

## **POLÍTICA DE PRIVADESA CLIENTS SERVEIS TELECOMUNICACIONS**

La prestació dels Serveis de **RACCTEL+**, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client persona física o de Representants del Client persona física o Client Empresa (d'ara endavant el Representant), que seran tractades d'acord amb el que es preveu en la present Política de Privadesa.

Aquesta política es basa en els principis de privadesa i protecció de dades aprovades pel Consell d'Administració del grup MasOrange al qual pertany RACCTEL+, que es pot consultar a l'apartat "Normes i polítiques corporatives" del lloc web de [www.masorange.es](http://www.masorange.es)

- ➡ **Qui és el responsable del tractament de les dades?**
- ➡ **Quin tipus de dades podem tractar?**
- ➡ **Amb quina finalitat tractem les dades i sota quina legitimació?**
  - ➡ **Tractaments relacionats amb la prestació del servei**
  - ➡ **Tractaments relacionats amb la prevenció del frau**
  - ➡ **Solvència patrimonial**
  - ➡ **Analítica i millora de serveis**
  - ➡ **Informació comercial**
- ➡ **A qui comuniquem les vostres dades?**
- ➡ **Proveïdors de servei de Racctel+**
- ➡ **Tractament de dades de menors de 14 anys**
- ➡ **Utilització de sistemes d'Intel·ligència Artificial**
- ➡ **Informació necessària i actualitzada**
- ➡ **Quins són els vostres drets?**
- ➡ **Codis de conducta**

### ➡ **Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?**

Les Societats següents en qualitat de Corresponsables del Tractament:

- Euskaltel SA, CIF: A-48766695 i domicili al Parc Tecnològic, Edifici 809. 48160 Derio i
- R Cable i Telecable Telecomunicaciones SAU, CIF: A-15474281 i domicili al carrer Reial 85 15003, La Corunya

Totes dues tenen la mateixa delegada de Protecció de Dades (DPD o DPO), amb qui es pot contactar enviant un correu electrònic a [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com)

Què significa Corresponsables?

Significa que totes dues Societats han determinat de manera conjunta la finalitat de cadascun dels tractaments de dades personals relacionades amb els seus Clients que realitzaran, així com els mitjans a utilitzar en aquests tractaments, sistemes d'informació i altres.

Independentment de si us adreceu a una Societat o a l'altra a l'hora de sol·licitar algun dret en protecció de dades, seran atesos igualment. Tot i això, per tal de ser més àgils necessitem que ens informeu que sou client de **RACCTEL+**.

Per regular aquesta Corresponsabilitat totes dues Societats hem signat un contracte d'específic on figuren les funcions i les responsabilitats de cada una. Serà responsabilitat de la Societat amb la qual existeix la relació contractual:

- Facilitar-vos tota la informació relativa al tractaments de les vostres dades.
- Obtenir les proves necessàries de la legitimitat del tractament, incloent-hi els consentiments.
- Tramitar i donar resposta als drets que ens sol·liciteu: accés, oposició, supressió, portabilitat, etc.
- Comunicar-vos i/o comunicar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades qualsevol violació de les vostres dades personals que us pugui suposar un risc.

Mentre que serà responsabilitat conjunta de les dues Societats:

- Definir cada tractament de dades i la informació que cal transmetre-us sobre aquests tractaments.
- Realitzar les diferents anàlisis de riscos en protecció de dades, Avaluacions d'Impacte en Protecció de Dades i les consultes a l'Agència Espanyola de Protecció de dades que siguin necessàries.
- Mantenir segures les vostres dades mitjançant la definició, la implantació, el seguiment i l'evolució de les mesures de seguretat necessàries, segons les citades anàlisis de riscos.
- Gestionar adequadament els incidents de seguretat que es puguin produir per tal de reduir-ne l'impacte.

← Torna

### ➡ Quins tipus de dades podem tractar?

Les dades personals objecte de tractament varien segons els serveis contractats pel Client o la finalitat dels tractaments que es facin a cada moment. A continuació, s'ofereix un llistat sobre els tipus de dades que RACCTEL+ pot tractar sobre els seus Clients:

**a) Informació recaptada directament del Client:** Són les dades proporcionades pel Client, com ara el número del document d'identitat, l'adreça postal, l'adreça d'instal·lació del servei, els números de telèfon fix i mòbil, l'adreça de correu electrònic, la data de naixement, detalls bancaris o de pagament per a la domiciliació de factures, informació sobre l'operador donant en casos de portabilitat de línies, i qualsevol altra informació proporcionada a través de canals d'atenció al Client (incloent-hi les gravacions de les trucades fetes al servei d'atenció al client), xarxes socials de RACCTEL+ o altres formularis d'obtenció directa de dades.

**b) Dades derivades o generades per la prestació dels serveis:** S'inclouen les dades relacionades amb els serveis contractats, el consum mensual (com ara el nombre de trucades, la durada de les trucades, el tipus de trucades fetes, siguin nacionals, internacionals o en itinerància), el nombre d'SMS enviats, el volum de dades utilitzades, i també altres dades de facturació. També inclou la informació generada per altres serveis contractats pel Client, com és el servei de televisió, que inclou els continguts visualitzats a la llar del Client i també el tipus i la identificació (IMSI) dels dispositius connectats a l'encaminador instal·lat a la llar del Client, en el cas que tingui contractat el servei d'Internet a la llar.

**b.1) Dades de trànsit:** es refereixen a la informació generada durant la transmissió de comunicacions electròniques, sense incloure'n el contingut. Inclouen informació sobre l'origen i la destinació de les comunicacions (números de telèfon, adreces IP, identificadors d'usuari), la data, hora i durada de les trucades, el tipus de comunicació (veu, missatge de text), el volum de dades transmeses i el trànsit de serveis de veu (com ara trucades VoIP).

**b.2) Dades de localització:** Són les dades que permeten identificar la posició geogràfica de la línia mòbil del Client, com ara l'identificador de l'antena a la qual es troba associada la comunicació. Amb aquest identificador es pot obtenir una ubicació geogràfica aproximada, si es disposa d'informació d'ubicació de l'antena.

**b.3) Dades de navegació web:** Són les dades tècniques i de navegació associades amb cada accés a la web, com són l'adreça IP pública utilitzada, la data i l'hora de la connexió, les consultes al DNS, les pàgines web visitades o les aplicacions utilitzades, la IP de les webs consultades, el nom del domini (URL) i les seccions visitades dins del lloc.

**b.4) Dades inferides:** són les dades que s'obtenen després de l'anàlisi de la informació del Client, del qual s'obtenen estimacions relacionades, per exemple, amb les seves preferències, les característiques de la llar, models de propensió d'abandonament i altres models estadístics (quin és el millor horari per contactar amb el Client o el seu comportament de pagament).

**c) Dades obtingudes de fonts externes:** informació per analitzar la viabilitat econòmica de les teves sol·licituds i operacions, obtinguda dels sistemes d'informació creditícia (Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito SL i Experian Bureau de Crédito, SA) i d'empreses de valoració creditícia com Equifax Ibèrica, SL; informació procedent de sistemes d'informació de prevenció del frau, com el sistema HUNTER (Associació Espanyola d'Empreses Contra el Fraude); amb caràcter previ al tractament de les teves dades per a finalitats de màrqueting, consultarem els Fitxers Comuns d'Exclusió Publicitària coneguts com ara les "l·listes Robinson" incloses en la relació publicada per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), per comprovar que no hi estàs inclòs, en els casos en què aquesta consulta estigui prevista legalment. Addicionalment, sempre que ens n'hagis facilitat el consentiment exprés, altres fonts d'informació per a enriquiment del teu perfil comercial.

← Torna

## ➡ Amb quina finalitat tractem les dades i sota quina legitimació?

Les dades que recaptem en relació amb la relació contractual establerta amb els nostres Clients seran tractades amb les finalitats següents:



### Tractaments relacionats amb la prestació del servei

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<b>Gestió de les sol·licituds de contractació del Client.</b> Provisió, activació i prestació dels serveis, facturació i cobrament, descompte en saldos per	Execució d'un contracte o mesures precontractuals.	Dades identificatives, de contacte, serveis contractats, consums i ús dels serveis, dades de facturació i pagament, incloent-	Durant la relació contractual. Les dades de trànsit necessàries a l'efecte de la facturació es tractaran fins que

<p>a prepagament, atenció a dubtes, incidències o reclamacions derivades de la prestació del servei.</p> <p>Manteniment del contacte amb el Client al qual representa per a les finalitats anteriors.</p> <p>Gestió de l'accés a l'àrea privada de clients (web i/o App)</p>		<p>hi mitjans de pagament, recàrregues i factures emeses.</p> <p>Trànsit de telecomunicacions, en la mesura que siguin necessàries per a la facturació del servei.</p>	<p>hagi expirat el termini per a la impugnació de la factura del servei, o pel termini necessari per exigir-ne el pagament.</p>
<p><b>Prestació de serveis de telecomunicacions.</b></p> <p>Dins d'aquesta finalitat s'engloben les diferents activitats que resultin necessàries a la prestació del servei de telecomunicacions, com ara la conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques o l'establiment i encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió amb altres operadors de telecomunicacions).</p>	<p>Execució del contracte</p>	<p>Dades de trànsit de telecomunicacions, dades de localització, en la mesura que siguin necessàries per a la prestació del servei.</p>	<p>Durant el temps necessari a l'efecte de la transmissió d'una comunicació i els pagaments de les interconnexions amb altres operadors.</p>
<p><b>Gestió de les sol·licituds de portabilitat numèrica entre Operadors.</b></p>	<p>Obligació legal: article 33 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.</p>	<p>Dades identificatives, números a portar, operadora origen/destinació.</p>	<p>Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat.</p> <p>Portabilitat entrant: durant la relació contractual.</p>
<p><b>Recobrament</b></p> <p>Gestionar les reclamacions de quantitat que el Client degui per la prestació de serveis.</p>	<p>Interès legítim: estem facultats per iniciar les accions necessàries per al recobrament de les quantitats degudes pels clients.</p>	<p>Dades identificatives i de contacte, dades de facturació i pagament.</p>	<p>Fins al pagament del deute.</p>

<p><b>Comunicació al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC.</b></p> <p>Amb diverses finalitats establertes legalment, com, per exemple, proporcionar informació als serveis d'emergència (112).</p>	<p>Obligació legal: Circulars CNMC 1/2013 i 5/2014</p> <p>Consentiment: Per figurar en guies d'abonat i sistemes de consulta, així com l'ús d'aquestes dades amb finalitats publicitàries.</p>	<p>Dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes ocasions, de localització.</p>	<p>Mentre duri la relació contractual.</p> <p>Per aparèixer en guies, fins que ens en retireu el consentiment.</p>
<p><b>Conservació de dades per donar resposta a les sol·licituds de Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat.</b></p>	<p>Obligació legal: Llei 25/2007 i Llei orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals.</p>	<p>Dades identificatives i de contacte; dades de trànsit i localització.</p>	<p>12 mesos</p>

← Torna



Tractaments relacionats amb la prevenció del frau

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<p><b>Identificació del trànsit irregular.</b></p> <p>Si es detecta que el Client pot ser perjudicat, procedir al bloqueig de les trucades entrants o sortints; identificació de les trucades potencialment fraudulentos o de caràcter comercial.</p>	<p>Obligació legal: D'identificació del trànsit irregular per Operadores de Telecomunicació recollida al Reial decret 381/2015.</p> <p>Per al servei d'identificació de trucades comercials, interès legítim: informar el Client sobre l'origen de la trucada i el seu possible caràcter</p>	<p>Dades identificatives i de contacte, dades de trànsit de telecomunicacions, productes i serveis contractats.</p>	<p>12 mesos des de la realització del bloqueig.</p> <p>3 mesos per al servei d'identificació de trucada.</p>

	comercial o fraudulent.		
<p><b>Verificació de les dades aportades.</b></p> <p>Es verificarà l'exactitud de les dades aportades en el marc de la contractació i la comparació amb sol·licituds potencialment fraudulentament en altres <a href="#">Societats del Grup</a> així com en el <a href="#">Sistema Hunter</a> i a l'AEAT, entitats bancàries o altres operadors.</p>	<p>Interès legítim: Protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació.</p> <p>Arran de <a href="#">l'anàlisi</a> de la sol·licitud de contractació, podrà ser rebutjada, per la qual cosa us informem que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas si es produeix la denegació.</p>	<p>Dades identificatives, de contacte, adreces, mitjans de pagament, informació del punt de venda, i si s'escau: IP, dades de dispositiu, de trànsit i navegació. Verificació de dades, per exemple, a l'AEAT o entitats bancàries.</p>	<p>Durant la relació contractual, i per a les denegades per possible frau 5 anys.</p> <p>Les dades en el sistema Hunter es mantindran durant 1 any i durant 5 anys les de casos potencialment fraudulentament.</p>
<p><b>Identificació de Clients o Representants.</b></p> <p>Aquest tractament inclou els diferents sistemes de verificació de la identitat del client en actes que generin o modifiquin la relació contractual, que poden incloure la sol·licitud del document d'identitat del Client.</p>	<p>Execució d'un contracte o mesures precontractuals.</p> <p>Consentiment, en cas que s'utilitzin tecnologies d'anàlisi biomètrica.</p>	<p>Documentació acreditativa de la identitat; si escau, informació biomètrica.</p>	<p>Durant la relació contractual.</p> <p>En el cas de biometria, es conservarà durant un termini màxim d'un mes, després del qual només es conservarà un codi alfanumèric que verifica el procés d'identificació.</p>

➔ Vull saber-ne més

A RACCTEL+, amb la finalitat de protegir el client i la mateixa companyia enfront de possibles fraus i/o suplantacions d'identitat, podem verificar l'exactitud de les dades aportades en el marc de la contractació dels nostres productes i/o serveis. Així mateix, tenim implantat un sistema específic de protecció que pot detectar automàticament aquest tipus de situacions a través del tractament de dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Si els nostres sistemes automàtics de detecció de frau i/o suplantació d'identitat deneguen la contractació, podreu sol·licitar-nos la revisió humana del procés de contractació i obtenir tota la informació sobre els motius, adreçant-vos a [docu@RACCTEL+.com](mailto:docu@RACCTEL+.com)

## Sistema Hunter antifrau

RACCTEL+, per tal de protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació, està adherit a l'Associació Espanyola d'Empreses contra el frau. Els seus membres són corresponsables del tractament de les dades del sistema Hunter.

Les dades facilitades en una sol·licitud de contractació seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin en el Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals en el sistema i podran ser consultades, per a les finalitats anteriorment esmentades, per part de les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents al sector de les telecomunicacions. Se'n pot consultar el llistat a <https://asociacioncontraelfraude.com>

Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les vostres dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, adreçant-vos a: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID, a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del vostre document identificatiu.

### Identificació de Clients o Representants.

Les dades personals facilitades seran tractades per RACCTEL+ per acreditar la teva identitat i confirmar l'autenticitat, la vigència i la integritat del teu document identificatiu amb finalitats de seguretat i prevenció del frau. Aquest tractament està legitimat en l'execució del contracte vigent entre totes dues parts.

Així mateix, en cas de tractament de dades biomètriques amb la finalitat de verificar la identificació del client en contractacions per canals no presencials seran tractades per RACCTEL+ amb la finalitat de verificar la teva identitat comparant la fotografia del teu document identificatiu amb la fotografia que facis en el procés d'alta, comptant amb el teu consentiment. RACCTEL+ només aplica procediments de verificació biomètrica en els actes comercials a distància que comporten un risc més alt de suplantació, que exigeixen reforçar les mesures d'identificació. Si no vols proporcionar la teva imatge i les teves dades biomètriques, s'ofereix la possibilitat de finalitzar les contractacions sol·licitades a través de les botigues físiques de RACCTEL+.

En tot cas, RACCTEL+ implementa controls de privadesa des del disseny, assegurant que l'ús de la informació del document es limiti exclusivament als fins per als quals va ser recaptada, pel temps necessari per verificar la identificació del client i dur a terme comprovacions que garanteixin la seguretat, l'exactitud i la confidencialitat durant tot el procés del procés.

← Torna



Solvència patrimonial

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<b>Creació d'un perfil sobre la vostra solvència</b> Per a la qual cosa es consultaran els deutes vençuts i reclamables en altres <a href="#">Societats del Grup</a>	Interès legítim: avaluar la viabilitat de la nova contractació, i reduir el risc d'impagament. En cas que <a href="#">l'anàlisi</a> resulti negativa, us	Dades identificatives, dades de facturació i pagament, deutes vençuts i exigibles, informació de Sistemes	Durant la relació contractual

així com Sistemes d'informació creditícia i fitxers de solvència patrimonial.	informem que la sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas.	d'Informació creditícia.	
<b>Inscripció en sistemes d'informació creditícia</b> En cas d'impagament i si en resulta un deute cert, vençut i exigible, inscripció en Sistemes d'informació creditícia (en Corresponsabilitat amb Equifax Ibérica, SL o Experian Bureau de Crédito, SAU, segons el cas).	Interès legítim: Recollit a l'article 20 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals.	Dades identificatives, import del deute, categoria de serveis sobre els quals es genera el deute.	Fins a la cancel·lació del deute o durant 6 anys des que és exigible.

← Torna



Analítica i millora de serveis

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<b>Millora de la qualitat dels serveis</b> Millora de la qualitat dels serveis prestats, a través de processos destinats a predir, detectar, gestionar i resoldre incidències tècniques o de qualsevol índole en els serveis prestats.	Interès legítim: Millora contínua dels productes i serveis prestats als Clients i Usuaris a través de l'anàlisi detallada de les xarxes, sistemes i processos que els suporten.	Dades facilitades durant la contractació, així com les generades per l'ús dels serveis, incloent-hi contactes amb departaments interns, ús de la web, App, etc., incloent-hi la generació de Perfils. Més detall <a href="#">AQUÍ</a>	Durant la relació contractual i fins a 18 mesos una vegada finalitzada.
<b>Optimització d'accions comercials i altres tractaments per a fins administratius interns.</b> Durant la vigència del contracte amb el Client, compartirem amb altres <a href="#">Societats del Grup</a> que prestin productes i serveis similars, les	Interès legítim de les empreses que formen part d'un grup empresarial per transmetre dades personals dins del grup empresarial per a finalitats administratives internes.	Número de telèfon i altres dades identificatives bàsiques.	Durant la vigència del contracte.

<p>dades imprescindibles del Client amb finalitats administratives internes, per exemple, per a la negativització d'audiències en tractaments comercials, per evitar l'enviament de comunicacions reiteratives i/o excessives.</p>			
<p><b>Anonimització de la dada.</b></p> <p>Les dades tractades per a unes altres finalitats són objecte d'un procés d'anonimització irreversible. Una vegada finalitzat aquest procés, les dades resultants no permeten identificar, directament o indirectament, persones físiques.</p> <p>Les dades anonimitzades s'incorporen a un espai de compartició de dades propi, per fer-ne ús en projectes propis i de tercers, contribuint a la creació de serveis innovadors i millora de decisió basada en dades estadístiques.</p>	<p>Interès legítim.</p>	<p>Dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis.</p>	<p>Mentre duri la relació contractual, limitat en tot cas a la informació dels últims dos anys.</p>

➔ Vull saber-ne més

RACCTEL+, sobre la base del seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, pot també analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització d'aquest, l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, la qual cosa suposa l'elaboració d'un **Perfil de l'ús de serveis**, bàsicament amb tres finalitats:

- a) Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, enrutar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.).
- b) Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).
- c) Elaborar models de pensió d'abandonament i altres models estadístics.

Per a aquestes finalitats utilitzem dades pseudonimitzades, així com informació sobre l'ús que el Client fa dels serveis que posem a la seva disposició entenent com a tal: servei de telecomunicacions (que inclou la gestió correcta de la relació contractual, facturació i pagaments, la qualitat del servei de telecomunicacions i de la xarxa), serveis de consulta com l'app o servei d'atenció al client i la qualitat d'aquests serveis, així com la resolució d'incidències. Per exemple, a títol enunciatiu es poden utilitzar les dades següents: tipus i/o nombre de trucades realitzades, existència d'itinerància, horaris, volum de navegació, zones de major o menor incidència de trànsit, imports mitjans de factura o recàrrega, incidències, tipologia d'incidència, temps d'espera en atenció al client, tipus d'atenció rebuda, temps de resolució d'incidències, reintents de trucada fallida, si s'utilitza o no l'app, etc. De vegades s'utilitzaran sistemes d'Intel·ligència Artificial per fer aquestes anàlisis.

En aquests casos, RACCTEL+ adoptarà les mesures oportunes a fi de garantir que l'impacte en el dret a la protecció de dades del client sigui el mínim. Per exemple, tractarà només aquelles dades que siguin estrictament necessàries per a aquesta finalitat. El Client pot oposar-se al tractament de les seves dades amb aquesta finalitat escrivint a [docu@euskaltel.com](mailto:docu@euskaltel.com)

← Torna



#### Informació comercial pròpia

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<p><b>Segmentació amb finalitat comercial</b></p> <p>Personalitzar les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i els desitjos dels Clients.</p>	<p>Interès legítim per a una personalització amb dades bàsiques, avaluat l'equilibri entre el benefici per al Client (rep informació més rellevant) i per a RACCTEL+ (comunicacions més efectives).</p>	<p>Dades facilitades durant la contractació, com també les generades per l'ús dels serveis, incloent-hi contactes amb departaments interns, ús de la web, App, etc. Més detall a baix.</p>	<p>Durant la relació contractual.</p>
<p><b>Enviament d'informació sobre millors tarifes</b></p> <p>Als usuaris finals a través dels mitjans de comunicació habituals amb una periodicitat, almenys, anual.</p>	<p>Obligació legal. Article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.</p>	<p>Dades identificatives, informació dels serveis contractats i dades de contacte.</p>	<p>Mentre duri la relació contractual</p>

<p><b>Enviament de comunicacions comercials pròpies</b></p> <p>Per mitjans electrònics o no electrònics, relatives a productes i/o serveis similars als contractats, notícies, invitacions a esdeveniments o a participar en concursos, i altres accions de promoció de la Societat.</p>	<p>Interès legítim: oferir al client productes o serveis similars als contractats. I per personalitzar les comunicacions segmentant els destinataris a partir de dades recaptades en la contractació, recàrregues i consums.</p>	<p>Dades identificatives i de contacte, serveis i productes contractats, adreça.</p> <p>Si hi ha consentiments específics: dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis. Detall més a baix</p>	<p>Fins que us hi oposeu o fins a 12 mesos després de finalitzar la relació contractual.</p>
<p><b>Elaboració d'un perfil comercial complet.</b></p> <p>Crear perfils comercials amb les dades derivades de la prestació del servei, dades de trànsit, navegació i localització, dades inferides, així com dades obtingudes de fonts externes, amb finalitat comercial.</p>	<p>Consentiment</p>	<p>Dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis.</p> <p>Dades d'ús de dispositius i altres serveis contractats (continguts visualitzats a la TV).</p> <p>Interaccions web/XS/App</p> <p>Més detall a baix.</p>	<p>Mentre no ens en retireu el consentiment</p>
<p><b>Enviament de comunicacions de productes i serveis de tercers.</b></p> <p>: Enviament de comunicacions comercials, per mitjans electrònics (incloent-hi Whatsapp) o no electrònics, informació sobre productes i/o serveis diferents dels contractats o prestats per altres empreses <a href="#">del nostre Grup o per empreses terceres amb les quals tenim acords comercials, dels sectors de telecomunicacions, financers, assegurances,</a></p>	<p>Consentiment</p>	<p>Dades identificatives i de contacte.</p> <p>Si hi ha consentiments específics: dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis. Més detall <a href="#">AQUI</a></p>	<p>Mentre no se'n retiri el consentiment o fins a la finalització de la relació contractual.</p>

<p><a href="#">tecnologia, energia,</a>  <a href="#">audiovisual, seguretat,</a>  <a href="#">educació, oci, automoció,</a>  <a href="#">publicitat, gran consum.</a></p>			
<p><b>Comunicació de dades a empreses del Grup MasOrange.</b></p> <p>Comunicació de les dades del Client a altres empreses del <a href="#">Grup MASORANGE</a> per a l'enviament d'ofertes comercials per qualsevol mitjà (incloent-hi Whatsapp).</p>	<p>Consentiment</p>	<p>Dades identificatives i de contacte.</p> <p>Si hi ha consentiment per elaborar perfil comercial: dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis.</p>	<p>Mentre no se'n retiri el consentiment o fins a la finalització de la relació contractual.</p>
<p><b>Publicitat</b></p> <p>Ús de les dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dades d'ús dels serveis per personalitzar la publicitat que veig en diferents mitjans (com ara, Internet, televisió) d'acord amb les meves preferències per part de Masbusiness Advertising. Més detall a baix.</p>	<p>Consentiment</p>	<p>Dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis.</p> <p>Dades d'ús de dispositius i altres serveis contractats (continguts visualitzats a la TV).</p> <p>Interaccions web/XS/App</p>	<p>Mentre no se'n retiri el consentiment o fins a un any després de la finalització de la relació contractual. En aquest últim cas, la informació corresponent als dos últims anys d'activitat podrà continuar sent utilitzada per Masbusiness Advertising, SL, durant un any posterior a la baixa, i es procedirà a eliminar-les transcorregut aquest termini. Les dades anteriors a aquest període s'eliminaran automàticament.</p> <p>Tot i això, podeu exercir el dret de supressió davant Masbusiness</p>

			Advertising, SL, abans que transcorri aquest termini.
--	--	--	--

➔ Vull saber-ne més

Les comunicacions comercials a les quals es refereixen els tractaments indicats en aquesta secció podran enviar-se per mitjans electrònics, com ara correu electrònic, SMS o Whatsapp; així mateix, també inclouen l'ús de la teva adreça de correu electrònic i/o número de telèfon per a la realització d'accions de publicitat personalitzada en xarxes socials, on aquestes dades s'utilitzen únicament per identificar-te i presentar-te els anuncis d'una campanya concreta.

RACCTEL+, emparant-se en l'interès legítim que ens assisteix per a la Personalització de les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, podem segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació, recàrregues i consum (per exemple, per dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una tarifa determinada).

Mentre que, a RACCTEL+, entenem per **elaboració de perfil** l'ús de dades personals, dada d'ús dels nostres serveis, així com dades de facturació, pagaments, recàrregues o consums amb la finalitat d'analitzar o predir aspectes com ara les preferències personals, interessos i comportaments, percepció de qualitat dels nostres serveis, etc.

Entre les dades que podem tractar amb aquestes finalitats, a més de les dades recaptades en el marc de la contractació, facturació i consum, hi ha informació personal que ens hagi pogut proporcionar el client en diferents contextos, com per exemple edat, adreça o qualsevol altra que ens hagi facilitat en el marc de campanyes específiques o enquestes, com ara interessos, informació sobre el terminal o preferències; dispositius connectats al servei d'internet fix de la llar, així com les audiències de televisió i/o altres dispositius, que formin part de l'oferta que tinguis contractada amb RACCTEL+; dades de navegació (aquelles dades tècniques associades a les visites web fetes incloent-hi adreça IP, data i hora de connexió, consulta DNS, etc.); i les dades de trànsit i localització associades a la posició geogràfica del servei mòbil (en la mesura i durant el temps necessari per a la realització d'aquesta promoció).

A RACCTEL+, utilitzem el perfilat amb finalitat comercial, en aquells casos en els quals l'interessat n'hagi proporcionat el consentiment, per tenir una millor comprensió dels comportaments dels nostres clients. L'objectiu és poder conèixer amb més detall quins són els interessos dels nostres Clients per oferir-los informació comercial sobre productes o serveis que, en funció d'altres consentiments atorgats, podran ser de RACCTEL+ o de qualsevol [altra empresa del Grup](#) o de terceres empreses..

En particular, si ens proporciones el consentiment específic per fer-ho, podrem compartir les dades del perfil comercial complet amb Masbusiness Advertising, SL, del Grup MasOrange. Masbusiness Advertising SL proporciona serveis que ajuden els anunciants a gestionar campanyes publicitàries digitals en diversos canals, com ara llocs web, aplicacions, àudio, televisors intel·ligents i altres tipus de vídeo. Amb les dades del Perfil Comercial Complet, aquesta publicitat serà molt més rellevant per al Client, i més efectiva per als anunciants. La informació, en qualsevol cas, es compartirà amb Masbusiness Advertising, SL, aplicant mesures de minimització de dades i privadesa per defecte, com, per exemple, restringint informació innecessària per a la finalitat i aplicant pseudònims.

Així mateix, t'informem que, per activar la publicitat digital, Masbusiness Advertising, SL, utilitza exclusivament identificadors pseudònims (hasheats) generats a partir d'una única dada (número de telèfon o email). Aquests identificadors, que no permeten identificar-te directament, són els únics que s'utilitzen amb tercers que participen en l'ecosistema de la publicitat digital, incloses les xarxes socials. En cap cas es transmeten a aquests tercers ni als anunciants les teves dades identificatives, la teva informació personal ni el teu perfil.

Pots obtenir més informació sobre les activitats que du a terme Masbusiness Advertising SL, incloent-hi com es generen els identificadors publicitaris, en aquest [enllaç](#).



← Torna









## ➡ A qui comuniquem les vostres dades?



RACCTEL+ només comunicarà les teves dades personals amb tercers quan compti amb una base de legitimació vàlida i suficient per fer-ho, com s'ha indicat en cada una de les finalitats explicades en aquesta política, sigui el consentiment o l'interès legítim, o per ser obligatori per complir amb la legislació.

En relació amb l'acord de col·laboració subscrit entre RACC i Euskaltel en virtut del qual Euskaltel presta serveis de telecomunicacions sota la marca RACCTel+ es facilitaran al REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA (RACC), en base a l'interès legítim, les dades següents dels clients socis del RACC: DNI, número telèfon mòbil, tipus de servei (mòbil o paquet de serveis) alta o baixa de servei i data, tret que s'indiqui el contrari mitjançant la marcació de la casella corresponent. La finalitat serà realitzar el seguiment i la supervisió del compliment de les obligacions de l'acord amb Euskaltel i gestionar de manera integral tots els beneficis i avantatges associats a la contractació per part dels seus socis dels productes i serveis del RACC. Podreu tenir accés a la informació detallada sobre la validesa de l'interès legítim del RACC per a aquesta comunicació sol·licitant-ho a [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com).

A continuació, es resumeixen les comunicacions de dades que poden implicar els tractaments explicats anteriorment:

Destinataris	Categories de Dades	Bases de legitimació
 Altres operadors	Dades identificatives, de contacte i de trànsit	Execució d'un contracte (enrutament de trucades, interconnexió, gestió de STA)
	Dades identificatives, número de telèfon	Obligació legal per al procés de Portabilitat numèrica (article 33 de la Llei 11/2022 general de telecomunicacions)
	Número de telèfon, data de portabilitat.	Interès legítim dels clients per detectar possibles fraus en la contractació.
 Entitat Bancària respecte de la qual s'ha	Dades identificatives, de facturació i cobrament, mitjans de pagament.	Execució d'un contracte

acceptat la domiciliació de "Càrrec Directe SEPA".		
 Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial: Equifax Ibérica, SL, i Experian Bureau de Crèdit, SAU.	Dades identificatives i deute pendent	Interès legítim: art. 20 Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals
 <a href="#">Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud</a>	Dades identificatives, de contacte, mitjans de pagament, productes i serveis contractats.	Interès legítim per part de les empreses adherides de detectar informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei
Altres empreses del <a href="#">Grup</a>	Dades identificatives, de contacte, mitjans de pagament, deute, productes i serveis contractats.	 Interès legítim: Prevenió del frau
	Dades de contacte	 Interès legítim: Optimització d'accions comercials per evitar duplicitats entre marques del Grup
	Dades identificatives, de contacte, mitjans de pagament, facturació i cobrament, trànsit de telecomunicacions.	 Interès legítim: Finalitats administratives internes del Grup Empresarial
	Dades identificatives, de contacte, productes i serveis contractats amb finalitats comercials	 Consentiment
Masbusiness Advertising	Perfil comercial complet	 Consentiment
 Sistema de Gestió de Dades d'Abonat (CNMC)	Serveis d'emergència– Dades identificatives, de contacte i localització	Obligació legal: Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014
	Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte	Consentiment

	Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – dades identificatives i de contacte	Consentiment
 Agents facultats (com ara Forces i cossos de seguretat de l'Estat) i Jutges i Tribunals	Els previstos en la legislació vigent. Més informació <a href="#">AQUI</a>	Obligació legal: Llei 25/2007 de conservació de dades i codi penal, entre d'altres
 Administracions públiques, com ara Agència Tributària, CNMC, Ministeri competent, autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades	El que sigui requerit en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació.  En el cas del trànsit irregular: dades de trànsit de telecomunicacions	Obligacions legals

➔ Vull saber-ne més

#### Cooperació amb Agents Facultats

Us informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el vostre servei de telecomunicacions a les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractades amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la vostra relació contractual amb RACCTEL+ o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP assignades, dades d'ubicació o adreces de correu electrònic emissores o receptors de comunicacions. La base de legitimació d'aquest tractament és el compliment d'obligacions legals. Les dades tractades amb aquesta finalitat seran tractades mentre la línia estigui activa i, després d'això, en els terminis legalment previstos. Les dades de trànsit tractades amb l'única finalitat de complir l'esmentada legislació seran conservades durant un any.

← Torna

#### ➔ Proveïdors de serveis de RACCTEL+

D'altra banda, ens recolzem en empreses especialitzades que ens ajuden amb algunes de les funcions necessàries per a la prestació dels serveis, i que per al desenvolupament de les seves tasques necessiten accedir i tractar dades personals, actuant com a encarregats del tractament. Aquests proveïdors de confiança, que podran tractar les dades per a les finalitats informades prèviament, pertanyen als sectors de: Atenció al Client, Logística, Gestió administrativa, Publicitat

i comunicació, Serveis jurídics, Empreses de recobrament, Sistemes d'informació, Ciberseguretat, Tecnologia basada en Intel·ligència Artificial, Gestió documental, entre d'altres.

RACCTEL+ pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar puntualment dades d'usuaris des de fora de l'Espai Econòmic Europeu. En tot cas, s'han definit garanties per tal d'assegurar un nivell adequat de protecció de les dades personals. Aquestes garanties solen consistir en la subscripció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea amb aquells proveïdors que es trobin en aquesta situació o normes corporatives vinculants, depenent de cada cas. Si voleu obtenir una còpia o informació sobre aquestes garanties, podeu escriure a la nostra Delegada de Protecció de Dades a l'adreça de correu electrònic indicada a l'apartat 1.

En la taula següent es poden consultar els països fora de l'Espai Econòmic Europeu en els quals podran realitzar-se tractaments de dades personals per part de proveïdors de la societat dins de la prestació dels serveis indicats a continuació:

Servei	País
Suport tècnic expert	Índia

← Torna

#### ➔ Durant quant de temps conservarem les dades?

RACCTEL+ només utilitzarà les dades mentre siguin necessàries per a la finalitat amb la qual s'han recaptat. Podeu obtenir informació sobre aquests terminis a les taules de l'apartat 2. Es procedirà a bloquejar les dades una vegada finalitzats aquests terminis, a disposició només de les autoritats policials o Jutges i Tribunals, el Ministeri Fiscal o les Administracions Públiques competents fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament (article 32 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals), en un termini que generalment és de sis anys després de la finalització del contracte. Tot això tret que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial. Si n'hi ha, es mantindran les dades fins que el procediment finalitzi i el resultat sigui ferm.

No obstant això, hi ha categories de dades i finalitats per als quals s'apliquen diferents terminis de conservació, que es poden consultar a l'apartat 2.

← Torna

#### ➔ Tractament de dades de menors de 14 anys

Només poden contractar els Serveis de RACCTEL+ persones majors de 18 anys que resideixin a Espanya. Excepte en els casos en el qual un producte o servei involucri específicament menors d'edat, en cas que el Client permeti que un menor de 14 anys faci ús dels serveis, el Client, com a responsable del menor per ostentar-ne la pàtria potestat completa, haurà d'autoritzar de manera prèvia i expressa el tractament de les dades personals del menor en els termes exposats en la present Política. Si RACCTEL+ detecta el tractament de dades d'un menor, adoptarà mesures de seguretat i privadesa adequades per a evitar riscos en el seu tractament.

← Torna

#### ➔ Utilització de sistemes d'Intel·ligència Artificial

A RACCTEL+ utilitzem tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) en alguns dels nostres processos per millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis que oferim als nostres Clients. Aquests sistemes d'IA ens permeten fer tasques com ara l'anàlisi predictiva per a la detecció de fallades en la xarxa de telecomunicacions, la millora de l'atenció al client mitjançant bots i assistents virtuals, i l'optimització de l'oferta de serveis segons les necessitats del Client. Assegurem que tots els processos que involucren IA s'implementen respectant la privadesa i la seguretat de les dades personals dels nostres usuaris.

Complim amb la normativa vigent relacionada amb la Intel·ligència Artificial, incloent-hi el Reglament de la Unió Europea sobre IA. Això implica que els nostres sistemes d'IA estan dissenyats per operar de manera ètica, garantint la no discriminació, la transparència i el respecte pels drets fonamentals dels usuaris. Així mateix, adoptem les mesures necessàries per protegir la confidencialitat i la integritat de les dades que processen aquests sistemes, assegurant que el seu ús sigui sempre conforme als principis de protecció de dades i els estàndards legals aplicables.

← **Torna**

### ➡ **Informació necessària i actualitzada**

Perquè la informació facilitada estigui sempre actualitzada i no contingui errors, el Client o el Representant haurà de comunicar, com més aviat millor, les modificacions de les dades personals que es vagin produint a través les vies de comunicació publicades a la web del Responsable. Així mateix, es podran actualitzar aquestes dades personals a través de l'àrea privada de Client.

D'altra banda, hi ha dades que cal emplenar obligatòriament, de tal manera que l'omissió d'alguna d'aquestes dades podria comportar la impossibilitat de prestar el servei contractat.

← **Torna**

### ➡ **Quins són els vostres drets?**

Us informem que, conforme amb el que es preveu en la legislació de protecció de dades, teniu els drets següents:

- Dret d'accés: Conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- Dret de rectificació: Sol·licitar la modificació de les dades perquè són inexactes o no veraces.
- Dret de portabilitat: Obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractades.
- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits en la Llei.
- Dret de supressió: Sol·licitar la supressió de les dades quan el tractament ja no resulti necessari.
- Dret d'oposició: Sol·licitar el cessament d'ús de les dades quan la base legal, de les indicades a la taula de l'apartat 2, sigui l'interès legítim (com ara per a l'enviament de comunicacions comercials).
- Dret de revocar el consentiment prestat. Es pot fer en qualsevol moment trucant a atenció al client o a través de l'àrea privada.

Teniu informació detallada sobre cada dret, i també ajuda per exercitar-los, [a la nostra web](#). Podeu exercitar aquests drets a través de correu postal a C. Profesor Potter, 190, 33203 Gijón (Astúries) o bé per correu electrònic a l'adreça [docu@euskaltel.com](mailto:docu@euskaltel.com) indicant el dret que voleu exercitar i

acompanyant la documentació requerida. Així mateix, us informem que podeu interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En el cas que tingueu algun dubte sobre el tractament de les dades personals, podeu contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com).

← Torna

### ➡ Codis de conducta

RACCTEL+ està adherit al sistema de mediació en línia, a través de dos Codis de Conducta per al tractament de reclamacions que els usuaris puguin interposar en matèria de protecció de dades. Per fer-ho, els interessats poden posar-se en contacte amb Autocontrol a través de l'adreça de correu: [mediació@autocontrol.es](mailto:mediació@autocontrol.es).

Consulta [aquí](#) tota la informació sobre aquests codis de conducta.

RACCTEL+ es reserva el dret de modificar els presents termes quant al tractament de dades personals dels nostres clients o els seus Representants per adequar-los a novetats legals o jurisprudencials, o a canvis en els processos de negoci. En aquests casos, els Clients o els seus Representants seran convenientment informats d'aquests canvis, amb raonable antelació a la posada en pràctica.

Data entrada en vigor de la versió actual: 28/02/2026

← Torna