¿Quién defiende tus datos?

Informe de empresas de telecomunicaciones y vivienda en España

2018

eticas foundation

Eticas Foundation es una fundación asociada a Eticas Group, que trabaja en el impacto social, ético y legal de las políticas de seguridad, la innovación y el desarrollo tecnológico, así como en la interacción entre valores sociales cambiantes, las posibilidades de la ingeniería de sistemas y los derechos fundamentales en el entorno digital. La contribución de Eticas se centra en el análisis de los factores contextuales que pueden y deben guiar el desarrollo tecnológico y su implementación, enfatizando especialmente la comprensión de temas sociológicos generales como la confianza y la aceptabilidad, el respeto por el marco legal, las externalidades sociales y las políticas responsables.

Este informe fue realizado gracias al apoyo de:

Electronic Frontier Foundation

Agradecimiento especial a:

Katitza Rodriguez

Kurt Opsahl

*La información y opiniones vertidas no reflejan necesariamente los criterios o visiones institucionales de EFF.

Equipo de Eticas Foundation

Dirección Gemma Galdon Clavell

Redacción informe: Griselda Casadellà Cunillera

Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons. Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0): https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

INDICE

Resumen ejecutivo **3**

Visión general de los criterios de evaluación **4**

Tabla de resultados **6**

Principales conclusiones y tendencias **7**

Política de protección de datos (criterio 1) 7

Cumplimiento de la ley (criterio 2) 13

Notificación al usuario (criterio 3) 14

Transparencia (criterio 4) 14

Promover nuestra privacidad es en beneficio de todos (criterio 5) 15

Informe por empresas **16**

Telefónica-Movistar 16

Jazztel 19

Orange 20

MásMóvil 22

ONO-Vodafone 23

Idealista 24

Habitaclia 25

Fotocasa 26

Pisos.com 27

Enlaces y referencias **28**

Resumen ejecutivo

'Quién Defiende Tus Datos' es un proyecto de **Eticas Foundation**, organización sin ánimo de lucro centrada en la investigación, formación y difusión del conocimiento sobre la interacción entre tecnología y sociedad, y **Electronic Frontier Foundation**, la mayor organización sin ánimo de lucro en defensa de las libertades civiles en el mundo digital.

El propósito de este estudio es alentar a las empresas de Internet a que estén del lado de sus usuarios en la **defensa de su privacidad y en la promoción de sus derechos digitales**. Para ello, elegimos empresas de dos sectores diferentes: operadores de Internet y telefonía, y portales de vivienda. La elección de estos sectores viene motivada por el hecho de que se trata de empresas enormemente populares en España, a las que buena parte de la población debe recurrir para suplir sus necesidades relativas a acceso a las telecomunicaciones, así como a la hora de buscar o anunciar una casa para alquilar o vender/comprar.

El estudio diseña una serie de criterios de evaluación que sirven de guía para poder evaluar y comparar las empresas seleccionadas, y ver cuáles de ellas están teniendo más en cuenta los derechos de privacidad de sus usuarios y realizando acciones en su defensa y promoción. Estos criterios de evaluación se basan en una información que debe estar disponible online, es decir, que las empresas publican en sus páginas web, de manera que se trata de compromisos que públicamente hacen con sus clientes y usuarios, así como de información que ponen a su disposición para un mayor conocimiento de qué usos hacen de sus datos.

Todos los criterios, que veremos detallados más adelante, hacen referencia a la utilización por parte de las empresas de los datos personales de los usuarios, a los datos que estos mismos proporcionan utilizando los servicios y productos de estas empresas, ya sea de forma directa -ofreciéndolos mediante formularios o cuestionarios- o bien de forma indirecta -mediante la navegación en la página web de la empresa o mediante el uso en general de los servicios que ésta proporciona, o la cesión a terceras partes para determinados fines, necesarios o no para la realización del servicio-. También se reservan algunos criterios a la evaluación de qué importancia la empresa le concede a la privacidad de los datos de sus usuarios mediante el impulso de iniciativas sin ánimo de lucro de defensa de la privacidad, así como a llevar esta defensa a órganos legislativos y judiciales.

En Quién Defiende Tus Datos buscamos que las empresas que aparecen en el informe puedan ver este proyecto como una oportunidad para mejorar, por ello premiamos a aquellas que cumplen con los requisitos de este estudio con la concesión de estrellas. Hay criterios donde muchas empresas puntúan y se llevan una estrella, y en cambio hay otros en los que solo unas pocas, o ninguna. Para este proyecto, los criterios aquí evaluados representan unos estándares de privacidad que cualquier empresa debería poder ofrecer a sus usuarios y potenciales clientes, y es por ello que promovemos que los estándares de privacidad que cumplen las empresas que manejan datos de los usuarios puedan ser cada vez más elevados.

En futuras ediciones de este estudio los criterios de evaluación pueden sufrir cambios y adaptaciones, según las empresas vayan cumpliendo o no con los mismos, y también podemos incorporar a nuevos sectores de empresas de Internet para ampliar el alcance del proyecto.

Visión general de los criterios de evaluación

Como parte del objetivo de este proyecto, solo la información que se encuentra disponible al público califica para conseguir puntuación, es decir para obtener resultados positivos (estrellas). Por lo tanto, la información proporcionada por las empresas sobre las prácticas y compromisos que llevan a cabo para tratar cuestiones de privacidad en relación con la transparencia y la gestión de datos personales debe aparecer publicada en sus páginas web.

¿Qué información se ha analizado en este informe? Hemos establecido cinco criterios principales de evaluación:

1. Política de protección de datos: esta es una categoría que incluye 5 sub-criterios, todos ellos referidos a diferentes aspectos de las políticas de privacidad de los servicios.

1. Publica su política de privacidad enlazada en la página principal de la web de la empresa, donde se informa a los usuarios que pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de su información personal que esté siendo tratada.

2. Establece de forma precisa qué información del usuario recoge y almacena: ¿la política de privacidad claramente especifica qué datos personales concretos se tratan y almacenan por parte de la empresa?

3. Establece el período de tiempo por el cual los datos del usuario son almacenados: la política de privacidad de la empresa especifica por cuanto tiempo los datos serán conservados, así como si serán eliminados una vez que ya no sean necesarios.

4. Establece el uso que se hace de estos datos, así como si éstos pueden ser transferidos a terceras partes y con qué fines: ¿se encuentra información sobre el uso de los datos personales llevado a cabo por la empresa? ¿Y sobre si estos datos podrían ser transferidos a otras empresas o entidades y con qué propósitos?

5. Notifica cambios en su política de privacidad, explica la naturaleza de los mismos y mantiene un registro histórico de las distintas versiones: ¿existe una manera de rastrear los cambios en la política de privacidad para estar informado sobre qué ha sido añadido o modificado? ¿Hay un enlace o acceso donde consultar antiguas versiones?

2. Cumplimiento de la ley: en esta categoría combinamos dos sub-criterios para promover el conocimiento público de los compromisos y prácticas de la empresa con respecto a la respuesta que dan a peticiones de cumplimiento de la ley. Esto significa que, cuando una autoridad solicita acceso a datos personales, la empresa debe defender la privacidad de sus usuarios y revelar o dar acceso a los mismos sólo cuando sea requerido mediante una orden judicial o cualquier otro requisito contemplado por la ley que así lo justifique.

1. Publica información sobre el marco legal que requiere la revelación de información de los usuarios y las autoridades competentes que pueden requerir información

2. La empresa informa públicamente al usuario que sólo entregará datos personales conforme a lo establecido por la ley.

3. Notificación al usuario: en este criterio examinamos la política de la empresa en lo que respecta a notificar a sus usuarios sobre peticiones de cumplimiento de la ley. Esto es crítico en la protección de los derechos de los usuarios, puesto que el usuario no puede impugnar una solicitud desproporcionada sin saber que la solicitud existe.

Se compromete a notificar a los usuarios a priori o en el primer momento legalmente permitido en caso de recibir una petición de entrega de datos personales por parte de la autoridad competente según lo prescrito por la ley

4. **Transparencia**: esto generalmente significa que la compañía está emitiendo informes de transparencia, donde los datos sobre las prácticas y solicitudes de aplicación de la ley se actualizan año tras año.

1. Publica informes anuales de transparencia, que están accesibles en su página web

2. La empresa informa haber rechazado las solicitudes de acceso a los datos personales de los usuarios por no cumplir con los requisitos legales: esto implica que la empresa proporciona estadísticas e información sobre solicitudes de cumplimiento de la ley rechazadas.

5. Promueve la privacidad de los usuarios: es un criterio que quiere evaluar el compromiso de la empresa con respecto a la privacidad frente a la vigilancia no controlada de sus usuarios, en cuanto a promoverla a través de sus actividades más allá del servicio que se ofrece.

1. La empresa es miembro de Telecom Industry Dialogue y/o de Global Initiative Network u otras iniciativas similares en otros sectores para la protección de los derechos de privacidad

2. La empresa promueve iniciativas políticas o legales para proteger la privacidad de sus usuarios en el Congreso o en los Tribunales.

Tabla de resultados

	1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS					2. CUMPLIMIENTO DE LA LEY		3.NOTIFICACIÓN AL USUARIO	4. TRANSPARENCIA		5. PROMOCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS USUARIOS	
	Enlace en la página principal	Qué datos se tratan	Cuanto tiempo se guardan	Usos y cesiones	Notificación de cambios	Información del marco legal	Entrega de datos conforme a la ley	A priori o en el primer momento permitido por la ley	Informes de transparencia	Publicación de solicitudes de acceso rechazadas	Pertenece a entidades de promoción de la privacidad	Defiende la privacidad en congresos o tribunales
Movistar	★	½	½	½	☆	★	★	☆	★	★	★	½
Jazztel	☆	☆	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
Orange	★	½	☆	★	☆	★	★	☆	★	☆	★	½
Masmovil	★	½	½	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
Ono Vodafone	★	½	☆	★	☆	★	★	☆	★	☆	★	☆
Idealista	★	★	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
Habitaclia	☆	½	☆	½	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
Fotocasa	★	★	½	★	☆	☆	★	★	☆	☆	☆	☆
Pisos.com	★	½	☆	★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆

Principales conclusiones y tendencias

En este apartado desglosamos algunas de las tendencias generales y conclusiones que aparecen una vez analizados los resultados de la evaluación de los criterios y sub-criterios propuestos por este estudio.

Política de protección de datos (criterio 1)

En búsqueda de la política de protección de datos (criterio 1.1)

No siempre resulta fácil encontrar la política de privacidad relativa al uso de servicios y productos, como sí que lo es en cambio encontrar información legal referida al uso de la página web, tal y como establece la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico [1] Así, en toda página web comercial aparecerá en un enlace en la página principal, bajo el título de "Aviso legal", "Política de datos", o incluso "Política de privacidad", información como: una identificación de los titulares del sitio web y forma de contacto, el dominio o dominios a que se refiere el aviso, el órgano competente encargado de su supervisión en caso que la actividad de la empresa así lo requiera, número de identificación fiscal, y en caso que la página web recoja datos personales mediante formularios o campos similares, informar de la existencia de un fichero y de la titularidad del mismo, de la finalidad y uso de los datos que se recogen por este formulario, y de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición a los datos personales (ARCO). En cualquier caso, este texto no informa de cuestiones relativas a protección de datos que tienen que ver con el uso de los servicios y productos ofrecidos por la empresa, sólo del uso de su página web. Como ejemplo adjuntamos la Política de Datos que aparece en la web de Jazztel [2]:

Casi todas las empresas de este estudio -a excepción de Jazztel y Habitaclia-, proporcionan información enlazada desde su página principal referente a política de protección de datos de sus servicios. Y por ello consiguen, cada una, una estrella.

Las empresas que no consiguen una estrella en este sub-criterio es debido a que no enlazan

desde su página principal a la información de protección de datos: en el caso de Jazztel la información está escondida en distintas secciones, como Tarifas y Contratos; en el caso de Habitaclia, la política de privacidad publicada en la página principal es referente sólo al uso de la página web, como pasa con Jazztel, y en ella se informa de que la política de protección de datos para usuarios registrados se encuentra en el mismo formulario de registro, pero tampoco proporciona un enlace al mismo, ni a dicha política, de forma que el usuario debe buscarla por su cuenta. Tal y como aparece en su Aviso Legal [3]:

> "Con carácter general, el acceso a nuestro Sitio Web no exige su registro como usuario, por lo que Ud. podrá visitar nuestro sitio Web de forma anónima. No obstante lo anterior, ciertas funcionalidades pueden estar sujetas a la cumplimentación del previo registro de Usuario, que llevará incorporada, a su vez, la correspondiente leyenda informativa en materia de protección de datos de carácter personal."

Así que, en estos dos casos, no podemos darles una estrella en la categoría de «Publica su política de privacidad enlazada en la página principal de la web de la empresa». Si bien la información está en sus páginas web, sólo le falta un pequeño paso para que puedan conseguir su estrella completa: enlazarla desde su página principal.

Y si bien sí consiguen su estrella en este punto el resto de las empresas, hay que decir que nos llaman la atención un par de aspectos:

1. Distintos nombres:

El primero es que en algunos casos la política de protección de datos viene enlazada bajo nombres variados que no explicitan exactamente que se trate o que contenga cuestiones relativas a privacidad y protección de datos. Así ocurre con Orange en las 'Condiciones Generales de los Servicios' (documento en el cual amplía la información referente a política de protección de datos, como veremos a continuación); con MásMóvil que la incluye en el enlace de 'Condiciones Generales'; Vodafone lo hace en 'Condiciones de contratación'; Pisos.com en 'Aviso Legal'.

En cambio, sí destacamos como claramente resueltos los casos como Orange, con el enlace denominado 'Política Protección Datos' que enlaza a una página titulada «Política de protección de datos clientes Orange»; el de Idealista, que enlaza con el nombre 'Política de privacidad' al texto titulado igualmente «Política de privacidad»; y el de Fotocasa, que enlaza con 'Protección de datos' a su «Política de privacidad general». Estos serían los casos que de una forma más clara orientan mejor al usuario cuando está buscando información sobre la protección de sus datos en el uso de los servicios y productos.

2. Distintos documentos:

El segundo aspecto que vale la pena resaltar es que existen algunas empresas que tienen mucha documentación sobre protección de datos y que la tienen disgregada en distintos documentos y páginas. Esto puede ser un problema para el usuario si la información no está bien estructurada, y vamos a resaltar algunas empresas que podrían mejorar estos aspectos. El

caso de Orange es muy relevante. Por un lado, ofrece un enlace claro a su política de protección de datos, aunque por otro lado, también proporciona información distinta sobre protección de datos en sus Condiciones Generales de los Servicios de Orange, y más aun, la política de protección de datos difiere en la versión en inglés de la misma sección del documento, Common General Conditions for Contracting Orange Services. Todo siempre desde la página de Orange España. Es bien confuso y poco funcional que existan hasta 3 versiones distintas de la información que se ofrece relativa a protección de datos.

El caso de ONO-Vodafone es otro de estos: en los sitios web de cada una de las empresas, ONO y Vodafone, se proporciona acceso a una política de privacidad que no es la misma, si bien siempre se hace referencia al grupo empresarial Vodafone (del que ONO es propiedad). Además, en la página web de Vodafone, la página Condiciones de Contratación contiene un desglose de servicios y productos a los que hay que clicar para conocer la política de protección de datos de cada uno de ellos. Sería mucho más claro enlazar a un único documento que contemple toda la política de protección de datos de la compañía. En realidad, este documento ya se encuentra en la página web de Vodafone, puesto que si clicamos en «Servicios de Comunicaciones Móviles», la encontramos allí, aunque el título parezca que se refiera sólo a servicios de telefonía móvil, una vez clicamos vemos que se refiere a móviles, banda ancha de Internet, telefonía fija y TV. Sólo bastaría con enlazar la política de protección de datos a este documento para tener un acceso más claro y simple a la política de protección de datos de Vodafone, y en extensión, también de ONO.

Un caso similar es el de Telefónica-Movistar, porque encontramos por un lado la Política de Privacidad Global del Grupo Telefónica, y por otro lado en la web de Movistar encontramos en la sección 'Privacidad' un desglose de los distintos servicios y productos, a los que hay que hacer clic en cada uno de ellos para ver la información de protección de datos. También en este caso sería mejor enlazar a un solo documento, que podría ser la misma Política de Privacidad Global mencionada anteriormente. Hay que señalar que esta política aparece nombrada en la página donde se desglosan los productos, pero sin un enlace a la misma, por lo que la referencia se queda a medias y obliga al usuario a buscar este otro documento por su cuenta.

Esperemos que en la siguiente edición de este estudio se puedan incorporar como criterios el ofrecer la política de privacidad en un solo documento, o bajo un nombre claro que haga referencia a la protección de datos. Sería dar pasos adelante, y podrían ser tambien criterios de evaluación añadidos al hecho de proporcionar el enlace a la misma política desde la página principal de la empresa.

¿Qué datos se guardan de mi? (criterio 1.2)

Las dos únicas empresas que obtuvieron una estrella en esta sección son Idealista y Fotocasa. ¡Parece que encontrar qué datos recogen y almacenan las empresas es como buscar un tesoro! En la mayoría de las empresas analizadas la información existe, sin embargo es demasiado ambigua, mencionando categorías generales que no explicitan qué datos finalmente incluyen bajo una determinada categoría.

No es el caso de Idealista y de Fotocasa, las dos únicas que consiguen una estrella por ofrecer información precisa sobre qué datos sus usuarios recogen y almacenan. Idealista lo hace además presentando la información de una manera a la vez detallada y directa, fácil de comprender para el usuario, y especificando si se trata de datos facilitados por el usuario, cookies, o información recogida de forma pasiva, y qué datos entran en cada categoría:

> **«¿Qué datos tratamos sobre ti?**
> (...)
> Nombre de la persona de contacto
> Contraseña de acceso
> Número de teléfono de contacto
> Dirección de correo electrónico
> Datos del inmueble que quieras anunciar (ej. dirección) o para el que solicites la certificación de eficiencia energética
> Ubicación GPS (cuando utilizas nuestros servicios desde un dispositivo móvil)
> Foto de perfil
> (...)
> La dirección IP de tu dispositivo
> El tamaño de pantalla del dispositivo que utilices
> Tipo de dispositivo (identificador único del dispositivo) e información sobre el navegador
> Localización geográfica (sólo el país)
> Idioma favorito usado para mostrar en nuestra web
> Páginas visitadas
> Fecha y hora en las que las páginas han sido visitadas

Fotocasa también explicita qué datos guarda de los usuarios al mencionar (...) los datos personales relativos a su nombre y apellidos, correo electrónico y, en su caso, número de teléfono:

> (...) (i) el nombre, apellidos, correo electrónico y número de teléfono incluidos en el formulario, (ii) Los comentarios incluidos en el campo abierto del formulario, (ii) las últimas búsquedas realizadas o guardadas en Fotocasa para recibir alertas, (iii) los últimos anuncios contactados, (iv) los últimos anuncios añadidos a “favoritos”.

Pero el resto de empresas ofrecen más parcialmente esta información y de manera más generalizada. Pisos.com menciona los genéricos «datos personales» y sólo hace explícitos los

«datos de navegación (inmuebles contactados con anterioridad, los precios sugeridos, los filtros aplicados en tu búsqueda y las alertas guardadas)". O Habitaclia: "(...) los datos de carácter personal, incluida tu imagen, que nos proporciones rellenando el formulario de registro electrónico (en adelante, 'Formulario de inscripción') que aparece en esta página [nombre, correo electrónico, contraseña] se recogerán en ficheros cuyo responsable es 'Habitaclia'. ONO se refiere a "datos personales (...), la deuda, (...) datos de equipamiento, tráfico, navegación, consumo, facturación (...) datos de localización". Vodafone añade más información acerca de los datos de navegación, especificando que son "p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha", así como de los datos de localización: " p.e. identificador de celda o GPS".

En todos los casos que mencionan alguna información, aunque sea parcial, sobre qué datos recogen y almacenan, les hemos dado media estrella, para que así conste que sí quieren mencionar ese aspecto, pero aún hay mucho que mejorar detallando más esta información al usuario, como hemos visto con el ejemplo de Idealista, y puedan conseguir así una estrella completa en esta categoría. En general todas las operadoras deben trabajar más y mejor en este aspecto con relación a sus políticas de protección de datos.

¿Quién va a hacer uso de mis datos y con qué fines? (criterio 1.3)

En general las empresas en este estudio se preocupan de mencionar para qué van a ser utilizados los datos del usuario y si estos pueden o no ser cedidos a terceras partes, y con qué finalidades. En realidad, vemos la tendencia de que se preocupan más por ello que por especificar qué datos concretos recogen y almacenan.

Por eso como queda reflejado las empresas Jazztel, Orange, ONO-Vodafone, MásMóvil, Fotocasa, Idealista y Pisos.com consiguen una estrella por la información que ofrecen sobre usos y cesiones de los datos. En cambio, Habitaclia y Telefónica-Movistar consiguen media estrella, puesto que en ese aspecto necesitan mejorar como veremos a continuación.

Como podemos ver en su política de privacidad, Telefónica-Movistar informa de una manera demasiado genérica, hablando de «prestar y mejorar (...) productos y servicios», «ajustar la oferta», «identificar potenciales servicios de interés». Y respecto a terceras partes: «tratamos los datos personales en los países en los que prestamos servicios», y aquí podría proporcinar un enlace a más información acerca de en qué países opera la empresa. Lo mismo que cuando dice «esta información puede ser cedida a empresas del Grupo para su tratamiento», también podría explicitar aquí más información acerca de qué empresas forman parte del grupo. Y añade «puede ser cedida a terceras empresas radicadas en otros países». Se trata de una afirmación demasiado genérica que no aporta detalles acerca de qué empresas, a qué países ni para qué finalidades.

Por su parte Habitaclia consigue media estrella también en ese caso porque si bien detalla algunas finalidades para las que se van a usar los datos, no ofrece información acerca de si éstos pueden o no ser compartidos con terceras partes.

Un ejemplo más completo lo encontramos por ejemplo en Jazztel, que informa de los mismos

aspectos añadiendo más detalles:

> Los datos facilitados podrán ser utilizados para las siguientes finalidades adicionales:
>
> a) El envío por correo postal o por cualquier medio electrónico o digital de comunicaciones comerciales de EL PROVEEDOR sobre productos y servicios de telecomunicaciones (incluyendo la realización de llamadas);
>
> b) El tratamiento con fines de análisis y promoción comercial, durante el plazo que dure la promoción, de los datos de tráfico y facturación;
>
> c) La cesión a cualquier sociedad del Grupo y a la entidad matriz, Orange, S.A., con domicilio social en 6 Place D'Alleray, 75015 Paris, Francia para llevar a cabo labores publicitarias y de promoción comercial del sector de las telecomunicaciones, servicios audiovisuales, financieros y/o de seguros. Si el Cliente no desea que sus datos sean tratados con alguna de las finalidades anteriormente indicadas podrá marcar las casillas habilitadas al efecto en los correspondientes formularios de contratación.

Es especialmente concreta y detallada en ese aspecto la información que dan ONO-Vodafone e Idealista.

Cambios en las políticas de privacidad y tiempo por el cual se almacenaran mis datos: ninguna estrella (criterios 1.4 y 1.5)

Hay que destacar ahora otros ámbitos de las políticas de protección de datos en los cuales las empresas no ganan estrellas en este estudio: la más flagrante es que ninguna de ellas notifica cambios en sus políticas de privacidad ni mantiene un registro histórico de versiones. A lo sumo algunas publican en su política de privacidad la fecha en la cual fue aprobada, y no es suficiente para puntuar en este criterio.

El otro criterio que se queda sin estrellas es una cuestión tan de interés para el usuario como saber por cuánto tiempo la empresa almacenará sus datos, y sin embargo cuesta muchísimo encontrar información al respecto. Como se ve sólo 3 empresas consiguen media estrella: Telefónica-Movistar, MásMóvil y Fotocasa, y hasta 6 empresas, que son Jazztel, Orange, ONO-Vodafone, Idealista, Habitaclia y Pisos.com no consiguen puntuar. Otorgamos media estrella porque ofrecen sólo información parcial, ya sea de temporalidad mínima y no máxima, o bien referida a "lo que establece la ley" pero sin dar más detalles de lo que ello significa, de manera que el usuario que no sabe lo que dice la ley al respecto, no puede determinar de qué período de tiempo se está hablando.

La ley española, en concreto la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) en el artículo 4, apartado 5, dice que «Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados.»[1]

[1] Disponible en: https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf

Respecto a la obligación de guardar los datos, en el caso de los operadores de Internet y telefonía se establece esta obligatoriedad por el plazo de 1 año. (Ref. legal: Artículo 5 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones[2]).

Otro argumento que mencionan las empresas para referirse de manera poco precisa al tiempo por el cual almacenaran los datos de sus usuarios es el que hace referencia a los plazos legales establecidos en los casos de las facturas impagadas en este caso a las operadoras por servicios de telefonía fija o móvil o servicios de acceso a Internet. Pues en este caso el plazo permitido por la ley para guardar estos datos (facturas) es de 3 años (referencia legal: Artículo 1967 del Código Civil, de acuerdo con la jurisprudencia y en la medida que son servicios de suministro doméstico, en los que existe una entrega continua y pagos periódicos. [4]

Ofrecer la información precisa al usuario sobre por cuánto tiempo se almacenan sus datos es algo que debe hacerse con información concreta y que no requiera al usuario buscar por su cuenta más datos para hacerse una idea más aproximada de ello. Si hay diferentes circunstancias por las cuales haya que especificar distintos casos, se puede hacer.

Cumplimiento de la ley (criterio 2)

Las empresas que operan en Internet están sujetas a las peticiones de autoridades competentes para acceder a los datos personales que almacenan de sus usuarios. Y en el caso de las proveedoras de servicios de Internet y operadoras de telefonía, también el acceso al contenido de las comunicaciones, bloqueo de contenidos y acceso a información personal. Las autoridades competentes son o bien un juez o bien una institución o autoridad administrativa que por aplicación de la ley así lo contemple. Debido al hecho que entran en juego leyes estatales y leyes supra-estatales, dado que hay cambios constantes en las mismas, existe una complejidad añadida para las empresas que quieren ser escrupulosas con cumplir la legalidad y a la vez estar del lado de sus usuarios en la defensa de la privacidad de los datos que les han sido confiados.

Así, las empresas que consiguen estrellas en este ámbito son las operadoras más grandes, por tamaño, que existen en España: Telefónica-Movistar, Orange, ONO-Vodafone. También porque las operadoras de comunicaciones reciben tradicionalmente peticiones de acceso a los datos personales, de manera que es una problemática a la que han debido hacer frente desde hace mucho tiempo, incluso antes de la llegada de Internet. Para ello han llevado a cabo acciones como la configuración en sus plantillas de grupos de expertos que se especializan en discriminar qué peticiones se atienden a la ley, y por lo tanto aceptan, y cuáles no y por lo tanto pueden ser rechazadas; también ofrecen información pública al respecto de esa actividad llevada a cabo mediante la elaboración de guías internas sobre cómo proceder en estos casos, e informes de transparencia que ofrecen estadísticas anuales sobre peticiones de acceso y otra información relevante sobre qué contextos operan en cada país y jurisdicción.

Destacamos la información sobre el marco legal y las autoridades competentes que proporcionan Telefónica-Movistar, Orange y ONO-Vodafone, y por la cual consiguen una estrella y también consiguen otra porque se comprometen públicamente con sus usuarios a no hacer entrega de sus datos personales a no ser que ello sea requerido por la ley. Este último criterio,

[2] Disponible en: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18243

además de las tres operadoras, también lo cumple Fotocasa y por tanto consigue también una estrella.

Notificación al usuario (criterio 3)

Respecto a Fotocasa, hay que destacar que gana una estrella en un ámbito por el cual ninguna otra empresa puntuó en este informe: la notificación al usuario afectado cuando se reciba una petición de acceso a sus datos personales. Tal y como aparece en la información publicada en su página web:

> Schibsted Spain garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal. Ello no obstante, revelará a las autoridades públicas competentes los datos personales y cualquier otra información que esté en su poder o sea accesible a través de sus sistemas y sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al caso. Los datos de carácter personal podrán ser conservados en los ficheros titularidad de Schibsted Spain incluso una vez finalizadas las relaciones formalizadas a través del Portal, exclusivamente a los fines indicados anteriormente y, en todo caso, durante los plazos legalmente establecidos, a disposición de autoridades administrativas o judiciales. En cualquier caso le informamos que, en caso de que se vaya a realizar la cesión a terceros de sus datos personales, le será comunicada previamente especificando la identidad de los cesionarios y la finalidad con que se van a tratar los datos que se ceden.

No se trata en este caso de pedir el consentimiento del usuario, sino de "comunicarle" la cesión de sus datos, es decir que se realizará por cumplimiento legal y aun así al mismo tiempo hay un compromiso de informar al usuario afectado, para que así esté al corriente y pueda, si así lo desea, emprender acciones en su defensa.

Transparencia (criterio 4)

También Telefónica-Movistar, Orange y ONO-Vodafone son las empresas que se llevan una estrella por publicar informes de transparencia sobre las peticiones de acceso a los datos personales. Y relacionado con ello, hay que señalar que hay una novedad muy reciente y que hace que Telefónica-Movistar se desmarque consiguiendo una estrella donde ninguna otra empresa lo hace aún. Y es que en este último informe de transparencia, la operadora revela estadísticas acerca del número de peticiones de acceso por parte de autoridades a datos personales de usuarios que han sido rechazadas por la compañía por no cumplir con los estándares de cumplimiento de la legalidad, y quedando por lo tanto la empresa obligada a no hacer la cesión de estos datos, para así cumplir con el compromiso con sus usuarios de no ceder datos a terceros sin su consentimiento.

Promover nuestra privacidad es en beneficio de todos (criterio 5)

Las empresas entienden cada vez más que el compromiso con la privacidad es imprescindible para que su actividad pueda ser sostenible y cuenten con la confianza de clientes y usuarios. Este es un aspecto que este estudio quiere reconocer también y por eso da una estrella a las empresas que, como las operadoras Telefónica-Movistar, Orange y ONO-Vodafone, forman parte de la organización sin ánimo de lucro Telecom Industry Dialogue y Global Network Initiative, e invita a las demás operadoras y también a las que no son operadoras a que formen parte o puedan crear, si no existe en su sector, una organización sin ánimo de lucro desde la que promover iniciativas en defensa de la privacidad de sus usuarios.

Y finalmente en este informe también se menciona otro criterio de evaluación que tiene que ver con que las empresas hagan presión en las cámaras legislativas y/o en los tribunales por defender los derechos de privacidad de sus usuarios. Dado que es un ámbito en el que las empresas españolas aún no han entrado demasiado, hemos dado únicamente media estrella a dos empresas, Orange y Telefónica-Movistar, por haber llevado a cabo la defensa de la privacidad de los datos de usuarios desde su compañía en sendos episodios que tuvieron lugar en los tribunales, y en los cuales las dos operadoras ganaron el caso a otras entidades que pretendían que tenían el derecho de acceder a informaciones personales de sus clientes, y la vía judicial dijo que no, dando la razón a las operadoras.

Informe por empresas

Telefónica-Movistar

Telefónica-Movistar, la empresa mejor puntuada en este estudio, ha dado un paso adelante cerrando el año 2017 con la publicación de su Informe anual de transparencia, que incluye por primera vez estadísticas sobre peticiones de acceso a datos personales que han sido rechazadas por la empresa por no cumplir con los estándares legales requeridos para ello. Es la primera vez, no porque Telefónica lo incluye como dato en su informe, sino porque es la única empresa de todo el estudio que lo hace. Y por ello le otorgamos la única estrella que aparece en este sub-criterio, hasta este momento.

Su informe de transparencia proporciona un análisis completo y de gran relevancia por los datos que contiene acerca, no únicamente de los requerimientos de la ley, sino de otro de nuestros criterios de evaluación, el que hace referencia a proporcionar información sobre el marco legal que requiere la revelación de datos personales de los usuarios y las autoridades competentes que pueden requerir esta información. En el informe ambos aspectos vienen detallados, y solo tres empresas en todo el estudio, y una es Telefónica-Movistar, se llevan una estrella para ello.

Por otro lado, también advierte de que no habrá entrega de información personal de sus usuarios ni acceso a sus comunicaciones si la petición no viene de parte de una entidad competente para llevar a cabo tales requerimientos. Sólo 4 empresas en todo este estudio se comprometen públicamente a ello con sus usuarios.

Sin embargo, la empresa no se compromete a notificar al usuario afectado cuando una entidad competente solicita acceso a sus datos. Suele ocurrir que en estos casos la orden judicial correspondiente obliga especialmente a no notificar al usuario en el momento en que esto ocurre, pero sí se debería poder notificar en el primer momento permitido por la ley. Por ahora, ninguna empresa de este informe está ganando ninguna estrella para este aspecto.

Telefónica-Movistar también gana una estrella por ser miembro (fundador en su caso) de Telecom Industry Dialogue, y se ha adherido a la Global Network Initiative. Como empresa miembro de TID, Telefónica ha publicado los avances realizados en la implementación de los 10

Principios de Privacidad y Libertad de Expresión adoptados en el seno del TID en 2016[3].

Consigue media estrella por haber llevado a cabo acciones judiciales en defensa de la privacidad de los datos de sus usuarios, en concreto con el caso que enfrentó a Telefónica con Promusicae, por negarse a revelar los datos de los usuarios que compartían archivos mediante P2P[4].

Para poder ganar una estrella la empresa debería destacar más por defender los derechos de privacidad en litigios y en cámaras legislativas de representantes a nivel tanto nacional como supranacional, y esto es algo que en general vemos que no es un punto fuerte de de las empresas de este informe, puesto que no damos ninguna estrella para ello, y solamente otra empresa además de Telefónica-Movistar consigue media estrella.

Fijémonos ahora en la política de protección de datos: el Centro de Privacidad como portal donde reunir toda la información relacionada con esta temática es una buena iniciativa, sin embargo faltaría unificar más los documentos para que no resulte una información dispersa en lo que a política de protección de datos se refiere, tanto en lo que respecta a los diferentes productos y servicios, como a la Política Global de Privacidad de Telefónica. Pero la estrella por tener esta información disponible desde la página principal de la empresa, sí la consigue.

No en cambio para el criterio que tiene que ver con establecer de forma precisa qué información del usuario la empresa recoge y almacena: aquí solo le damos media estrella porque no entra a detallar de qué datos específicos se guarda información personal, sino que queda mencionada en términos más genéricos como "información personal de los interesados", "la información necesaria para poder prestar y mejorar nuestros servicios", "la información sobre los usos de los productos y servicios, usos de navegación y localización y todos aquellos contenidos generados por los interesados en nuestras herramientas".

Es un caso similar para Movistar: "los datos (...) de la relación contractual con el cliente (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE.

Solamente vemos más detalle en cuanto menciona "se consideran como datos de tráfico los siguientes: el número de identificación del abonado; el número de abonado que recibe la llamada; el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas; La fecha de la llamada.»

También es demasiado genérica la información referente a el uso que se hace de estos datos y si pueden ser cedidos a terceras partes y con qué fines. Por este motivo le damos media estrella en este criterio, con el objetivo que la empresa pueda, en futuras ediciones de su política de protección de datos, incluir más información detallada sobre estos aspectos.

Otro aspecto en el que la empresa puede mejorar es en informar de por cuanto tiempo va a almacenar la información personal de sus clientes y usuarios. En la Política Global de Privacidad de Telefónica, punto 7 (Derecho de acceso, rectificación, oposición y cancelación de la información personal) informa de la siguiente manera:

---

[3] Más información en el Informe Integrado de Telefónica de 2016: https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Informe_Integrado_2016.pdf/b242bc1a-9780-43bf-83d1-501127f3c37c (pags. 104-106)

[4] Más información en http://www.elmundo.es/navegante/2008/01/29/tecnologia/1201601310.html

«Sólo retenemos información de los interesados por el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo de nuestro negocio. Desde Telefónica nos comprometemos a atender todas las peticiones de oposición al tratamiento de datos en la medida en que no sean necesarias para la prestación del servicio»

El usuario no debe conocer la ley para poder saber exactamente de qué se está hablando, así que sería deseable que la máxima información y el máximo de explícita estuviera contenida en la política de protección de datos, para no obligar al lector a ir a complementar la información por su cuenta.

En este sentido, en la información al respecto ofrecida por la web de Movistar vemos como se recoge lo siguiente:

«Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente.»

Al margen de esto, en las políticas de privacidad de los productos de Movistar no se ofrece más información relacionada con el plazo de tiempo por el cual se almacenaran los datos personales de los usuarios o clientes o de cuando seran cancelados.

Al mencionar este aspecto, aunque no de manera completa, le otorgamos media estrella en este sub-criterio.

Jazztel

Jazztel sale en este informe con unos resultados muy desfavorables, puesto que ¡sólo consigue una estrella! No enlaza la política de protección de datos de sus servicios desde su página principal, no establece de manera precisa qué información del usuario recoge y almacena, ni menciona por cuanto tiempo lo hace, ni -como ninguna de las demás- notifica los cambios en su política de privacidad.

Un sub-criterio referente a Política de protección de datos le vale la única estrella: Jazztel sí establece en su política de privacidad qué uso hace de los datos personales, y también si estos pueden ser transferidos a terceros.

> Los datos personales facilitados serán tratados por EL PROVEEDOR para la administración y gestión del Servicio y en su caso, de los Servicios de Valor Añadido. (...) Los datos facilitados podrán ser utilizados para las siguientes finalidades adicionales:
>
> a) El envío por correo postal o por cualquier medio electrónico o digital de comunicaciones comerciales de EL PROVEEDOR sobre productos y servicios de telecomunicaciones (incluyendo la realización de llamadas);
>
> b) El tratamiento con fines de análisis y promoción comercial, durante el plazo que dure la promoción, de los datos de tráfico y facturación;
>
> c) La cesión a cualquier sociedad del Grupo y a la entidad matriz, Orange, S.A., con domicilio social en 6 Place D'Alleray, 75015 Paris, Francia para llevar a cabo labores publicitarias y de promoción comercial del sector de las telecomunicaciones, servicios audiovisuales, financieros y/o de seguros.
>
> Si el Cliente no desea que sus datos sean tratados con alguna de las finalidades anteriormente indicadas podrá marcar las casillas habilitadas al efecto en los correspondientes formularios de contratación.»

Sin embargo, en los criterios de transparencia, aplicación de la ley, notificación al usuario y promoción de la privacidad de los usuarios, no puntúa. Así pues, a Jazztel le queda mucho camino para mejorar.

Orange

Orange es la segunda empresa mejor valorada en este informe, empatando en estrellas con Telefónica-Movistar, aunque con menos número de "medias estrellas", es decir el total de sub-criterios en los que puntúa Orange es menor (8) que Telefónica (10). Destacamos las dos estrellas que consigue en el criterio de Aplicación de la ley, que se lleva por publicar información acerca del marco legal y por informar al usuario que solo entregará sus datos personales cuando sea requerido por la ley.

También se lleva una estrella en el criterio de Transparencia por publicar informes anuales con datos relativos a solicitudes de autoridades competentes para acceder a datos y comunicaciones personales. Sin embargo, Orange no proporciona -como sí lo hace Telefónica- información sobre qué solicitudes de acceso a información personal fueron rechazadas por parte de la compañía. Si bien afirma en el Informe de transparencia que las solicitudes pueden ser rechazadas, no especifica el número ni desglosa estadísticas al respecto. Orange debería plantearse añadir esta información, para todos los casos en los que sea posible, en su próximo informe de transparencia.

También puntúa en Promoción de la privacidad de los usuarios, puesto que es miembro fundadora de Telecom Industry Dialogue y forma parte también de Global Network Initiative. Y también consigue media estrella en el sub-criterio de defender la privacidad de los usuarios en el Congreso y en los tribunales, y es una de las dos únicas empresas de este informe que lo hace. Y eso es gracias a haber ganado un juicio al organismo público estatal de recaptación de impuestos de España, Hacienda, por no querer dar acceso a las facturas de telefonía móvil de un cliente. Al no tratarse la Agencia Tributaria de una autoridad judicial competente para tener acceso a esos datos, la sentencia resolvió de forma favorable a Orange y le dio la razón en querer proteger los datos de su usuario.[5]

En Política de protección de datos se lleva dos estrellas y media, no está mal aunque queda camino para mejorar. Publica la política de privacidad enlazada desde su página principal, y también establece qué usos se hace de los datos personales de sus usuarios así como si éstos pueden ser transferidos a terceras partes y con qué fines.

Sin embargo, Orange sólo se lleva media estrella en otro sub-criterio por publicar de manera muy poco precisa qué datos personales recoge y almacena. El caso es que en la política de privacidad la información no es nada concreta ("datos personales" (...) "datos de tráfico, facturación, navegación y consumo") y sin embargo en las Condiciones Generales de

[5] Diario El País "La Justicia niega a Hacienda el acceso a las facturas del móvil" http://elpais.com/economia/2013/11/01/actualidad/1383328981_592047.html

Contratación, versión en inglés, y donde viene también contenido relativo a política de protección de datos (ese es un problema de Orange que hemos mencionado anteriormente en este informe, la dispersión de la información) sí que se encuentra información más precisa.

> Orange hereby informs the Customer that the personal data provided for contracting the Service and for the application of added-value services, if applicable, will be the subject of processing and will be included in a personal data file managed by Orange, which is notified to and recorded with the Spanish Data Protection Agency. (...)
>
> c) Billing and traffic data: data on billing and on telephone and data traffic may be processed by Orange for commercial promotion purposes during the period that the promotion in question lasts. For these purposes, the type of data that may be processed includes but is not limited to the data pertaining to the telephone number assigned to the Customer, the type of terminal used, the destination number, the duration of the calls made, the volume of transmitted data and/or the date of the call or service (access IP, URLs visited, downloads of content).
>
> d) Localisation data: localisation data other than traffic data may be processed by Orange within the framework of providing value-added services that involve said localisation and that may be previously requested by the Customer, to the extent and for necessary time to provide the same. Localisation data will be understood as those that indicate the geographic position of the Customer's terminal equipment. These data may be transmitted to a third party for the purpose of providing the added-value services requested by the Customer, only for the necessary time to provide the same. The Customer may request deactivation of said services at any time.

Le pasa lo mismo con notificar el período de tiempo por el cual los datos personales pueden permanecer almacenados. Si bien en la política de protección de datos no se menciona nada al respecto, sí que se menciona algo en las Condiciones Generales de Contratación. No basta con lo que aparece ahí especificado para conseguir una estrella, pero sí se podría llevar media estrella!

> 10.3. Storage of data. The Customer's data will be stored by Orange while the relationship with the Customer remains in force. When it ends, Orange will keep the data for the necessary time to comply with billing and collection obligations and any other obligation established by legislation in force. Orange hereby undertakes the duty to keep secret all personal data, and it will adopt the necessary measures to prevent the alteration, loss or unauthorised processing thereof or access thereto, thereby considering the state of technology.

Así pues, a Orange la bastaría con unificar sus documentos sobre política de protección de datos para sacar el máximo partido de sus compromisos y obtener mejores puntuaciones (más estrellas!) en este informe.

MásMóvil

Dos estrellas y dos medias estrellas para MásMóvil no están nada mal para empezar, aunque, por supuesto, ¡aún queda mucho camino por recorrer!

Las dos estrellas las consigue por enlazar la Política de protección de datos desde su página principal, y por explicar en ella qué usos hace de los datos personales y si estos pueden ser transferidas a terceras partes y con qué propósitos.

Las dos medias estrellas se las lleva por:

- mencionar la cuestión de la temporalidad por la cual los datos pueden ser almacenados, aunque no tiene la estrella completa por no especificar el plazo de tiempo máximo por el cual serán guardados (sí que informa de que "serán conservados por MÁSMÓVIL durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones). Sería bastante sencillo para MásMóvil poder conseguir esa estrella si proporcionara esta información de manera completa al usuario.
- el sub-criterio de establecer de forma precisa qué información del usuario la empresa recoge y almacena. Bien, en este caso la puntuación es porque ofrece alguna información al respecto, però esta no es suficiente como para merecer la máxima puntuación. Solamente con "datos de tráfico" o "facturación" no podemos saber qué datos entran en estas categorías. Sí en cambio que detalla que los "datos personales" corresponden a "nombre, apellidos, nacionalidad, dirección y número de documento identificativo". Es necesario únicamente desglosar más esta información para poder conseguir su estrella en este sub-criterio.

En Aplicación de la ley, Notificación al usuario, Transparencia y Promoción de la privacidad de los usuarios no consigue ninguna puntuación. Es hora que MásMóvil se comprometa públicamente a estar del lado de sus clientes y usuarios adoptando medidas como las planteadas en todos estos criterios.

ONO-Vodafone

¡La tercera empresa mejor puntuada en este informe! ONO-Vodafone consigue 6 estrellas, las mismas que Telefónica-Movistar y que Orange, pero sólo consigue una media estrella, así que se queda ligeramente por detrás de las otras dos operadoras.

Dos estrellas en Política de protección de datos: por enlazarla en su página principal, y por establecer en ella el uso que se hace de los datos personales, si éstos pueden ser transferidos y con qué finalidad. Especial mención para ONO-Vodafone en el detalle y la extensión que emplea para nombrar toda esta información de una manera tan exhaustiva.

No es tan amplia en cambio la información que ofrece cuando se trata de especificar "qué datos" en concreto recogen y almacenan. En la web de ONO, aparecen las categorías genéricas "datos personales (...) deuda (...) datos de equipamiento, tráfico, navegación, consumo, facturación (...) datos de localización". Y en la web de Vodafone, al estar desagregado por productos, depende del producto o servicio, y además las condiciones de contratación contienen una información más o menos completa, dependiendo del caso, en lo que se refiere a privacidad y protección de datos. Siendo así que, por ejemplo, es demasiado básica si clicamos en los casos de Servicios de Internet, Servicios de Internet en el móvil y Servicios de Telefonía fija, o Nuestros Servicios de Internet: términos y condiciones. En cambio, clicando en el apartado Servicios de Comunicaciones Móviles, accedemos a un documento que -contrariamente a lo que dice el nombre de su enlace- se denomina: Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV para Clientes Particulares que, este sí, contiene información en unos términos más detallados: "datos de navegación (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha) (...) datos de localización (p.e. identificador de celda o GPS) (...).

ONO-Vodafone necesita en primer lugar unificar sus políticas de protección de datos, y proporcionar una información el máximo de amplia con la mínima dispersión, para así estar defendiendo mejor los derechos de privacidad de sus usuarios y clientes.

ONO-Vodafone se compromete con sus usuarios en la Aplicación de la ley, consiguiendo dos estrellas también en este criterio, al igual que Orange y que Telefónica-Movistar. Publica, no únicamente información sobre el marco regulatorio (ampliada además con unas políticas respecto a la aplicación de la ley muy necesarias, aunque por ahora no puntúa por este informe), sino que también se compromete con sus clientes y usuarios a no hacer entrega de sus datos personales a no ser que sea por cumplimiento de la ley.

También consigue una estrella por publicar informes anuales de transparencia, donde publica datos sobre requerimientos de la ley de acceso a datos de usuarios. Pero en ellos no publica

información sobre requerimientos que han sido rechazados por parte de la empresa, como sí hace desde este año Telefónica.

Por último, también se lleva una estrella por ser miembro de Telecom Industry Dialogue y formar parte de Global Network Initiative, contribuyendo así a promover los derechos de privacidad de los usuarios.

Idealista

idealista

★★★

Idealista, con tres estrellas -todas conseguidas en el criterio de Política de protección de datos- destaca por una política de privacidad correcta, bien enlazada desde la página principal bajo el nombre de "Política de privacidad", y que además contiene la información muy clara sobre qué datos del usuario recoge y almacena, así como para qué fines, y si éstos pueden ser compartidos con terceras partes. El contenido es exhaustivo y está expresado pensando en la mejor comprensión del usuario, con preguntas directas como "¿Qué podemos hacer con tu dirección de correo electrónico, tu número de teléfono y tu nombre?, "¿Qué datos tratamos sobre ti?", "¿Con quien comparte idealista tus datos?".

Si bien es cierto que no forma parte de nuestros criterios de evaluación el que la información venga expresada de la forma más clara posible para el usuario, sí que vale la pena destacar que Idealista ha tenido en cuenta este aspecto porque, lamentablemente, todavía no es un hecho muy común.

Los únicos sub-criterios de Política de protección de datos por los que Idealista no consigue puntuación son: no aportar información sobre el tiempo por el cual se van a almacenar los datos personales, y no notificar cambios en la política de privacidad y mantener un registro histórico de las distintas versiones. Con muy poco esfuerzo, ¡Idealista podría conseguir una muy bien puntuada Política de protección de datos!

En el resto de criterios de este estudio Idealista no se lleva ninguna puntuación, así que necesita dar pasos adelante en Aplicación de la ley, Notificación al usuario, Transparencia y Promoción de la privacidad.

Habitaclia

Habitaclia tiene un largo camino por recorrer porque con solo dos medias estrellas en Protección de datos, debe reorientar la información que ofrece a los usuarios.

En primer lugar, debe enlazar la política de privacidad para usuarios registrados en la página principal. Ahora mismo la información se encuentra al ir a registrarse en la página web, clicando en el enlace que aparece antes de crear un usuario, en una ventana emergente, que no proporciona ni siquiera un enlace propiamente como tal. Otra cosa que debe hacer es ofrecer más información sobre qué datos del usuario recoge y almacena, ya que aunque se lleva media estrella porque menciona que "(...) los datos de carácter personal, incluida tu imagen, que nos proporciones rellenando el formulario de registro electrónico (en adelante, 'Formulario de inscripción') que aparece en esta página [nombre, correo electrónico, contraseña] se recogerán en ficheros cuyo responsable es 'Habitaclia'." Se trata de una información muy poco exhaustiva.

Lo mismo ocurre con el sub-criterio referido a qué usos irán destinados los datos y si pueden ser cedidos a terceros: Habitaclia consigue media estrella aquí, porque no ofrece ninguna información sobre con quién puede compartir datos ni con qué finalidades. Sí informa acerca de qué uso se hace de los datos, y por eso le damos media estrella.

No consigue puntuar en ninguno de los otros criterios. Necesita avanzar para mejorar en todos ellos puesto que, junto con Jazztel, es la empresa que menos estrellas consigue de todo el estudio.

Fotocasa

Con 5 estrellas, y una media estrella, Fotocasa es de las empresas mejor puntuadas en este estudio, solo por detrás de las tres principales operadoras. Destacamos en su caso una de las mejor puntuadas Política de protección de datos, así como una estrella muy significativa, en un criterio donde no puntúa nadie más: Notificación al usuario.

Efectivamente, Fotocasa se lleva una estrella porque se compromete a comunicar a priori al usuario afectado cuando se cedan sus datos personales a terceros y se le especificará la identidad y la finalidad de quién los recibe.

> Schibsted Spain garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal. Ello no obstante, revelará a las autoridades públicas competentes los datos personales y cualquier otra información que esté en su poder o sea accesible a través de sus sistemas y sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al caso. Los datos de carácter personal podrán ser conservados en los ficheros titularidad de Schibsted Spain incluso una vez finalizadas las relaciones formalizadas a través del Portal, exclusivamente a los fines indicados anteriormente y, en todo caso, durante los plazos legalmente establecidos, a disposición de autoridades administrativas o judiciales. En cualquier caso le informamos que, en caso de que se vaya a realizar la cesión a terceros de sus datos personales, le será comunicada previamente especificando la identidad de los cesionarios y la finalidad con que se van a tratar los datos que se ceden.

Fotocasa también consigue una estrella por comprometerse a no entregar datos personales a terceros si no es por el cumplimiento de un mandato legal. Solo 4 empresas en todo el estudio hacen explícita esta cuestión.

Por otro lado, en el criterio de Política de protección de datos vemos como Fotocasa ofrece un enlace bien claro en su página principal, que bajo el nombre de “Protección de datos” lleva a su política de privacidad general. Por eso gana una estrella.

También gana otra estrella por ofrecer información sobre qué datos del usuario recoge y almacena, y otra más (y con eso van las 4), por su exhaustiva información sobre a qué usos se destinarán los datos y con quién se podrán compartir y para qué usos.

No consigue más puntuación en este informe, aunque vemos que Fotocasa tiene bastante en cuenta como promover los derechos de privacidad de sus usuarios. Quizás podría dar pasos adelante en ello formalizando una pertenencia a alguna entidad sin ánimo de lucro de defensa de la privacidad, o bien creando una entidad para ello dentro de su sector.

Pisos.com

Esta empresa consigue una estrella por enlazar su política de protección de datos en la página principal de su web, y otra más por la información que ofrece acerca de qué usos va a hacer de los datos de sus usuarios y con quién los va a compartir y con qué finalidades.

También consigue una media estrella en el sub-criterio sobre qué datos recoge y almacena. Y es que se refiere en todo el texto a "datos personales" como consecuencia de la navegación del portal, o "datos personales" obtenidos a través de los formularios web. Sólo habla más específicamente en medio de un párrafo del apartado "Finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los datos de carácter personal», del Punto 7. Política de privacidad, del Aviso Legal, de lo que son "datos de navegación (inmuebles contactados con anterioridad, los precios sugeridos, los filtros aplicados en tu búsqueda y las alertas guardadas)". Sería necesario que hubiera un apartado más claro dedicado a ello, especificando por ejemplo qué datos personales se recogen, para poder darle la estrella completa.

Pisos.com no gana ninguna otra estrella en este informe.

Enlaces y referencias

[1] Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico disponible en: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758

[2] Política de Datos de Jazztel (referida al uso de la página web) disponible en https://www.jazztel.com/politica-de-datos.html

[3] Aviso Legal de la página web de Habitaclia disponible en https://www.habitaclia.com/hab_cliente/legal.asp?p=E-X-X-X-X-X-X-X-X-X-X

[4] LOPD y los plazos de conservación de documentación. http://www.privacidadlogica.es/2015/06/01/lopd-y-los-plazos-de-conservacion-de-documentacion-post-colaborativo/

Política de privacidad glogal del Grupo Telefónica: https://www.telefonica.com/documents/364672/473798/politica_privacidad_esp_2015.pdf/fe534d3d-e916-4fa9-8220-be8d89865998

Política de privacidad de Movistar: http://www.movistar.es/particulares/politicas-de-privacidad/

Informe de transparencia de Telefónica: https://www.telefonica.com/documents/153952/183394/Informe_Transparencia_Comunicaciones_Telefonica_ES.pdf/1e7386c3-5bcc-3084-4ecb-5057a61723e2

Principios de negocio responsable de Telefónica: https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable

Requerimientos por parte de las autoridades competentes de Telefónica: https://www.telefonica.com/documents/153952/67280426/requerimientos-principios-es.pdf/6f5a0668-15b9-9b5c-3f69-65d866c5b53b

Informe Integrado de Telefónica 2016: https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Informe_Integrado_2016.pdf/b242bc1a-9780-43bf-83d1-501127f3c37c

Políticas de protección de datos de Jazztel disponibles en la descripción de sus contratos: http://www.jazztelaccesible.com/contratos.php

Política de protección de datos de Orange: https://www.orange.es/politicaprotecciondatos.html

Condiciones generales de los servicios de Orange: http://legal.orange.es/condiciones-generales/

Common General Conditions for Contracting Orange Services (Orange Spain): http://clientes.orange.es/soporte_y_ayuda/pdf/cg_generales_ingles.pdf?utm_source=orange&utm_medium=telco&utm_term=terms_and_conditions&utm_content=conditions&utm_campaign=common_general_conditions

Condiciones generales comunes de contratación de Orange: http://legal.orange.es/documentos/orange/comun/2017/condiciones-generales-comunes-es-20170615.pdf

Informe de transparencia anual de Orange: https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE_20.06.2017_final_eng.pdf

Información sobre el marco legal que requiere la revelación de datos de usuarios: http://www.telecomindustrydialogue.org/resources/spain/

Política de privacidad de MásMóvil: https://cdnres.masmovil.es/assets/files/condiciones-de-contratacion.pdf

Condiciones generales de contratación de ONO: https://www.ono.es/resources/files/ayuda-y-soporte/gestiones-administrativas/pdfs/CCGG-contratacion-a-distancia-CATALUNA-CAST.pdf

Condiciones generales de los servicios de Vodafone: http://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/condiciones-de-contratacion/servicios-particulares/

Anexo legal: visión general de los poderes legales (en inglés) de Vodafone: http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/drf/pdf/vodafone_drf_law_enforcement_disclosure_legal_annexe_2016.pdf

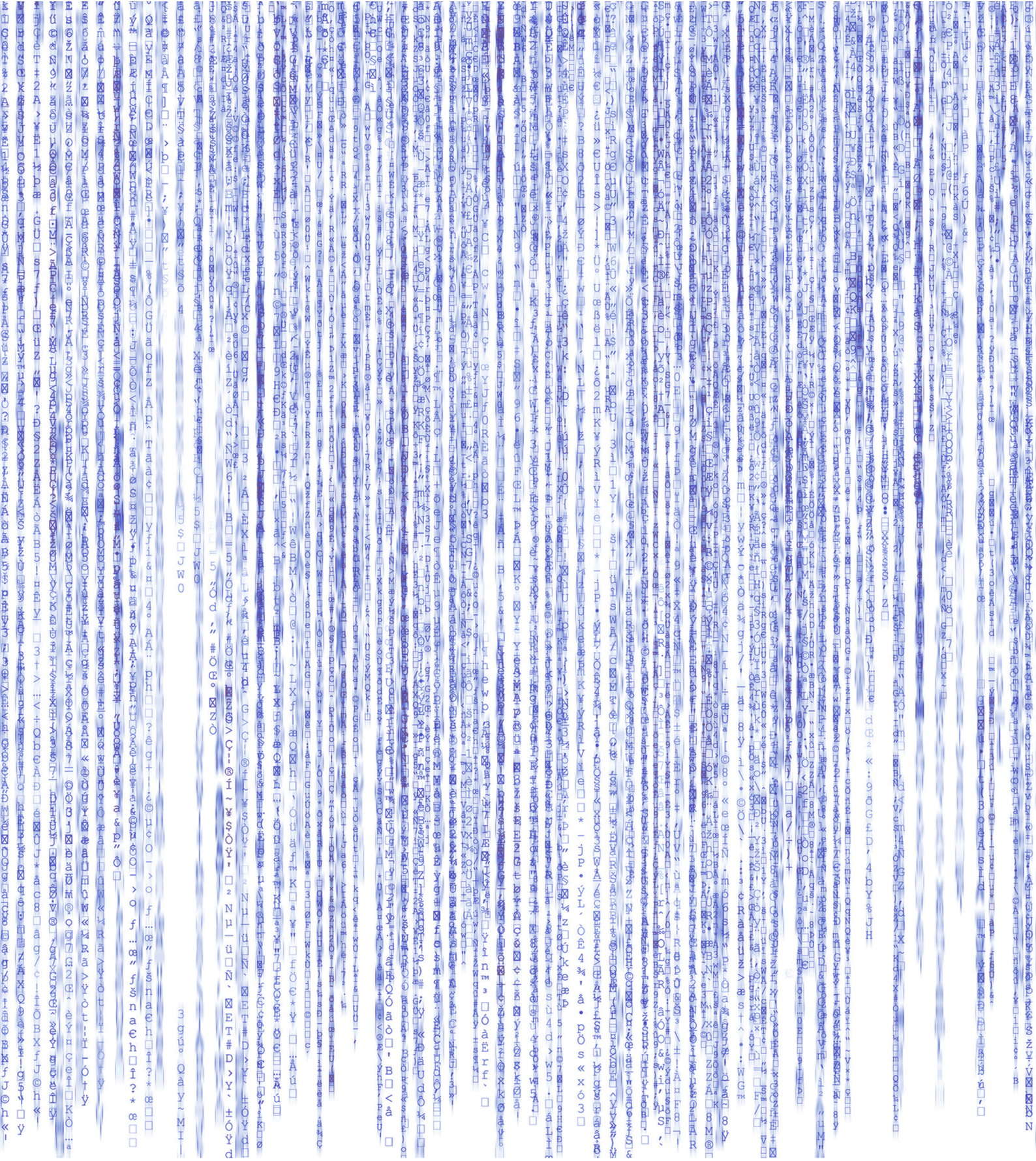
Country-by-Country Disclosure of Law Enforcement Assistance Demands 2015-2016 (Vodafone): http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/drf/pdf/vodafone_drf_law_enforcement_disclosure_country_demands_2015-6.pdf

Law Enforcement Disclosure Statement (Vodafone): http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/drf/pdf/vodafone_drf_law_enforcement_disclosure_statement.pdf

Política de protección de datos de Idealista: https://www.idealista.com/info/proteccion-datos

Política de protección de datos de Fotocasa: https://www.fotocasa.es/proteccion-datos__fotocasa.aspx

Política de protección de datos de Pisos.com: https://www.pisos.com/avisolegal/



eticas foundation