



Política de Privacidad

Fecha de publicación: Noviembre de 2019

A través de la presente Política se informa que los datos personales de los clientes de los productos y servicios que incluyen marca O2 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.

En este sentido y con el fin de garantizar su plena adecuación también a lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales que adapta la normativa española a dicho Reglamento europeo, 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 O2.

A los efectos de cumplir con la mencionada normativa y ayudar al Cliente o usuario de cualquier Producto o Servicio que incluye marca O2 a entender cómo se recopilan, emplean, tratan y protegen sus datos personales, te informamos de los siguientes aspectos relacionados con tu derecho a la protección de datos personales.

1. Glosario de términos

Definición de los conceptos utilizados por la 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 que tratamos.

4. ¿Cómo tratamos tus datos?

Explicación de los distintos roles que puede asumir el cliente y el usuario, así como las diferencias que implica a la hora de definir la forma en que tratamos sus datos.

5. ¿Para qué tratamos tus datos?

Relación de las bases legitimadoras y finalidades para las cuales podremos realizar el tratamiento de datos de carácter personal (ejecución del contrato, interés legítimo y consentimiento).

6. 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.



[7. Ejercicio de derechos](#)

Detalle de toda información necesaria sobre los derechos que asisten al cliente o usuario así como los medios por los cuales puede solicitarnos su ejercicio.

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

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

[9. Transferencias internacionales de datos](#)

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

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

Medidas de confidencialidad y seguridad de la información que utilizamos para la protección de los datos de carácter personal.

[11. Decisiones automatizadas](#)

Información sobre la existencia, en su caso, de decisiones automatizadas que produzcan efectos para el cliente.

[12. Tratamiento ulterior](#)

Alcance del tratamiento ulterior de los datos de carácter personal para nuevas finalidades.

[13. Tratamiento de datos de menores](#)

Información sobre el tratamiento de datos que realizamos en caso de que el cliente o usuario sea menor de edad.

[14. ¿Cómo y para qué anonimizamos tus datos?](#)

Información acerca del proceso de anonimización de los datos personales del cliente o usuario.

[15. Cookies](#)

Detalle de la Política de cookies.

[16. Cambios de la política](#)

Regulación del procedimiento de modificación de la Política de privacidad.

[17. Miscelánea](#)

Aplicabilidad y contexto de la Política de privacidad.

[18. Descargar política de privacidad](#)



1. Glosario de términos

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

- Cliente o titular: persona o empresa que formalice la relación contractual sobre los Productos y Servicios que incluyen marca O2 (en adelante, denominado también Cliente O2).
- Usuario: persona que utilice cualquier Producto o Servicio que incluye marca O2, así como página web o App asociada.
- Representante/Interlocutor de empresa: persona designada por la empresa Cliente del Producto o Servicio que incluye marca O2 para representarla legalmente y/o para la recepción de comunicaciones.
- Producto o Servicio que incluye marca O2: productos o servicios cuya comercialización se realice bajo la marca O2, independientemente de la entidad del Grupo Telefónica que preste el servicio. En este sentido, bajo la marca O2 se podrán prestar servicios de telecomunicaciones móviles, fijos y banda ancha.
- Páginas web y Apps O2: páginas web y aplicaciones de O2, así como las puestas a disposición del Cliente o usuario para el uso de sus productos y servicios contratados.

2. ¿Quién trata tus datos?

Las siguientes empresas del Grupo Telefónica, independientemente de la marca del Grupo Telefónica con la que el Cliente o usuario disponga del servicio, serán corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente O2 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:

- 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.

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 en el marco de la contratación de productos y servicios que incluyen marca O2. Para contactar con el Delegado de Protección de Datos, podrás escribir a la siguiente dirección: DPO@O2online.es

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 una 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.



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

Los datos objeto de tratamiento, serán diferentes dependiendo de los Productos o Servicios que incluyen marca O2 que el Cliente o usuario utilice o tenga contratados, así como de los tratamientos adicionales permitidos o autorizados por el mismo.

Los datos que podremos tratar son los siguientes:

a) Datos obtenidos del Cliente o usuario: son los datos facilitados por el Cliente o usuario de forma inicial para gestionar la contratación, o posteriormente durante el transcurso de la misma. Entre estos datos se encuentran los datos de contacto (DNI, dirección postal, dirección de instalación, teléfonos fijo y móvil), dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, profesión y sector económico y/o de actividad en su caso, datos de pago y/o domiciliación de facturas, los movimientos de portabilidad de las líneas, así como cualquier tipo de información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al Cliente (por ejemplo, nick o identificador en redes sociales, reclamaciones, averías, consultas realizadas o a través del canal telefónico, del chat, correo electrónico o cualquier otro medio que pudiera utilizar O2 en un futuro), incluyendo la obtenida a través de las cookies en tus visitas a la página Web y App O2, y las interacciones del cliente o usuario con las redes sociales oficiales de O2.

b) Datos no obtenidos del Cliente o usuario:

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

a) Datos de los Productos o Servicios O2: son los datos referentes al tipo de productos o servicios contratados, equipamiento instalado, consumo medio mensual, por ejemplo, minutos, número de SMS, volumen de datos utilizado; datos de facturación, por ejemplo, ingresos por cliente o media del importe aritmético, tipo de servicios cobrados a través de su factura y datos de utilización de los mismos, incluyendo aplicaciones, páginas web y plataformas.

b) Datos de tráfico: son los datos asociados al detalle de llamadas, esto es, número origen y número destino, fecha, hora y duración de la llamada; número origen y destino de los SMS y MMS enviados, la dirección IP pública de cada conexión realizada, incluyendo su fecha y hora de conexión, el número que identifica internacionalmente a un cliente (IMSI), así como cualquier otro evento asociado al tráfico de voz, datos o mensajes.

c) Datos de visitas web: son los datos técnicos y de navegación asociados a cada acceso o visita web realizada, incluyendo la dirección IP pública con la que se realiza, la fecha y hora de dicha conexión, la consulta al DNS, las páginas webs consultadas o las aplicaciones utilizadas, la IP de la web consultada, nombre de dominio (URL), apartados visitados dentro de la página web (URI) y volumen de datos.

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

f) Datos emitidos y/o obtenidos del dispositivo: son los datos obtenidos de tu dispositivo, ya sea porque a través de los permisos hayas dado acceso al mismo o haya sido emitido por el propio dispositivo y sea necesario para el funcionamiento. Estos datos pueden ser: los datos almacenados en el dispositivo, agenda de contactos,



identificadores técnicos, cookies, fotos, sistema operativo, dirección IP de la conexión, MAC, idioma, versión de la app, huso horario, operador de la tarjeta SIM, estado de los permisos otorgados por el usuario, tokens, tamaño de la pantalla, o cualquier otra característica del dispositivo.

b.2) Datos generados o estimados por O2:

Son los datos resultantes de los análisis realizados por O2 en función de los datos disponibles del cliente o usuario para la gestión interna, atención al cliente y resto de finalidades relacionadas con la ejecución del contrato, así como en su caso, para el resto de finalidades indicadas en el apartado 5. ¿Para qué tratamos tus datos?

Podremos realizar estimaciones basadas en tus datos sobre tu edad, género, terminal o dispositivo utilizado (marca, modelo, sistema operativo), antigüedad (del cliente, de la línea o del terminal utilizado), canal de compra preferido, provincia de atención al cliente y tienda más cercana, si el cliente o usuario utiliza medios digitales, cuál es el mejor horario para contactarle, comportamiento de pago, así como grado de propensión a la baja.

b.3) Datos no obtenidos del interesado que provienen de fuentes externas:

Son datos que permitirán a O2 disponer de un detalle actualizado y más fiable que permita la regularización o comprobación de los datos proporcionados por el cliente o usuario para su posterior uso conforme a lo establecido en la presente Política. Por ejemplo, consultaremos el catastro para regularizar el nombre de la calle para que en todos los clientes sea la misma o consultaremos listados de direcciones IPs infectadas con algún tipo de malware con el objetivo de proteger la seguridad de las redes. Podrás consultar el listado actualizado de las fuentes externas consultadas por O2 en www.o2online.es/privacidad/info-adicional/

No obstante lo anterior, se informa de que la prestación de determinados productos o servicios O2 podrán implicar el tratamiento de otras categorías de datos no incluidas en esta enumeración, en tal caso, el Cliente o usuario será informado en las condiciones de privacidad específicas para cada uno de los productos o servicios afectados, y recabado su consentimiento, si fuera preciso, conforme a la normativa aplicable para consultar las condiciones de los productos y servicios O2 que pudieras tener contratados puedes hacerlo a través de <https://o2online.es/informacion-legal/>

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

4. ¿Cómo tratamos tus datos?

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



En el caso de productos o servicios que tengan varias líneas asociadas, se establecerá la necesaria interrelación entre los titulares y los usuarios o interlocutores de empresa. Esta circunstancia conlleva la obligación por parte del titular de poner en conocimiento de dichos usuarios o interlocutores los derechos y obligaciones que le correspondan y que se recogen en la presente Política, o en los términos y condiciones de los productos o servicios afectados vigentes en cada momento.

a. ¿Qué implica ser Cliente o titular?

El Cliente es el responsable de la relación contractual establecida con el responsable del tratamiento, y el que acepta las condiciones en las que se desarrolla la misma. En este sentido, garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento de los usuarios o interlocutores para aceptar las condiciones de privacidad que se establecen en la presente Política así como en las condiciones de cada uno de los productos o servicios contratados que pudieran verse afectados.

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

b. ¿Qué implica ser usuario?

Independientemente de la condición de titular o cliente, el usuario es el que utiliza el producto o servicio contratado por el titular. En este sentido y como parte de nuestro compromiso con la privacidad, sin perjuicio de las facultades establecidas para el Cliente, el usuario tendrá la facultad de oponerse, en su caso, a todos o a alguno de los tratamientos gestionados por el cliente y que podrían afectar al tratamiento de sus datos personales.

c. ¿Qué implica ser representante y/o interlocutor de empresa? (solo aplicable a Clientes empresa)

El representante y/o interlocutor de la empresa es el que mantiene la relación directa con el responsable del tratamiento, y el tratamiento que se realiza de sus datos de contacto está amparado en la relación establecida con el Cliente empresa.

5. ¿Para qué tratamos tus datos?

Los datos del cliente o usuario serán tratados 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 contratado.

Adicionalmente, durante la vigencia de la relación contractual, se podrán incorporar otros datos para éstas u otras finalidades, en cuyo caso el cliente o usuario será debidamente informado en el momento de la recogida de los mismos, por ejemplo, a través del número de atención telefónica, canal online o App Mi O2. De manera que, antes de realizar cualquier tratamiento adicional no previsto en la presente Política te lo comunicaremos en la “Información sobre privacidad” o en la cláusula de privacidad de las Condiciones particulares de cada producto, servicio, aplicación o formulario.

El Cliente será el único responsable de toda la información que se proporcione para la gestión y contratación de los productos y servicios, garantizando que está facultado y ha obtenido el consentimiento de su titular. En este sentido, no nos podemos responsabilizar de la utilización de datos falsos, inexactos, incompletos, no actualizados proporcionados por el Cliente.



A estos efectos y en lo que respecta específicamente a los Clientes de los productos y servicios correspondientes a la marca O2 en España, se informa de que la base legitimadora que nos permitirá tratar tus datos personales es la ejecución del contrato suscrito con el Cliente. En concreto, se podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado 3, aquellas que sean necesarias para la correcta ejecución del mismo. Además, necesitamos tratar tus datos para poder prestarte con la máxima calidad los mejores productos y servicios, para adaptarnos a tus necesidades, así como para mejorar tu experiencia en el disfrute de dichos productos y servicios. Tratar tus datos nos permitirá ser más eficientes y por lo tanto nos ayudará a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos.

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

- a. Prestar el servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual con el cliente o usuario.
- b. Atención al cliente a través de cualquier canal al que pueda dirigirse de conformidad con las condiciones aplicables al producto o servicio concreto. Para los productos y servicios correspondientes a la marca O2, el cliente podrá dirigirse al número de atención personal 1551 (o nº 690901551 si se llama desde el extranjero), por escrito al correo electrónico ayuda@o2online.es y el chat de soporte de nuestra página web, o cualquier otro medio de comunicación autorizado al efecto, incluyendo herramientas, dispositivos y/o aplicaciones que se pongan a disposición del cliente para la gestión de sus productos y servicios.
- c. Conocer cómo se utilizan los Productos y Servicios que incluyen marca O2, su/s página/s web y App Mi O2 contratados o puestos a disposición del cliente o usuario para detectar tendencias y correlaciones, realizar analíticas, estudios o evaluaciones sobre el uso del mismo, entender y predecir las necesidades de los clientes y/o usuarios, nivel de satisfacción, así como para tomar mejores decisiones de negocio (p.ej. cómo mejorar y evolucionar dichos Productos y servicios) y personalizar tu experiencia.
- d. En relación con Productos o Servicios, Páginas web y/o Apps que tengan integrado AURA en su caso, el asistente digital con inteligencia artificial del Grupo Telefónica al que pertenece O2, el Cliente o usuario es informado de que para el funcionamiento de la misma será necesario que AURA pueda tratar la conversación y el acceso a la información solicitada por el Cliente o usuario. Asimismo, se monitorizará la interacción del usuario con la aplicación y/o dispositivo, con la finalidad de que el mismo mejore sus especificaciones y el tipo de consultas realizadas, todo ello, con objeto de conocer la calidad de servicio que ofrecemos y la usabilidad de la aplicación y/o dispositivo por parte del cliente. Esto nos ayudará a identificar los aspectos más valorados por el Cliente y aquellos que debemos mejorar.
- e. Acreditar la contratación, realización de analíticas para automatización de gestiones con el objetivo de mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, verificar la satisfacción de los clientes o usuarios, a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de la atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.
- f. Comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a sistemas de información crediticia de forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio y mientras se mantenga vigente la citada relación contractual. Los sistemas de información crediticia concretos que utilizamos se encuentran identificados en el apartado "fuentes externas" de www.o2online.es/privacidad/info-adicional/



g. Realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del producto o servicio, la toma de decisiones de negocio, comerciales, de inversión, comprobar las ventas o productos que más se venden, etc.. Para ello, contaríamos con terceros de confianza a los que, en su caso, encargaríamos la realización de estas encuestas o estudios de mercado para la obtención de resultados anónimos.

h. Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como, cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial resulte de aplicación.

i. Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.

j. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de nuestros productos y servicios, así como su contratación irregular, incluyendo cualquier mecanismo utilizado por O2 con el objetivo de verificar la correcta identificación del cliente o usuario.

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

La prestación de los Productos y Servicios correspondientes a otras marcas distintas de O2, como son Movistar, Movistar+, Telefónica, Telefónica Empresas y Tuenti actualmente y que son prestados por las mismas empresas del Grupo Telefónica mencionadas en el apartado 2º, podrán implicar el tratamiento de los datos de los Clientes Movistar para finalidades diferentes y/o adicionales con bases legitimadoras distintas a las aquí mencionadas, conforme a lo establecido en las correspondientes Políticas de Privacidad de tales marcas. En tal caso, el Cliente será informado en las condiciones de privacidad específicas para cada uno de dichos productos y servicios afectados, y recabado su consentimiento si fuera preciso, conforme a la normativa aplicable.

Para el caso particular de que un cliente de O2 tuviese contratados al mismo tiempo productos y servicios marca Movistar/Movistar+/Telefónica/Telefónica Empresas/Tuenti (lo que denominamos “cliente mixto”), le informamos que sus datos podrán ser tratados, además de para lo aquí indicado, para aquellas otras finalidades que le hayan sido comunicadas y/o para las que haya dado su consentimiento como cliente de los Productos y Servicios asociados a dichas marcas. A modo de ejemplo, si un cliente mixto quisiese dejar de recibir comunicaciones comerciales procedentes de dichas marcas, siempre podrá oponerse de forma sencilla y gratuita a través de los canales indicados para ello en el apartado 7º de la Política de Privacidad de Movistar, Movistar+ y Tuenti, respectivamente.

6. Plazos de conservación de la información

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

De acuerdo con lo anterior, hemos establecido los siguientes plazos de conservación que serán aplicables con carácter general, salvo que en algún supuesto se haya especificado un plazo diferente en la presente Política de privacidad o en las condiciones de prestación de cada uno de los productos y servicios que incluyen marca O2:

- Para realizar los tratamientos relacionados con la ejecución del contrato, los datos serán conservados durante el tiempo que sea estrictamente necesario para cumplir con las finalidades que requiera cada Producto o Servicio. Por ejemplo, se conservarán los datos obtenidos del cliente mientras éste se encuentre en estado de alta; y la información sobre tráfico, navegación y localización se tratará durante



un periodo que puede oscilar entre 3 y 12 meses para cumplir con las obligaciones de mantenimiento de la seguridad de las redes o prevención del fraude.

- En aplicación de la legislación civil, mercantil y fiscal, los datos relacionados con la contratación y la facturación de los productos y servicios contratados, se almacenarán durante un plazo de 8 años desde la baja del cliente.
- En cumplimiento de la Ley 25/2007, se conservarán los datos de tráfico y localización 12 meses que podrán ser solicitados mediante requerimiento judicial.

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

7. Ejercicio de derechos

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

- Acceso: permite al titular de los datos obtener información sobre si 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, salvo que exista obligación legal de conservarlos y/o no prevalezcan otros motivos legítimos para su tratamiento. 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 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. En este caso se 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 nos haya facilitado, 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.

Asimismo se 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 con carácter general.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos citados anteriormente, los clientes O2 que estén interesados podrán ponerse en contacto, de forma sencilla y gratuita, a través de la dirección de correo electrónico TE_datos@telefonica.com o, si lo prefiere dirigiendo un escrito postal con la Referencia DATOS e 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 al Apartado de Correos 46155, 28080, Madrid. De la misma forma, los clientes y usuarios de O2 podrán



ejercitar tales derechos a través de otros medios que se puedan poner a su disposición en cada momento y según disponibilidad, como podría ser la App Mi O2 y/o bien a través del área privada de www.O2online.es, en su caso.

Tal y como establece la legislación, el ejercicio de estos derechos será atendido por nuestra parte 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.

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@O2online.es

Además, informamos que estamos adheridos 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. 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

Volver arriba

8. Información que compartimos: destinatarios o categorías destinatarios

Únicamente se intercambiarán 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 los sistemas de información crediticia, así como las que sean legalmente exigibles en cumplimiento de cualquier normativa que resulte de aplicación en los términos expuestos a continuación:

a. Necesarias para la prestación del servicio:

Para la gestión de algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio, tenemos contratados 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 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.o2online.es/privacidad/info-adicional/.

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



Asimismo, en función de las necesidades técnicas para la prestación de los servicios, 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.

Adicionalmente, se informa de que podrán ser comunicados los datos personales que sean necesarios para la prestación, facturación y cobro de servicios de terceros contratados por el Cliente, 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 las condiciones de privacidad específicas del Producto o Servicio contratado:

En aquellos casos en los que así se haya establecido en las condiciones concretas del Producto o Servicio contratado por el Cliente, se podrá llevar a cabo comunicaciones de los datos personales de éste a terceras empresas del Grupo Telefónica en los términos expuestos en la correspondiente política de privacidad aplicable a los mismos y que estarán basadas en el interés legítimo según los datos que formen parte del mismo.

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.

En este sentido, le informamos de que los sistemas de información crediticia con los que trabaja O2 son ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A.

d. Comunicaciones de datos a entidades financieras y de pago:

Los datos serán comunicados a las entidades de crédito y de pago en la medida necesaria para la gestión del cobro de los servicios contratados y en particular de los adeudos domiciliados.

Asimismo, el Cliente es informado de que las facturas emitidas por O2 podrán ser objeto de operaciones de factoring con entidades financieras, de manera que es posible que se produzca la cesión del crédito a cobrar por O2 a favor de una entidad financiera concreta. En caso de que tu factura sea objeto de una operación de factoring este aspecto será informado en la propia factura. Para esta actividad, O2 trabaja con las entidades que podrás consultar en www.o2online.es/operacionesfactoring.

e. Cumplimiento de una obligación legal

También se podrán comunicar a terceros debidamente habilitados legalmente, su información personal cuando sea necesario para cumplir con la legislación. En este sentido, se 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 algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio se contratan con encargados de tratamiento situados fuera del Espacio Económico Europeo y que, en todo caso, garantizan un nivel adecuado



de protección de los datos personales. El listado detallado de las mismas podrá ser consultado en el siguiente enlace.

10. Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de tu información

O2 se preocupa por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de tus datos, comunicaciones e información personal. Por eso, como parte de nuestro compromiso y en cumplimiento de la legislación vigente, hemos adoptado las más adecuadas medidas de seguridad y medios técnicos para evitar su pérdida, mal uso o su acceso sin tu autorización. Cuando recibimos los datos del cliente, 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 las mismas 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 riesgos para los derechos de las personas, tomaremos 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 clientes o usuarios y a la Autoridad Nacional competente cuando así sea requerido por la normativa de protección de datos aplicable.

11. Decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos para el cliente

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

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

12. Tratamiento ulterior

Si se 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

Se prohíbe expresamente que menores de 14 años faciliten sus datos a O2 sin el consentimiento previo de sus padres, tutores o representantes legales.



En caso de que el Cliente otorgue la utilización de los servicios a un usuario menor de 14 años, como responsable del mismo será el encargado de autorizar y decidir sobre el tratamiento de los datos del mismo en los términos expuestos en la presente Política. O2 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.

14. ¿Cómo y para qué anonimizamos tus datos?

En el proceso de anonimización, los datos de carácter personal reales son sustituidos por identificadores únicos irreversibles, de tal manera que no sea posible ejecutar el proceso a la inversa (no se podrá, por ejemplo, obtener el número de teléfono ni ningún otro dato de carácter personal a partir del citado identificador).

Con estos datos anónimos, el Grupo Telefónica al que pertenece O2 realiza Proyectos Big Data en los que conjuntos de datos o combinaciones de conjuntos de datos de gran volumen y complejidad, son procesados mediante tecnologías y herramientas que permiten obtener resultados estadísticos de utilidad.

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

15. Cookies

Al igual que otros portales de Internet, las páginas web de O2 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 se utiliza las cookies, puedes consultar aquí la Política de Cookies.

16. Cambios de la política

Se podrá actualizar la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Dicha actualización se hará pública por parte de O2 en cualquier caso, y será comunicada directamente al cliente o usuario en el supuesto de que la misma afecte a sus derechos y libertades.

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de O2 al Cliente relacionadas con la Política de Privacidad se realizarán con el preaviso legal necesario, de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) información en factura; (b) envío por correo postal o electrónico a cualesquiera de las direcciones que el Cliente facilite a O2; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número/s de teléfono del Cliente o usuario, y/o (d) mediante un SMS.



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

17. Miscelánea

Estas condiciones constituyen la Política de Privacidad de O2 con sus clientes en relación al uso de sus productos y servicios, y sustituyen a cualesquiera acuerdos previos que pudieran existir entre ambos.

No obstante lo anterior, se informa de que la Política de Privacidad de Clientes O2 se encuentra formada por el presente documento, así como las condiciones específicas de privacidad de cada uno de los Productos y Servicios O2 que se completarán y serán interpretadas de forma coherente y sistemática respetando, en todo caso, la voluntad del Cliente respecto de los tratamientos generales aquí incluidos, sin afectar por ello las condiciones específicas de los servicios contratados.

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

- Los clientes que tengan contratado un producto de Cliente empresa
- Los no clientes
- Los clientes que hayan aceptado una Política de privacidad específica distinta de la presente, que podrás consultar en su caso en www.o2online.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 considerara por no puesta, sin que ello afecte a las demás disposiciones.

El retraso o la falta de ejercicio por parte de O2 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.