra página web, etc.).

### 2.- Datos obtenidos de fuentes distintas del propio cliente:

La información recabada de otras fuentes, bien porque contemos con su consentimiento bien porque concurra cualquier otra base legitimadora, puede consistir en datos personales de contacto (contraste de datos para la prevención del fraude, portabilidad de datos, etc.), relativos a la solvencia patrimonial y comportamientos de pago, intereses y hábitos de consumo, entre otros.

Las fuentes que ALÓ MÓVIL podrá consultar a tal fin son:

Fuentes accesibles al público.

Organismos de la Administración Pública, como, por ejemplo: Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Juzgados y Tribunales, Catastro, Registro de la Propiedad, Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, entre otras.

Sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.).

Ficheros de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (p.ej., el Fichero proporcionado por el sistema Hunter).

Información proporcionada por otras empresas de telecomunicaciones en procesos de portabilidad.

En su caso, podrá obtenerse información de empresas de geomarketing y RR.SS.

### 3.- Datos derivados del desarrollo de la relación contractual:

ALÓ MÓVIL obtendrá indirectamente del cliente datos derivados de la propia prestación del servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de tráfico, el histórico de pagos o de productos contratados, los datos de navegación a través de la página web pública o del acceso al área privada u otros de análoga naturaleza.

### 4.- Datos inferidos por ALÓ MÓVIL:

ALÓ MÓVIL tratará los datos que infiera del estudio de los datos del cliente, ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de cualquier otro método desarrollado por su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los servicios contratados, etc.

## ¿A QUIÉNES CEDEREMOS TUS DATOS?

Los datos personales tratados por ALÓ MÓVIL únicamente serán cedidos a terceros en la medida en que sea necesario para el buen funcionamiento de los servicios prestados o cuando así lo requiera la normativa aplicable.

En virtud de lo anterior, se prevén las siguientes comunicaciones de datos:

| Destinatario  | Tipo de datos comunicados  | Habilitación legal  |
|---|--|---|
| Logalty Prueba por Interposición, S.L. (B84492891)  | Datos de carácter identificativo   | Interés legítimo.   |
| Otras empresas de telecomunicaciones.   | Datos de carácter identificativo y datos de tráfico.   | Desarrollo mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, gestión de los procesos de portabilidad, etc.) |
| Autoridades fiscales, aduaneras, policiales y judiciales, autoridades competentes en materia de telecomunicaciones, y entidades prestatarias de los servicios de atención de las llamadas de urgencia 112, así como cualquier otra que resulte de aplicación según la normativa vigente | Datos de carácter identificativo y de localización.  | Cumplimiento de una obligación legal.   |
| Agentes facultados en cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos.  | Datos detallados en el art. 3 de la referida normativa o aquella otra que viniera a sustituirla. | Cumplimiento de una obligación legal.   |
| Empresas titulares de ficheros de solvencia patrimonial para la finalidad 1.c)  | Datos de carácter identificativo y sobre posibles deudas pendientes.                             | Interés legítimo.   |
| CNMC para su incorporación a la guía de abonado.  | Datos de carácter identificativo.  | Consentimiento del interesado.  |



## TIEMPO DE CONSERVACIÓN

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el cliente y, una vez finalizada, por un plazo máximo de 5 años, si hubiese prestado su consentimiento.

Finalizada la relación contractual (o, en su caso, transcurrido el plazo de 5 años), los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos, lo que implicará en todo caso su bloqueo. No obstante, dicha información estará disponible a solicitud de las autoridades judiciales, el Ministerio Fiscal o de las Administraciones Públicas competentes, durante el plazo de prescripción de las acciones que se pudieran derivar. Transcurrido este último plazo, los datos serán completamente eliminados.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva –fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado-. En tales casos, los datos únicamente podrán utilizarse con fines probatorios.

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS?

De acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos, el titular de los datos tiene una serie de derechos que podemos resumir en los siguientes:

- 1.- Derecho de acceso: Consiste en conocer qué tipo de datos se tratan y las características del tratamiento que se lleva a cabo.
- 2.- Derecho de rectificación: El titular podrá solicitar la modificación de sus datos por ser inexactos o no veraces.
- 3.- Derecho de portabilidad: Consiste en la posibilidad de obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- 4.- Derecho a la limitación del tratamiento: En los casos recogidos en la Ley, este derecho permite que el tratamiento de datos se paralice, conservándose para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- 5.- Derecho de supresión: Este derecho permite que los datos sean suprimidos cuando el tratamiento ya no resulte necesario, salvo que exista obligación legal de conservarlos y/o no prevalezcan otros motivos legítimos para su tratamiento por ALÓ MÓVIL.
- 6.- Derecho de oposición: En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con tu situación particular, este derecho permite que se dejen de tratar tus datos. A través de este derecho se puede solicitar el cese del envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- 7.- Derecho a revocar el consentimiento prestado: Este derecho permite retirar el consentimiento prestado para determinados tratamientos, debiendo procesarse la petición en el plazo aproximado de 10 días. No obstante, la retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo, así como tampoco impedirá el tratamiento que se realice en aplicación de otra base de legitimación.
- 8.- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control: Este derecho se prevé para los supuestos en que el cliente no haya obtenido del responsable la satisfacción en el ejercicio de sus derechos. En España la autoridad es la Agencia Española de Protección de Datos.

Podrás ejercitar los derechos antes descritos mediante correo postal a la dirección Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid o mediante correo electrónico a la dirección [dpd@esdomo.es](mailto:dpd@esdomo.es). Para ello, deberás indicar con claridad el derecho que deseas ejercitar y acompañar la documentación requerida.

En la página web de la AEPD puedes encontrar una serie de modelos que te ayudarán en el ejercicio de tus derechos.

Asimismo, en caso de que no hayas obtenido satisfacción en el ejercicio de tus derechos, podrás comunicarte con el DPD a través de las vías indicadas más arriba.