

Normas corporativas vinculantes de Responsable del Tratamiento del Grupo Telefónica

7 de marzo de 2023

NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DEL GRUPO TELEFÓNICA

Índice

Introducción	3
1. Ámbito de aplicación	4
2. Definiciones	4
3. Garantías de protección de datos	8
3.1. Transparencia y lealtad	9
3.2. Licitud del tratamiento	11
3.3. Limitación de la finalidad	11
3.4. Minimización y exactitud de los datos.....	12
3.5. Limitación del plazo de conservación	12
3.6. Categorías especiales de datos personales	12
3.7. Datos personales de los niños.....	13
3.8. Seguridad.....	13
3.9. Restricciones a las transferencias ulteriores.....	14
3.10. Responsabilidad Proactiva	15
3.11. Derechos de los interesados	15
4. Responsabilidad	18
4.1. ¿Quién puede hacer cumplir las BCR?	18
4.2. ¿Qué entidades son responsables dentro del Grupo Telefónica?	19
4.3. ¿Cuáles son los derechos de los terceros beneficiarios?	20
4.4. ¿Quién tiene la carga de la prueba?.....	20
5. Procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR	21
6. Actualizaciones, modificaciones y exclusión a las BCR	22
ANEXO sobre la lista de empresas vinculadas a las BCR en la fase inicial	24
ANEXO sobre las categorías de transferencias internacionales de datos (Responsable del tratamiento).....	29
ANEXO sobre el Protocolo de gestión de los derechos de los interesados.....	32
¿Cuál es la entidad corporativa responsable?.....	32
¿Cómo pueden ejercerse los derechos de los interesados?	32
¿Cuál es el plazo para obtener una respuesta a una solicitud de derechos del interesado?	32
¿Qué ocurre si se rechaza una solicitud o si el interesado no está satisfecho con la respuesta dada?	33
Registro de Cumplimiento	33
ANEXO sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR.....	34
¿Cuál es el organismo corporativo responsable?.....	34

¿Por qué motivos se puede presentar una denuncia?.....	34
¿Cómo se puede presentar una denuncia?.....	34
¿Cuál es el plazo para obtener respuesta a una reclamación?	35
¿Qué ocurre si se admite una reclamación?	35
¿Qué ocurre si se declara inadmisibile una reclamación?.....	35
¿Qué ocurre si se rechaza una reclamación o si el interesado no está satisfecho con la respuesta dada?.....	36
Registro de Reclamaciones.....	36

Introducción

El Grupo Telefónica es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo, con casi 100 años de historia, presencia en España en más del 80 % de los hogares y con más de 345 millones de accesos en todo el mundo. Nos enfocamos principalmente en España, Reino Unido, Alemania y Latinoamérica.

Somos conscientes de que la conectividad es la principal herramienta para acceder al mundo digital actual, mejorar la calidad de vida de las personas y generar riqueza y, en ese sentido, creemos que las redes suponen la plataforma de transformación más potente. Nuestra misión es hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas.

Teniendo en cuenta lo anterior, uno de los pilares de la estrategia global de Telefónica es la generación de confianza en sus usuarios finales, apostando por el respeto a la privacidad, la seguridad y la transparencia. Por ello, hemos implementado las presentes Normas Corporativas Vinculantes ("**BCR**") con el fin de realizar **transferencias internacionales de datos** entre las entidades de Telefónica adheridas a las BCR (Telefónica, S.A. y cada una de sus empresas controladas, que también están obligadas por las BCR de acuerdo con el Anexo sobre la Lista de Empresas obligadas por las BCR, "**Grupo Telefónica**" y cada una de las empresas obligadas las "**Empresas del Grupo**") y cumplir con los más altos estándares de protección de datos y privacidad de **los Titulares de los Datos**.

Las presentes BCR se adoptan de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE ("**Reglamento General de Protección de Datos**" o "**RGPD**"). Dichas BCR, tienen por objeto establecer las garantías adecuadas que otorguen a los datos de carácter personal objeto de tratamiento por el Grupo Telefónica ("**Datos Personales**") un nivel de protección esencialmente equivalente al otorgado por las **Leyes Europeas de Protección de Datos**, tal y como exigen las **Autoridades Europeas**.

Las BCR se aplican a todos los Datos Personales transferidos por Compañías del Grupo ubicadas en el Espacio Económico Europeo ("**EEE**") que actúan como **exportadores de datos** y como **responsables del tratamiento** a Compañías del Grupo ubicadas fuera del EEE que actúan como **importadores de datos** y, dependiendo de las circunstancias, actúan como **responsables del tratamiento** o como **encargados del tratamiento** de un exportador de datos. Todas las Empresas del Grupo obligadas por las BCR figuran en el anexo sobre las categorías de transferencias internacionales de datos.

El conjunto de normas contenidas en las BCR es vinculante para las Empresas del Grupo, enumeradas en el Anexo de la Lista de Empresas vinculadas a las BCR, mediante un Acuerdo Intragrupo ("**Acuerdo Intragrupo**"). Al firmar o adherirse al Acuerdo Intragrupo, las Empresas del Grupo se comprometen a respetar y cumplir todas sus disposiciones en todas las actividades

de tratamiento en las que participen, directa o indirectamente, y que entren en el ámbito de aplicación de las BCR.

Las BCR forman parte de la Política Global de Privacidad del Grupo. Como tales, las obligaciones que establecen y su carácter obligatorio han sido comunicadas a todas las partes individuales incluidas en su ámbito de aplicación, que han tenido acceso a ellas con antelación. En concreto, son vinculantes para los Encargados de Tratamiento internos utilizados por Telefónica y para todos los empleados del Grupo Telefónica en virtud de los correspondientes Acuerdos de Encargado del tratamiento ("DPA"), contratos de trabajo y políticas internas del Grupo, respectivamente.

En resumen, las BCR tienen por objeto establecer garantías adecuadas de protección de datos que confieran a los Datos Personales tratados por el Grupo Telefónica y transferidos a países fuera del EEE un nivel de protección esencialmente equivalente al que proporcionan las Leyes Europeas de Protección de Datos. Son de carácter obligatorio para todas las Empresas del Grupo vinculadas, los empleados y las personas que trabajan en ellas. Para el cumplimiento de esta finalidad, se prevén en el presente documento procedimientos y mecanismos estandarizados que garanticen la uniformidad en las actuaciones de nuestro Grupo y faciliten la comprensión de las normas y su funcionamiento a los interesados.

1. Ámbito de aplicación

Las BCR se aplicarán a:

- Transferencias de datos de una empresa del Grupo a otra, cuando ambas se hayan adherido plenamente a las BCR y estén obligadas a cumplirlas.
- Interesados cuyos datos personales se transfieren dentro del ámbito de las BCR desde una entidad bajo el ámbito de aplicación del Capítulo V RGPD.

Las transferencias ulteriores en el contexto de estas BCR cumplirán los requisitos establecidos en la sección 3.9.

En los anexos correspondientes de las BCR se indican más detalles sobre las empresas del Grupo incluidas en el ámbito de aplicación de las BCR y sobre su alcance territorial.

2. Definiciones

Debe entenderse que los términos clave aquí mencionados tienen las mismas definiciones que las atribuidas en el RGPD. Dicho esto, algunas de las definiciones que figuran a continuación se han resumido o completado con ejemplos a efectos aclaratorios. No obstante, en caso de incoherencia, prevalecerán las definiciones establecidas en el artículo 4 del RGPD.

- **Normas Corporativas Vinculantes (BCR):** Una herramienta de transferencia prevista específicamente en el Reglamento General de Protección de Datos y entendida como una garantía adecuada para la transferencia de datos personales fuera del EEE. Las BCR han sido aprobadas por las Autoridades de Control de Protección de Datos y son vinculantes para todas las Empresas del Grupo Telefónica. Su objetivo es establecer un marco interno normalizado que regule las transferencias de datos personales a países fuera del EEE, al tiempo que confiere a los datos personales tratados un nivel de protección esencialmente equivalente al garantizado por el Reglamento General de Protección de Datos.
- **Responsable del tratamiento:** La persona física o jurídica, autoridad pública, agencia u otro organismo que, solo o conjuntamente con otros, determina los fines y medios del tratamiento de datos personales. Las Empresas del Grupo pueden actuar como responsables del tratamiento cuando deciden los fines y los medios del tratamiento de datos personales (por ejemplo, cuando tratan datos personales de sus empleados para el cumplimiento y la ejecución de un contrato laboral con ellos).
- **Exportador de datos:** la persona física o jurídica vinculada por las BCR que transfiere datos personales a un país fuera del Espacio Económico Europeo.
- **Importador de datos:** la persona física o jurídica vinculada por las BCR que actúa como destinataria de datos personales transferidos desde un país que forma parte del Espacio Económico Europeo.
- **Encargado del Tratamiento:** La persona física o jurídica, autoridad pública, agencia u otro organismo que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Interesado:** Persona física identificada o identificable a la que se refieren los datos personales objeto de tratamiento. Por ejemplo, los empleados de las Empresas del Grupo pueden actuar como interesados en el contexto de las actividades de tratamiento de sus datos personales llevadas a cabo por el Grupo Telefónica.
- **Acuerdo de Encargado del tratamiento (DPA):** Un contrato que rige el tratamiento de datos personales por parte de un encargado del Tratamiento en nombre de un responsable del tratamiento. La redacción de dicho contrato es obligatoria en virtud del Reglamento General de Protección de Datos. Los DPA deben ser vinculantes tanto para el responsable del tratamiento como para los encargados del tratamiento, y establecer el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales, las categorías de interesados y las obligaciones del responsable del tratamiento. En este sentido, las Empresas del Grupo han firmado y ejecutado DPAs con

sus proveedores internos o externos en línea con los requisitos establecidos por el Reglamento General de Protección de Datos.

- **Diligencia debida:** Da cuenta de un proceso de investigación, revisión o auditoría destinado a verificar hechos o detalles concretos. En materia de protección de datos, este examen se realizará por las Empresas del Grupo para comprobar que los prestadores de servicios utilizados como Encargados del Tratamiento ofrecen las garantías suficientes y permiten la ejecución y cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas implantadas por el Grupo Telefónica.
- **Espacio Económico Europeo (EEE):** Consiste en la organización económica de Estados formada por los Estados miembros que forman parte de la Unión Europea y los países que forman parte de la Asociación Europea de Libre Comercio.
- **Autoridad/es de Control del EEE:** Autoridades independientes de protección de datos, establecidas en los Estados miembros de la Unión Europea o en alguno de los Estados que forman parte del Espacio Económico Europeo, encargadas de supervisar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.
- **Autoridad de Control competente:** Autoridad de control del EEE que, de conformidad con la legislación aplicable, resulte competente para el Exportador de datos y para las actividades de tratamiento de datos del Exportador.
- **Tribunales competentes del EEE:** Los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros de la Unión Europea que deben ser competentes para pronunciarse sobre las infracciones en materia de protección de datos relativas a las denuncias presentadas por los interesados.
- **Autoridades europeas:** Se trata de las instituciones europeas consideradas en general (por ejemplo, la Comisión Europea, el Parlamento Europeo, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, el Consejo Europeo, etc.).
- **Legislación europea sobre protección de datos:** Deben entenderse como normas de protección de datos aplicables en los Estados miembros de la Unión Europea, consideradas conjuntamente con el Reglamento General de Protección de Datos.
- **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD):** Hace referencia a el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento

de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD).

- **Empresas del Grupo:** Hace referencia a todas las empresas del Grupo Telefónica que figuran en el Anexo sobre Relación de Empresas vinculadas a las BCR, y que están vinculadas a las normas establecidas por las BCR.
- **Transferencia internacional de datos:** Corresponden a transferencias de datos personales que se realizan desde el EEE a terceros países que no forman parte de esta organización.
- **Acuerdo intragrupo:** Se refiere al acuerdo corporativo que vincula a las empresas del Grupo a las BCR, lo que significa que, una vez firmado, las empresas deben acatar las normas establecidas por las BCR.
- **Responsable local de privacidad:** Se refiere al órgano corporativo del Grupo Telefónica encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa y obligaciones en materia de protección de datos a nivel local (por ejemplo, en un país concreto en el que opere el Grupo Telefónica).
- **Normativa local:** Se refiere a cualquier norma legislativa o reglamentaria aplicable en un territorio específico incluido en el ámbito geográfico de estas BCR. Las Empresas del Grupo establecidas en los territorios comprendidos en el ámbito geográfico de estas BCR pueden estar sujetas a varias normativas locales.
- **Red de DPOs:** Se refiere al grupo de Responsables Locales de Privacidad (incluidos el DPO Global) encargados de proteger los derechos y libertades de los interesados y con la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de las BCR.
- **Datos personales:** Se refiere a cualquier información relativa a un interesado y, en particular, que permita su identificación directa o indirecta. Esto puede hacerse, por ejemplo, por referencia a un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social del interesado.
- **Violación de la seguridad de los datos personales:** Se refiere a una violación de la seguridad que provoque la destrucción accidental o ilícita, la pérdida, la alteración, la difusión no autorizada o el acceso a datos personales transmitidos, almacenados o tratados de otro modo.

- **Evaluación de impacto (EIPD):** Se refiere a una evaluación de impacto de la protección de datos que evalúa los riesgos que el tratamiento plantea para los derechos y libertades fundamentales de los interesados. Es de obligada realización en determinadas circunstancias previstas en el RGPD.
- **Tratamiento de datos personales:** Debe entenderse como cualquier operación o conjunto de operaciones que se realiza sobre datos personales o sobre conjuntos de datos personales, ya sea por medios automatizados o no, tales como recolección, registro, organización, estructuración, almacenamiento, adaptación o alteración, recuperación, consulta, uso, divulgación por transmisión, difusión o puesta a disposición de otro modo, alineación o combinación, restricción, borrado o destrucción.
- **Área responsable:** Es el área de negocio, según la estructura organizativa de Telefónica, titular de la actividad de tratamiento relacionada con la correspondiente transferencia internacional intragrupo.
- **Canal de Consultas:** Es el canal de comunicación habilitado en la web de Telefónica para consultas y reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable, por ejemplo ética, derechos humanos, medio ambiente, privacidad, salud y seguridad, etc.
- **Autoridad solicitante:** Una autoridad policial o pública de un país fuera del EEE que solicite a una entidad de Telefónica la divulgación de datos personales.
- **Categorías especiales de datos personales:** Se trata de datos personales que revelan el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas o la afiliación sindical, así como el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos destinados a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o a la orientación sexual de una persona física.
- **Grupo Telefónica:** Debe entenderse como el Grupo Telefónica integrado por Telefónica, S.A. y sus filiales vinculadas a las BCR.
- **Terceros beneficiarios:** Personas físicas y jurídicas que se benefician de los derechos establecidos en la sección 4.3. de las BCR.

3. Garantías de protección de datos

El Grupo Telefónica trata los Datos Personales solo en la medida que lo requiera para llevar a cabo su actividad con los más altos estándares de calidad. Las Empresas del Grupo están

sujetas a las normas, reglas y principios de protección de datos definidos por las Leyes Europeas de Protección de Datos, que establecen un alto nivel de protección de los Datos Personales. En consecuencia, y en línea con la estrategia de privacidad del Grupo Telefónica dirigida a generar confianza en los usuarios finales, en virtud de estas BCR hemos establecido las garantías adecuadas para otorgar a los Datos Personales sujetos a dichas BCR un nivel de protección esencialmente equivalente al otorgado por las Leyes Europeas de Protección de Datos, tal y como exigen las Autoridades Europeas.

El Grupo Telefónica cumple, en primer lugar, con las Leyes Europeas de Protección de Datos aplicables, y asegura que la recogida, almacenamiento, uso, transferencia, destrucción y cualquier tipo de actividades de Tratamiento de Datos Personales sean llevadas a cabo por las Empresas del Grupo en línea con dichas leyes. La presente sección describe los principios clave de las Leyes Europeas de Protección de Datos que rigen las actividades de Tratamiento sujetas a estas BCR en todo el Grupo Telefónica. Estos principios no sólo se aplican en virtud de estas BCR, sino también en virtud de la Política Global de Privacidad del Grupo, así como por los procedimientos y técnicas aplicados por nosotros.

3.1. Transparencia y lealtad

Las Empresas del Grupo tratarán los datos personales de forma lícita, leal y transparente en relación con los interesados.

El Grupo Telefónica implementa todas las medidas necesarias para garantizar que los Interesados reciban información fácilmente accesible y comprensible sobre los Datos Personales que son objeto de tratamiento por parte de las Empresas del Grupo.

En este sentido, nuestra Política Global de Privacidad, así como los avisos de privacidad dirigidos a los Interesados, contiene información sobre los siguientes aspectos:

- La identidad y los datos de contacto de la empresa del Grupo que actúa como responsable del tratamiento, o la misma información sobre su representante, en su caso.
- Los datos de contacto del DPO Global y, en su caso, del Responsable local de privacidad.
- Los fines del tratamiento de los datos personales. Además, cuando la Empresa del Grupo pretenda tratar posteriormente los Datos Personales con una finalidad distinta de aquella para la que fueron recogidos, deberá facilitar previamente al Interesado la información pertinente sobre esa otra finalidad.
- La base jurídica para el Tratamiento de los Datos Personales, y los intereses legítimos perseguidos por la Empresa del Grupo o un tercero cuando estos sirvan de base jurídica para el Tratamiento.
- Las categorías de Datos Personales de que se traten, cuando los Datos Personales no se obtengan directamente del Interesado.

- Los destinatarios o categorías de destinatarios de los Datos Personales, en su caso, e información sobre si se encuentran dentro o fuera del EEE.
- La fuente de la que se obtuvieron los Datos Personales si no se obtienen directamente del Interesado.
- El periodo durante el cual se conservarán los Datos Personales, o los criterios utilizados para determinar dicho periodo.
- Cuando los Datos Personales se faciliten para la ejecución de un contrato o por requisito legal o contractual, las consecuencias de no facilitarlos.
- Información sobre los derechos de los Interesados y los medios para ejercerlos.
- La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles cuando proceda, así como información sobre la lógica aplicada y sobre las consecuencias de este tipo de tratamiento.
- Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente del EEE.
- Derecho a retirar el consentimiento cuando este sirva de base jurídica para el tratamiento.

A efectos de transparencia, el cuerpo principal de las BCR, junto con los Anexos sobre el Protocolo de Gestión de los Derechos de los Interesados y el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR, estará disponible públicamente en el Centro de Transparencia de Telefónica para todas las categorías de interesados. Para ello, el cuerpo principal de las BCR publicadas en el Centro de Transparencia de Telefónica deberá incluir, al menos:

- la descripción del ámbito de aplicación del BCR;
- la responsabilidad del Grupo;
- los principios de protección de datos;
- la licitud del tratamiento;
- seguridad y notificaciones de las violaciones de datos personales;
- restricciones a las transferencias ulteriores, y
- los derechos de los interesados.

En particular, los empleados pueden acceder a las BCR en la Intranet de las Empresas del Grupo y también se les proporcionarán cuando lleven a cabo el proceso de incorporación. Las Empresas del Grupo informan a los empleados de las consecuencias del incumplimiento de las BCR, ya que forman parte de la Política Global de Privacidad. Asimismo, los Interesados que se acojan a los derechos de terceros beneficiarios podrán acceder a las BCR online a través de la página web de Telefónica.

3.2. Licitud del tratamiento

El Grupo Telefónica solo trata Datos Personales si puede ampararse en alguna de las bases legales establecidas por la Legislación Europea sobre Protección de Datos.

Por lo tanto, el Tratamiento de los Datos Personales solo será realizado por cualquiera de las Empresas del Grupo, siempre que se cumpla alguna de las circunstancias que se indican a continuación:

- Los Interesados han dado su consentimiento para el Tratamiento de forma libre e inequívoca para uno o varios fines específicos.
- El Tratamiento de Datos Personales es necesario para la ejecución de un contrato en el que los interesados son parte o para adoptar medidas a petición de los interesados antes de celebrar dicho contrato.
- El Tratamiento de Datos Personales es necesario para el cumplimiento de una obligación legal a la que está sujeta una Empresa del Grupo.
- El Tratamiento de Datos Personales se lleva a cabo para realizar una misión en interés público.
- El Tratamiento de Datos Personales tiene por objeto satisfacer los intereses legítimos de cualquiera de las Empresas del Grupo. No obstante, las Empresas del Grupo no llevarán a cabo el tratamiento si los intereses o los derechos y libertades fundamentales de los Interesados prevalecen sobre dichos intereses legítimos.
- El Tratamiento de Datos Personales es necesario para proteger los intereses vitales de los interesados o de otras personas físicas.

Las Empresas del Grupo también pueden tratar Datos Personales cuando lo permita la normativa local aplicable de un Estado miembro de la UE.

3.3. Limitación de la finalidad

El Grupo Telefónica solo recabará Datos Personales para finalidades determinadas, explícitas y legítimas de acuerdo con las bases legales previstas en el apartado 3.2. Además, las Empresas del Grupo no tratarán los Datos Personales de forma incompatible con los fines anteriormente mencionados.

Para garantizar el cumplimiento del principio de limitación de la finalidad, a la hora de considerar si los Datos Personales pueden ser tratados para una finalidad distinta, las Empresas del Grupo tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Si existe una conexión entre el propósito original y el nuevo.
- Expectativas de los Interesados en relación con el tratamiento de sus Datos Personales por el Grupo Telefónica.

- La naturaleza de los datos personales en cuestión, en particular si se tratan categorías especiales de datos personales, de conformidad con el artículo 9 del RGPD, o si se tratan datos personales relacionados con condenas e infracciones penales, de conformidad con el artículo 10 del RGPD.
- Consecuencias del tratamiento ulterior para los interesados.
- Las garantías aplicadas para proteger los Datos Personales.

3.4. Minimización y exactitud de los datos

Las Empresas del Grupo solo tratarán los Datos Personales siempre que sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para los fines del Tratamiento. Los sistemas, equipos y procedimientos del Grupo Telefónica están diseñados para minimizar la cantidad de Datos Personales tratados.

Los datos personales serán siempre exactos y, en caso necesario, se mantendrán actualizados. El Grupo Telefónica incorpora el principio de veracidad en sus políticas internas mediante la creación de mecanismos para que los Interesados puedan comunicar cualquier modificación de sus Datos Personales. En consecuencia, los Datos Personales inexactos se suprimirán o rectificarán sin demora indebida.

3.5. Limitación del plazo de conservación

Los Datos Personales tratados por el Grupo Telefónica se almacenarán de forma que permitan la identificación de los Interesados durante no más tiempo del necesario para los fines para los que están siendo tratados.

El Grupo Telefónica tiene implantada una política de conservación de datos en virtud de su Dominio de Conservación que prevé los plazos legales de conservación aplicables en la jurisdicción de cada Empresa del Grupo. Dichos periodos de conservación se han establecido teniendo en cuenta los fines para los que se tratan los Datos Personales y las limitaciones legales aplicables. Los periodos de conservación se harán constar en el Registro de Actividades de Tratamiento de cada Empresa del Grupo.

3.6. Categorías especiales de datos personales

Las Categorías Especiales de Datos Personales solo serán tratadas por las Empresas del Grupo cuando puedan justificarse en una determinada base de legitimación, de conformidad con las Leyes Europeas de Protección de Datos y, además:

- Cuando los Interesados hayan dado su consentimiento explícito al Tratamiento para uno o varios fines específicos.
- Cuando el Tratamiento sea necesario para proteger los intereses vitales de los interesados o de otras personas físicas, en el supuesto de que el interesado no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento

- Cuando el Tratamiento se refiera a Datos Personales que el interesado haya hecho manifiestamente públicos.
- Cuando el Tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos específicos de la Empresa del Grupo que actúe como Responsable del Tratamiento o de los interesados en el ámbito del derecho laboral y de la Seguridad Social y siempre que esté autorizado por una ley o un convenio colectivo.
- Cuando el tratamiento sea necesario para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones o cuando los tribunales actúen en ejercicio de su función judicial.

3.7. Datos personales de los niños

El Grupo Telefónica no tratará los Datos Personales de los niños a menos que exista un motivo legítimo y una base legal que justifique dicho Tratamiento.

El Grupo Telefónica manifiesta su compromiso con el derecho a la intimidad de los menores, la protección de sus Datos Personales y el fomento del buen uso de la tecnología de acuerdo con las leyes y normativas aplicables.

3.8. Seguridad

El Grupo Telefónica está profundamente comprometido en garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales. Por lo tanto, solo tratamos los Datos Personales de forma que se garantice su seguridad y protección adecuadas contra el tratamiento no autorizado o ilegal y contra la pérdida, destrucción o daño accidental mediante el uso de medidas técnicas y organizativas adecuadas. En los casos en que los Datos Personales no puedan ser tratados en las condiciones mencionadas por el Grupo Telefónica, no trataremos los Datos Personales.

Dado que el Grupo Telefónica se ocupa de la explotación de redes de telecomunicaciones, consideradas infraestructuras estratégicas, dedicamos importantes recursos al diseño de medidas técnicas y organizativas destinadas a reforzar la seguridad de los Datos Personales que circulan por dichas redes y entre las Empresas del Grupo. Las medidas técnicas y organizativas aplicadas están diseñadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el estado de la técnica y los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como el riesgo de variación de la probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de los interesados.

En vista de lo anterior, los Datos Personales tratados por las Empresas del Grupo están siempre investidos de un nivel de protección esencialmente equivalente al que otorga la Legislación Europea sobre Protección de Datos. Para perseguir tan altos estándares de privacidad, llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Pseudonimizamos o ciframos los Datos Personales cuando sea necesario.
- Instalamos controles de seguridad en todos los equipos y sistemas relacionados con el Tratamiento de Datos Personales (por ejemplo, controles de acceso, controles de transmisión, controles de memoria, etc.).

- Nos aseguramos de que, en caso de incidente físico o técnico, se restablezca el acceso y la disponibilidad a los Datos Personales por parte de los usuarios.
- Nos aseguramos de que nuestros empleados que tratan Datos Personales conozcan las normas establecidas en estas BCR y los protocolos de seguridad instalados mediante los respectivos planes de formación y avisos. Se aplicarán sanciones disciplinarias en caso de incumplimiento de las normas y protocolos mencionados.
- Evaluamos y comprobamos la eficacia de las medidas técnicas y organizativas aplicadas para mejorarlas o modificarlas adecuadamente.

Cuando se produzca una **Violación de Datos Personales** que afecte a los Datos Personales cubiertos por estas BCR, las Empresas del Grupo lo notificarán, sin demora indebida, a Telefónica, S.A. y al DPO Global y al Responsable local de Privacidad competente, si procede. Además, se informará a las Autoridades de Control Competentes a más tardar 72 horas después de que la Empresa del Grupo o las Empresas del Grupo tengan conocimiento de la Violación de Datos Personales. En caso de que no se notifique a las Autoridades de Control Competentes en el plazo mencionado, se justificarán los motivos de la dilación. Se notificarán sin dilación indebida a los interesados las violaciones de datos personales que puedan suponer un alto riesgo para sus derechos y libertades.

Las violaciones de datos personales se gestionarán de acuerdo con las normas internas de gestión de incidentes y los protocolos internos de violación de datos, y se documentarán los hechos, los efectos y las medidas correctoras adoptadas a la vista de la violación de datos personales. La documentación correspondiente referida a estos aspectos se pondrá a disposición de las Autoridades de Control Competentes a petición de estas.

Cuando actúa como Responsable del Tratamiento, el Grupo Telefónica garantiza contractualmente que cualquier proveedor que actúe bajo su autoridad y tenga acceso a los Datos Personales de los Titulares solo podrá tratar dichos datos de acuerdo con sus instrucciones y, en todo caso, de forma segura adoptando las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias y con pleno respeto a la Legislación Europea sobre Protección de Datos y a las normas y procedimientos internos aplicables. Cada acuerdo suscrito entre el Grupo Telefónica y sus proveedores establece las obligaciones previstas en el artículo 28 RGPD y, en particular, el deber de notificar sin dilación indebida cualquier Violación de Datos Personales a la entidad de Telefónica que actúe como parte firmante, cuando la Violación de Datos Personales pueda suponer un alto riesgo para sus derechos y libertades. Las Empresas del Grupo han implantado internamente un protocolo adecuado para que Telefónica SA tenga conocimiento de la Violación de Datos Personales sufrida por cualquier proveedor que les preste servicios.

3.9. Restricciones a las transferencias ulteriores

El Grupo Telefónica solo realizará transferencias internacionales de datos a terceros cuando estos, actuando como destinatarios de los Datos Personales y ubicados en un país fuera del

EEE, formen parte del Grupo Telefónica, se hayan adherido plenamente a las presentes BCR y sean capaces de cumplir adecuadamente con los principios y reglas aquí establecidos.

Cuando los destinatarios de los Datos Personales no estén obligados por estas BCR, el Grupo Telefónica solo realizará Transferencias ulteriores de datos si:

- Ha celebrado acuerdos por escrito con los destinatarios de los Datos Personales que cumplen los requisitos establecidos en el Artículo 28.3 RGPD siempre que actúen como Encargados del tratamiento antes de que tenga lugar la Transferencia ulterior y,
- La Comisión Europea ha decidido mediante una Decisión de Adecuación que el país fuera del EEE, un territorio, o uno o más sectores específicos dentro de ese país en cuestión garantizan un nivel adecuado de protección o,
- Los destinatarios de las transferencias ulteriores ofrecen otras garantías adecuadas (por ejemplo, cláusulas contractuales tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión Europea), y en la medida en que dichas garantías aseguren derechos exigibles y recursos jurídicos efectivos a los interesados o,
- La transferencia cumple una condición especificada como excepción permitida por las leyes europeas de protección de datos.

Por el contrario, cuando un destinatario de una transferencia ulterior no pueda garantizar un nivel de protección sustancialmente equivalente al garantizado por las Leyes Europeas de Protección de Datos, se establecerán medidas técnicas, contractuales y organizativas adicionales. Si incluso cuando se apliquen dichas medidas, el Tratamiento no se ajusta a las leyes y normas europeas de protección de datos, el Tratamiento no se llevará a cabo.

3.10. Responsabilidad Proactiva

Las empresas del Grupo que actúen como responsables serán las encargadas del cumplimiento de las BCR y deberán poder demostrarlo.

Las Empresas del Grupo incorporan los principios de privacidad desde el diseño y por defecto en el desarrollo de sus productos y servicios de forma que, desde su concepción inicial, dichos productos y servicios incorporen los requisitos de protección de datos aplicables. Ambos principios son clave para lograr el pleno cumplimiento de las BCR.

En este sentido, el Grupo Telefónica asumirá determinados compromisos relativos a: (i) Evaluación de impacto de la protección de datos; (ii) acuerdos con terceros, y (iii) mantenimiento de un registro de actividades de tratamiento.

3.11. Derechos de los interesados

El Grupo Telefónica atiende debidamente las solicitudes de los Interesados para el ejercicio de los derechos que les otorga la Normativa Europea sobre Protección de Datos

Cuando una Empresa del Grupo actúa como Responsable del tratamiento, garantizamos que el interesado pueda ejercer su derecho a:

- **Información:** al ser informado por el Responsable del tratamiento sobre la recopilación, uso y tratamiento de sus datos personales, si se obtiene directamente del interesado o de un Tercero, de conformidad con las disposiciones del RGPD.
- **Acceso:** obteniendo del Responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no Datos Personales que le conciernen y, en caso afirmativo, acceder a copias de dichos Datos Personales.
- **Rectificación:** obteniendo del Responsable del tratamiento la rectificación de los Datos Personales inexactos que le conciernan sin dilación indebida. A este respecto, los Datos Personales podrán ser completados en consecuencia por el interesado mediante una declaración complementaria.
- **Oposición:** al tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento por motivos legítimos imperiosos relacionados con su situación particular. El responsable del tratamiento solo llevará a cabo el tratamiento si demuestra motivos legítimos imperiosos que prevalezcan sobre los intereses, derechos y libertades del interesado.
- **Supresión:** obteniendo del Responsable del tratamiento la supresión de sus Datos Personales sin demora indebida si se aplica uno de los motivos previstos en el artículo 17 (1) del RGPD:
 - a) Los Datos Personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
 - b) El interesado retira el consentimiento en el que se basa el tratamiento;
 - c) Cuando no exista otro fundamento jurídico para el tratamiento;
 - d) El interesado se opone al tratamiento;
 - e) Los Datos Personales han sido tratados ilegalmente;
 - f) Los Datos Personales deben suprimirse para cumplir una obligación legal del Derecho de la Unión o de los Estados miembros a la que esté sujeto el Responsable del Tratamiento;
 - g) Los Datos Personales se han recogido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información.

El responsable del tratamiento solo rechazará la solicitud del interesado si se aplica alguno de los motivos previstos en el artículo 17, apartado 3, del RGPD (por ejemplo, para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones judiciales).

- **Limitación del tratamiento:** obteniendo del responsable del tratamiento la limitación del tratamiento cuando se aplique uno de los motivos siguientes, de conformidad con el artículo 18, apartado 1, del RGPD:

- Cuando el interesado impugne la exactitud de los datos personales durante un periodo que permita al responsable del tratamiento verificar la exactitud de los datos personales.
- Cuando el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso.
- Cuando el responsable del tratamiento ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para el reconocimiento, el ejercicio o la defensa de un derecho en un procedimiento judicial.
- Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento en espera de que se compruebe si los motivos legítimos del responsable del tratamiento prevalecen sobre los del interesado.

En tales circunstancias, los Datos Personales solo se tratarán, aparte de para su almacenamiento, con el consentimiento del Interesado o para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones, para la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público.

- **No ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles**, que produzca efectos jurídicos sobre el Interesado o que le afecte de manera similar y significativa, a menos que se permita en las siguientes circunstancias, de conformidad con el artículo 22 (2) del RGPD:
 - Cuando dicha decisión sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre el Interesado y un Responsable del tratamiento;
 - Cuando dicha decisión esté autorizada por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros al que esté sujeto el responsable del tratamiento, y que también establezca medidas adecuadas para garantizar los derechos y libertades del interesado y sus intereses legítimos; o bien
 - Cuando dicha decisión se base en el consentimiento explícito del interesado.
- **Retirar el consentimiento:** en cualquier momento y de forma sencilla.

En cualquier caso, el Responsable del tratamiento comunicará cualquier rectificación, supresión o limitación del tratamiento a cada destinatario (cada entidad a la que se hayan transferido los datos personales) al que se hayan comunicado los datos personales relativos al Interesado. El responsable del tratamiento también informará al interesado sobre dichos destinatarios, previa solicitud.

El Grupo Telefónica pone a disposición de los Interesados herramientas y procedimientos claros y sencillos para garantizar y asegurar el correcto ejercicio de sus derechos de acuerdo con la Normativa Europea de Protección de Datos aplicable.

Las Empresas del Grupo facilitan el ejercicio de estos derechos en un plazo de un mes, prorrogable a dos meses más, y se comprometen a responder a las solicitudes, consultas y reclamaciones con la mayor celeridad posible dentro de dichos plazos. Los interesados pueden ejercer sus derechos en cualquier momento poniéndose en contacto con el Canal de Consultas en la dirección siguiente www.telefonica.com (Asunto: Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Telefónica - BCR).

Las solicitudes deben cumplir los siguientes requisitos formales:

- Documento nacional de identidad para confirmar la identidad del interesado, o cualquier otro mecanismo que ofrezca una garantía de identidad similar, cuando existan dudas razonables sobre la identidad del interesado.
- En su caso, acreditación de la representación del representante legal del Interesado.
- Indicación del derecho específico que el interesado desea ejercer.

Una vez registrada una solicitud de ejercicio de un derecho del Titular, el **Área Responsable** de la ejecución de la solicitud tomará las medidas oportunas para gestionar la solicitud.

Se dará respuesta a la solicitud en el plazo de un mes, ampliable a dos meses más en función de la complejidad y el número de reclamaciones que el Área Responsable competente esté gestionando en ese momento. Cuando se amplíe el plazo de respuesta a la solicitud, se informará convenientemente al Interesado sobre dicha ampliación y sobre los motivos concretos que la justifican en el plazo inicial de un mes.

El interesado también tendrá derecho a presentar una reclamación ante las autoridades de control pertinentes del EEE o a interponer una demanda ante los tribunales competentes del EEE. Estos derechos se ejercerán de conformidad con el apartado 4.1.

Las solicitudes de los interesados podrán ser rechazadas cuando reiteren otras solicitudes anteriores y respondidas ya presentadas por el mismo interesado en relación con los mismos hechos.

Para más información sobre la forma en que el Grupo Telefónica gestiona las solicitudes, consultas y reclamaciones relacionadas con el ejercicio de los derechos de los interesados, puede consultarse el Anexo sobre el Protocolo de Gestión de los Derechos de los Interesados.

4. Responsabilidad

4.1. ¿Quién puede hacer cumplir las BCR?

Las BCR son ejecutables por:

- Empresas del Grupo de conformidad con el Acuerdo Intragruppo y la Política Global de Privacidad del Grupo Telefónica;

- Empleados del Grupo Telefónica de acuerdo con su contrato de trabajo y la Política Global de Privacidad del Grupo Telefónica.
- Proveedores de acuerdo con sus respectivos contratos y la Política Global de Privacidad del Grupo Telefónica;
- **Terceros Beneficiarios** de conformidad con los términos establecidos en la Sección 4.3.

contra:

- Empresas del Grupo;
- Otras partes vinculadas por las BCR.

Además, los interesados tienen derecho a:

- Presentar una denuncia ante la autoridad de control competente del EEE de su elección, o la del Estado miembro donde tenga su residencia habitual o lugar de trabajo, o la relativa al lugar donde se haya producido la presunta infracción de las BCR.
- Presentar una demanda ante el tribunal competente del EEE de su elección, el del Estado miembro donde exista un establecimiento del Grupo Telefónica o el relativo al lugar donde tenga su residencia habitual (**tribunales competentes del EEE**).

Los Interesados tendrán derecho a ser representados por una organización o asociación sin ánimo de lucro que haya sido debidamente constituida de conformidad con la legislación de un Estado miembro de la Unión Europea, tenga objetivos estatutarios de interés público y actúe en el ámbito de la protección de los derechos y libertades de los interesados en relación con la protección de sus datos personales. Estos organismos presentarán reclamaciones en nombre de los interesados para el ejercicio de los derechos reconocidos en las presentes BCR y de cualquier otro derecho que la legislación aplicable a los interesados pudiera conferir.

4.2. ¿Qué entidades son responsables dentro del Grupo Telefónica?

Tanto el Exportador como el Importador de datos son responsables solidarios de cualquier infracción de las BCR en relación con una transferencia de datos concreta. No obstante, tanto el Exportador como el Importador de datos podrán quedar exentos de esta responsabilidad si aportan pruebas suficientes de la falta de responsabilidad en el hecho causante de la infracción.

No obstante, lo anterior, Telefónica, S.A., como matriz del Grupo Telefónica, acepta la responsabilidad por cualquier incumplimiento de las BCR por parte de cualquier Empresa del Grupo no establecida en el EEE y se compromete a:

- Adoptar todas las medidas necesarias para remediar los actos de la empresa del Grupo infractora.
- Pagar la indemnización correspondiente por los daños y perjuicios materiales o morales derivados del incumplimiento de la Empresa del Grupo.

Telefónica, S.A. únicamente quedará eximida de las anteriores obligaciones si se acredita que la Empresa del Grupo no es responsable del hecho causante del daño.

Telefónica, S.A. aceptará la jurisdicción de los tribunales competentes o de las Autoridades de Control Competentes en el EEE, así como la responsabilidad por las violaciones de las BCR y por los recursos resultantes del ejercicio de los derechos por parte de los interesados como si la violación hubiera sido causada por ella en el Estado miembro en el que tiene su sede.

A los efectos de las obligaciones previstas, Telefónica, S.A. ha aceptado la responsabilidad por los actos de las Empresas del Grupo y ha adoptado las medidas oportunas para asumir dicha responsabilidad.

Telefónica, S.A., el Exportador de Datos o el Importador de Datos tienen derecho a reparar a cualquiera de las partes implicadas en la correspondiente Transferencia de Datos cualquier daño derivado de una infracción, dolosa o negligente de las BCR.

4.3. ¿Cuáles son los derechos de los terceros beneficiarios?

Los terceros pueden hacer cumplir las BCR para cumplir:

- Los principios establecidos en la Sección 3.
- Cualquiera de los derechos establecidos en la Sección 3.11 y en el Anexo sobre el Protocolo de Gestión de los Derechos de los Interesados.
- Su derecho de transparencia y fácil acceso a las BCR de conformidad con la sección 3.1.
- Mecanismos previstos en la sección 9.1 para abordar los conflictos de leyes.
- El derecho a presentar una reclamación a través del procedimiento interno de reclamación establecido en el Anexo sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR.
- El deber de cooperar con las Autoridades de Control Competentes de conformidad con la Sección 9.
- Los derechos a presentar una reclamación ante las autoridades de Control pertinentes del EEE y a presentar una demanda ante el tribunal competente del EEE de conformidad con la sección 4.1.

El incumplimiento de los puntos anteriores estará sujeto a las disposiciones establecidas en la sección 4.2.

4.4. ¿Quién tiene la carga de la prueba?

Cuando los particulares presenten una reclamación alegando una violación de las BCR que haya dado lugar a daños y puedan demostrar que han sufrido un daño y establecer hechos que demuestren que es probable que el daño se haya producido debido a dicha violación, la Empresa

del Grupo correspondiente, incluida Telefónica, S.A., será responsable de demostrar que no es la causante de dicha violación o que no se ha producido la misma.

En caso de que la Empresa del Grupo correspondiente consiga demostrar que no es responsable del hecho causante de la violación de las BCR, podrá eximirse a esta de cualquier responsabilidad.

5. Procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR

Los Interesados cuyos Datos Personales estén siendo tratados por una Empresa del Grupo tienen derecho a presentar una reclamación contra la Empresa o Empresas del Grupo correspondientes, de conformidad con el Anexo sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR.

Los Interesados podrán presentar una reclamación ante el DPO Global o el Área Responsable por incumplimiento de las BCR contra una Empresa del Grupo cuando consideren que dicha Empresa del Grupo no ha cumplido con las normas recogidas en estas BCR y puedan alegar disconformidad al respecto.

Los interesados podrán presentar una reclamación por infracción de las BCR dentro de los plazos legales previstos por la normativa administrativa y civil aplicable. Dichas reclamaciones estarán sujetas a los plazos de prescripción pertinentes, según lo establecido por la legislación aplicable a los Interesados.

Las denuncias por infracción de las BCR pueden presentarse por escrito dirigiéndose al Canal de Consultas en la dirección www.telefonica.com (asunto: *Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Telefónica - BCR*). Otras reclamaciones en materia de protección de datos no relacionadas con las BCR seguirán los canales y puntos de contacto ya dedicados a este fin por cada entidad de Telefónica.

Las reclamaciones deben ajustarse a los siguientes aspectos formales:

- Nombre, apellidos y dirección del interesado y, en su caso, del representante debidamente acreditado y número del documento nacional de identidad o del pasaporte, si procede.
- Motivos de la reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita una respuesta.
- Empresa/s, departamento o servicio del Grupo donde se hayan producido los hechos que dan lugar a la reclamación.
- Las pruebas documentales en su poder en las que se basa la denuncia.

Se dará respuesta a la reclamación en el plazo de un mes, que podrá ampliarse a dos meses más en función de la complejidad y el número de reclamaciones que el Área Responsable competente esté gestionando en ese momento. Cuando se amplíe el plazo para responder a la reclamación, se informará debidamente al interesado de dicha ampliación y de los motivos concretos que la justifican. Además, se informará al interesado del plazo aproximado para obtener una respuesta.

El interesado también tendrá derecho a presentar una reclamación ante las autoridades de control pertinentes del EEE o a interponer una demanda ante los tribunales competentes del EEE. Estos derechos se ejercerán de conformidad con el apartado 4.1.

6. Actualizaciones, modificaciones y exclusión a las BCR

Estas BCR se actualizarán para reflejar modificaciones en nuestro marco regulatorio, cambios en la estructura del Grupo Telefónica o cambios en nuestras prácticas de protección de datos y privacidad.

Cuando se introduzcan tales modificaciones en las BCR o en los Anexos, nos comprometemos a informar debidamente y sin demora indebida a todas las Empresas del Grupo y a sus empleados, así como a las Autoridades de Control Competentes a petición de estas, mediante la Autoridad de Control Principal. A tal efecto, el DPO Global llevará un registro de las actualizaciones de las BCR, incluida la lista de miembros de las BCR. Además, el DPO Global pondrán esta información a disposición de los Interesados siguiendo los mismos principios de transparencia que los otorgados a las BCR.

Las actualizaciones de las BCR o de la lista de Empresas del Grupo se realizarán sin tener que volver a solicitar la aprobación de una Autoridad de Control siempre que:

- La red de DPO mantiene una lista totalmente actualizada de las empresas del Grupo y realiza un seguimiento y registro de cualquier actualización de las normas y facilita la información necesaria a los interesados o a las autoridades de control competentes que lo soliciten.
- No se realiza ninguna transferencia a una entidad Telefónica recién adherida hasta que esté efectivamente vinculada por las BCR y pueda cumplirlas.
- Cualquier cambio en las BCR y en la lista de las Empresas del Grupo se comunica una vez al año a las Autoridades de Control pertinentes, mediante la Autoridad de Control Principal, con una breve explicación de las razones que justifican la actualización.

No obstante, cuando una modificación pueda ser potencialmente perjudicial para el nivel de protección ofrecido por las BCR o afectar significativamente a las BCR (es decir, cambios en el carácter vinculante), se comunicará previamente a las Autoridades de Control pertinentes, mediante la Autoridad de Control Principal, con una breve explicación de los motivos de esta actualización. En este caso, la Autoridad de

Control Principal también evaluará si los cambios realizados requieren una nueva aprobación.

Una Empresa del Grupo o cualquier otro tercero obligado por las BCR que deje de estarlo podrá optar por conservar, devolver o suprimir los Datos Personales.

Si el Exportador de datos y el Importador de datos acuerdan que los Datos Personales sean conservados por el importador de datos, la protección de estos debe mantenerse de conformidad con los artículos 45 o 46 del RGPD, a menos que se aplique una de las excepciones de conformidad con el artículo 49 del RGPD. No obstante, si el Exportador de datos y el Importador de datos no se ponen de acuerdo sobre la conservación de los datos personales por parte del Importador de datos, este deberá suprimir o devolver los Datos Personales y sus copias a elección del Exportador de datos.

ANEXO sobre la lista de empresas vinculadas a las BCR en la fase inicial

Exportadores			
País	Empresa del Grupo	Número Identificación Fiscal	Información de contacto
Alemania	Telefónica Germany Gmbh & Co. OHG	DE 811 889 638	Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 Múnich, Alemania
	Telefónica Global Services Gmbh	DE 221 033 439	AdalperostraÙe 82-86, 85737 Ismaning, Alemania
	Telefónica Global Roaming Gmbh	DE268569923	
	Telefónica Cybersecurity and Cloud Tech Deutschland Gmbh	DE347731744	
	Telefónica Global Solutions Germany Gmbh,	143/317/21426	Adalperostr 82-86, 85737, Ismaning, Múnich
España	Telefónica lot & Big Data Tech S.A.	A78967577	Ronda de la Comunicación (ed. Oeste 1, 2.º), S/N, Madrid, 28050, Madrid.
	Telefónica Tech S.L.	B78529724	
	Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech S.L.	B-01636760	
	Telefónica Finanzas S.A.	A28639169	
	Telefónica Servicios Audiovisuales S.A.U.	A80568645	
	Telefónica de España, S.A.U.	A82018474	
	Telefónica, S.A.	A28015865	
	Telefónica Educación Digital S.L.U.	B82857053	
	Telefónica Global Solutions S.L.U.	B85627792	
	Telxius Telecom, S.A.	A86565926	

Telefónica Hispanoamérica S.A.	A86854684	
Telxius Cable España, S.L.	B87449922	
Teleinformática y Comunicaciones, S.A.	A78050481	Calle Marroquina, 43 - 1, Madrid, 28030, Madrid
Telefónica Innovación Digital, S.L.	B83188953	
Telefónica Compras Electrónicas S.L.U.	B85284594	
Telefónica Gestión Integral de Edificios y Servicios S.L.U.	B86471802	
Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.	A78053147	Ronda de la Comunicación (ed. Norte 2), S/N, Madrid, 28050, Madrid
Telefónica Móviles España, S.A.U.	A78923125	Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, (28050 Madrid)
Telefónica Correduría de seguros y reaseguros compañía de mediación, S.A.	A80157795	Ronda de la Comunicación, S/N 28001 Madrid.
Fonditel Pensiones, entidad gestora de fondos de pensiones, S.A.	A80416332	
Fonditel Gestión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, S.A.	A83632638	C. de Pedro Teixeira, 8, 28020 Madrid
Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U.	A82261280	C. de Melchor Fernández Almagro, 105, 3, 28029 Madrid
Telefónica Global Technology, S.A.	A82261231	C/ Gran Vía 28, 20813 – Madrid
Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A U.	A05362645	Ronda de la Comunicación, S/N 28001 Madrid.

	Acens Technologies S.L.U.	B84948736	C. de San Rafael, 14, 28108 Alcobendas, Madrid.
	Telefónica Audiovisual Digital S.L.U.	B87613816	Avenida de los Artesanos, 6, Tres Cantos, 28760, Madrid
	Telefónica Ingeniería De Seguridad S.A.	211406340011	C. de Ramón Gómez de la Serna, 109, Bajo Posterior, 28035 Madrid.
Francia	Telefónica Global Solutions France li, S.A.S.,	508 009 982 R.C.S. Nanterre	Tour First 1 Place des saisons Paris La Défense 1, 92400, Courbevoie Francia,
Holanda	Telfisa Global BV	8174.04.612	Zuidplein 112, 1077 XV Amsterdam, Países Bajos.
Luxemburgo	Nova Casiopea RE S.A.	B158616	23 Av. Monterey, 2163 Luxemburgo, Luxemburgo

Importadores			
País	Empresa del Grupo	Número Identificación Fiscal	Información de contacto
Argentina	Telefónica Móviles Argentina, S.A.	3067881435-7	Av. Ingeniero Huergo 723, PB, Ciudad de Buenos Aires.
	Telefónica Global Solutions Argentina, S.A.,	AC.U.I.T 30-71516462-7	Avenida Independencia n.º 169, Planta Baja CP 1099, Buenos Aires Argentina
Brasil	Telefônica Brasil, S.A.	02.558.157/0001-62	Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini 1376, 32.º andar, São Paulo, São Paulo, 04571-936, São Paulo
	T. On The Spot Soluções Digitais do Brasil Ltda	03865842000-02	Avenida Doutor Chucri Zaidan, 2460. Andar: 4; Lado B; Vila Sao Francisco (Zona Sul) Sao Paulo - Sp 04711-130
	Telefónica Corretora de Seguros Limitada	04.772.577/0001-72	Telefônica Corretora de Seguros Ltda, na Rua Geraldo Flausino Gomes, n.º 61, conjunto 12, Bairro Brooklin Novo, CEP. 04575-902, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo
	Telefônica Cibersegurança e	19.290.938/0001-11	Av Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 1690, 06543-001,

	Tecnología do Brasil Ltda		Tambore, Santana de Parnaíba.
	Telefónica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.	35.473.014/0001-07	
	Telefónica lot Big Data E Tecnologia Do Brasil Ltda.	35.308.475/0001-24	Alameda Xingu 200 Sala 101 e 102, Alphaville Centro Industrial e Empresarial/Alphav, Barueri SP, 06455-030.
	Terra Networks Brasil S.A.	91.088.328/0001-67	Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376, conjunto 131, Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936
	Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda	03.441.668/0001-62	Rua Haddock Lobo, 337, 2.º andar, Cj. 21 e 7.º andar, Conjunto 71, Bairro Cerqueira Cesar, CEP 01414-001
	Telefónica Global Solutions Brasil Ltda,	14.314.117/0001-54	Avenida Doutor Chucri Zaidan n.º 1240, 13.º andar, sala 1.304, CEP 04711-130, São Paulo, São Paulo Brasil,
Chile	Telefónica lot & Big Data Tech Chile Spa	76338291-5	Av. Providencia 111, Providencia, Región Metropolitana, Chile.
	Telefónica Chile Servicios Corporativos Ltda.	76.086.148-0	
	Telefónica Chile S.A.	90635000-9	
	Telefónica Moviles Chile S.A.	76124890-1	
	Telefónica Empresas Chile S.A.	78703410-1	
	Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Chile Spa	77145256-6	
	Telefónica Global Solutions Chile, S.P.A.	RUT:76540944-6	
Colombia	Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P B. I. C.	830122566-1	Transversal 60 (Avenida Suba) No. 114 A – 55 - Bogotá D.C.

	Telefónica Tech Colombia S.A.S.	901221987-0	
	Telefónica Global Solutions Colombia, S.A.S	NIF: 900940386-5	Calle 108 N.º 45 - 30 To 2 of 1601, 1014, Bogotá D.C. Colombia
Ecuador	Otecel S.A.	A 1791256115001	Av. Simon Bolivar s/n y Via a Nayon torre 3. Centro Corporativo Ekopark QUITO, Pichincha Ecuador
	Telefónica Global Solutions Ecuador Tgse S.A.	RUC: 1792646766001	Avenida Simón Bolívar 4. Centro Corporativo Ekopark. Torre 4. Oficina 2, 170124, Quito, Pichincha Ecuador,
México	Pegaso PCS S.A. de C.V.	PPC980624U16	Prolongación Paseo de la Reforma 1200, Colonia Cruz Manca
	Telefónica Global Solutions México, S.A. de C.V.,	RFC: BCR04042211A	Cuajimalpa De Morelos, Ciudad De México, Código Postal 05349.
	Telefónica Cybersecurity Tech Mexico S.A. de Cv	TCT200514DM5	Paseo de la Reforma 2620 PH 4, Col. Lomas Altas, Miguel Hidalgo, 11950 Ciudad de México, CDMX, México
Perú	Telefónica del Peru, S.A.A,	20100017491	Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201, Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1), San Isidro, Lima, Perú.
	Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú, S.A.C.	20459151584	Calle Amador Merino Reina N.º 267 Of. 901, San Isidro, Lima 27, Perú
	Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Perú S.A.C.	20606139757	Av. Republica de Panama Nro. 3420 Int. 1701, Urbanización: Limatambo, Distrito / Ciudad: San Isidro, Departamento: Lima, Perú.
	Telefónica Global Solutions Perú S.A.C.	20601013011	Avenida La Paz N.º 1049, Miraflores, 15074, Lima, Miraflores Perú
Reino Unido	Telefónica Digital Limited	1707821788	Highdown House, Yeoman Way, Worthing, West Sussex, Reino Unido, BN99 3HH.
	Telefónica Tech UK & Ireland Limited	11243168	East House, Newpound Common, Wisborough Green, West Sussex, RH14 0AZ.
Uruguay	Telefónica Móviles del Uruguay, S.A.	211406340011	Avenida Constituyente 1467 Piso 24 Edificio Torer El Gaucha Montevideo 10000.

Estados Unidos	Telefónica Global Solutions Usa, Inc.	52-2215332	Waterford Way Suite 300, 33126, Florida, Miami EE.UU.
	Telefónica Tech Inc.	85-3009229	800 Waterford Way Ste 300 Miami, FL, 33126 Estados Unidos.
Venezuela	T. Venezolana C.A.	J003439940	Avenida Francisco de Miranda, Caracas 1062, Miranda, Venezuela.

ANEXO sobre las categorías de transferencias internacionales de datos (Responsable del tratamiento)

<p>Categorías de interesados</p>	<p><u>People</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleados, incluidos los directivos • Consejeros y directores • Candidatos • Estudiantes y colaboradores que participan en proyectos relacionados con Telefónica. <p><u>Legal y cumplimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Representantes legales • Contratistas / Proveedores • Personas que se ponen en contacto con los buzones de DPO para presentar una solicitud relacionada con la privacidad. <p><u>Operaciones / Marketing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios finales de los servicios de Telefónica • Clientes <p><u>Seguridad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitantes • Responsables de seguridad • Personas afectadas por un posible ciber incidente. <p><u>Finanzas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inversores, intermediarios, partes interesadas.
<p>Categorías Datos Personales transferidos, y actividades de tratamiento relacionadas</p>	<p><u>People</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales del empleado: datos de identidad (nombre y apellidos, DNI); información de género; dirección de correo electrónico corporativo, posición dentro de la organización, fecha de nacimiento, CV/perfil profesional en Telefónica, incluyendo foto; posición y papel dentro del organigrama de Telefónica; datos de rendimiento; información relacionada con la trayectoria/antigüedad del empleado en Telefónica; cualificación y formación; datos relacionados con el pago, incluida cuenta bancaria, detalles de la tarjeta de crédito, detalles transaccionales; datos de identidad relacionados con personas dentro de las instalaciones pertinentes, imágenes de CCTV en las que puedan aparecer personas dentro de las instalaciones pertinentes; país de origen y país visitado. • Datos personales de los candidatos: Datos de identificación personal relativos a los candidatos, incluidos los datos curriculares y del puesto de trabajo. • Datos personales de estudiantes y colaboradores: Datos de identificación (por ejemplo, nombre y apellidos) y de contacto.

	<p><u>Legal y cumplimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de altos directivos y miembros del Consejo de Administración: Datos de identificación (nombre y apellidos) y datos personales de familiares y cargo, dentro de la organización. • Datos personales de los representantes legales: Datos de identificación (nombre, apellidos, dirección a efectos de notificaciones, número de identificación nacional). Alcance de los poderes de representación. • Datos personales tratados en el contexto del Canal de denuncias: Datos de identidad relacionados con el reclamante y, potencialmente, con las personas afectadas; datos personales contenidos en la denuncia, entrada de texto abierto; en las reclamaciones de alcance global, también puede compartirse un plan de acción. • Datos personales tratados en el contexto del buzón del DPO: Datos de identificación relativos a los interesados que deseen individualmente ejercer derechos de protección de datos o presentar una solicitud relacionada con la privacidad, información en torno a la solicitud de privacidad en cuestión y datos de identificación relativos a las personas afectadas por un posible ciberincidente. <p><u>Operaciones / Marketing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de los usuarios finales: CDR, incluyendo llamadas entrantes, llamadas salientes, IMSI, TAP, incluyendo llamadas entrantes, llamadas salientes, IMSI; datos relacionados con itinerancia; información de red; ID de usuarios; IMSI y MSISDM de los dispositivos relacionados con la prestación de servicios IoT; datos personales relacionados con los usuarios de plataformas digitales y bases de datos y datos personales almacenados por los usuarios de servicios en la nube en los sistemas de Telefónica. • Datos personales de clientes, proveedores y contratistas: datos de identidad (nombre y apellidos, número de identificación); datos de contacto; datos profesionales, incluido el empleador y el puesto de trabajo; datos relacionados con el pago, incluida la cuenta bancaria, datos de la tarjeta de crédito, datos transaccionales e información relacionada con el riesgo financiero y el cumplimiento. <p><u>Seguridad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de los visitantes: Datos de identidad relacionados con las personas que se encuentran en la instalación en cuestión, imágenes de CCTV en las que puedan aparecer personas que se encuentran en la instalación en cuestión. • Datos personales de las personas afectadas por un posible ciber incidente: Datos relacionados con incidentes y/o amenazas de ciberseguridad (por ejemplo, direcciones IP, nombres de usuario, contraseñas, etc.) <p><u>Finanzas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de inversores, intermediarios y partes interesadas: Datos de identificación (nombre y apellidos).
<p>Fines del tratamiento como responsable del tratamiento</p>	<p><u>People</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fines administrativos y organizativos, incluida la gestión de los RR. HH. • Servicios de contratación • Objetivos de fidelización y bienestar de los empleados. • Talento e iniciativas de movilidad de RR. HH.

	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y sensibilización en asuntos globales <p><u>Legal y cumplimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de poderes de representación para cumplir obligaciones legales • Gestión del repositorio de proveedores globales (dentro del Grupo): fines de coordinación y control con respecto a los proveedores de servicios que contratan dentro del Grupo. • Garantizar el cumplimiento del Código de Conducta de Negocio Responsable de Telefónica y la legislación aplicable, incluyendo la coordinación, implementación y estandarización de las prácticas de cumplimiento dentro del Grupo. • Seguimiento de los indicadores relacionados con la ética empresarial en el Grupo Telefónica y elaboración del informe de información no financiera. • Atender las solicitudes de privacidad de los particulares en todo el Grupo, incluido el ejercicio de sus derechos de protección de datos según lo previsto en la legislación aplicable a los Interesados. <p><u>Operaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de la empresa y contacto comercial. • Gestión de los servicios de itinerancia • Prestación de servicios globales de apoyo. • Prestación de servicios de IoT. • Organización de la participación de <i>startups</i> y pequeñas empresas en proyectos de innovación. • Prestación de servicios de desarrollo y explotación de aplicaciones. • Gestión de las incidencias derivadas de los materiales y productos suministrados por terceros. <p><u>Finanzas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación de servicios de itinerancia • Consolidación y facturación de servicios • Comunicación interna y fidelización de empleados. • Almacenamiento y procesamiento de pagos y otras transacciones financieras. <p><u>Seguridad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los sistemas informáticos, las instalaciones y el personal de Telefónica. • Prestación de servicios de ciberseguridad <p><u>Marketing</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y gestión de eventos in situ en distintos países. • Fomentar los movimientos de inversión y potenciar el crecimiento de Telefónica en todo el mundo. • Desarrollo empresarial y contacto comercial.
--	--

Categorías de destinatarios de los datos personales	Empresas del Grupo situadas fuera del EEE
--	---

ANEXO sobre el Protocolo de gestión de los derechos de los interesados

Los Interesados podrán solicitar al Grupo Telefónica el ejercicio de los derechos que les asisten de acuerdo con la Normativa Europea de Protección de Datos (ver apartado 3.11) siguiendo las indicaciones establecidas en el presente protocolo.

¿Cuál es la entidad corporativa responsable?

El DPO Global es el órgano corporativo responsable dentro del Grupo Telefónica del protocolo de Gestión de Derechos de los Interesados.

Dicho esto, las correspondientes Áreas Responsables de Privacidad dentro de cada Empresa del Grupo son las encargadas de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente protocolo.

¿Cómo pueden ejercerse los derechos de los interesados?

Los Interesados pueden ejercer sus derechos en cualquier momento poniéndose en contacto con (i) la dirección de correo electrónico específica "bcr.dpo@telefonica.com"; y/o (ii) el Canal de Consultas disponible en www.telefonica.com (Asunto: Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Telefónica - BCR).

Las solicitudes de ejercicio de los derechos de los interesados serán tramitadas por el DPO Global y asignadas a cada Área Responsable de Privacidad en consecuencia para su posterior tramitación y cumplimiento.

Las solicitudes deben cumplir los siguientes requisitos formales:

- Documento nacional de identidad para confirmar la identidad del interesado o cualquier otro mecanismo que ofrezca una garantía de identidad similar cuando existan dudas razonables sobre la identidad del interesado.
- En su caso, acreditación de la representación del representante legal del Interesado.

Los anteriores requisitos formales serán valorados por el Área Responsable encargada de hacer efectivo el derecho que se ejercita.

Cuando el Área Responsable de Privacidad aprecie la ausencia de alguno de los requisitos formales, lo comunicará al Interesado con el fin de solicitar la subsanación del mismo. Por el contrario, cuando el Área Responsable de Privacidad aprecie los citados requisitos formales, procederá a registrar la solicitud.

¿Cuál es el plazo para obtener una respuesta a una solicitud de derechos del interesado?

Una vez registrada una solicitud de ejercicio de un derecho del interesado, se asignará un área encargada específicamente de su ejecución (Área de Ejecución). El Área de Ejecución adoptará las medidas oportunas para llevar a cabo dicha ejecución (por ejemplo, la modificación de los Datos Personales incompletos o inexactos indicados en la solicitud de ejercicio del derecho de

rectificación). Dichas acciones serán debidamente registradas por el Área Responsable de Privacidad.

Asimismo, cuando los Encargados del Tratamiento deban colaborar en la ejecución del correspondiente derecho del Titular, la Empresa del Grupo responsable le trasladará la solicitud del Titular.

Se dará respuesta a la solicitud en el plazo de un mes, que podrá ampliarse a dos meses más en función de la complejidad y el número de reclamaciones que el Área Responsable de Privacidad competente esté gestionando en ese momento. Cuando se amplíe el plazo para responder a la solicitud, se informará al interesado de dicha ampliación y de los motivos concretos que la justifican en el plazo de un mes.

La respuesta será notificada al Interesado por escrito o por medios electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de la misma por designación expresa del Interesado y, a falta de tal indicación, mediante el mismo medio en que se presentó la solicitud.

Una vez notificado el interesado, se registrará en el sistema de gestión la fecha de la respuesta y el medio utilizado.

¿Qué ocurre si se rechaza una solicitud o si el interesado no está satisfecho con la respuesta dada?

Si un Interesado no está de acuerdo con la denegación de su solicitud, tal y como consta en la respuesta recibida en el plazo establecido, o si desea impugnar la respuesta dada, tendrá derecho a presentar una reclamación ante las autoridades de control pertinentes del EEE o a interponer una demanda ante los tribunales competentes del EEE. Estos derechos se ejercerán de conformidad con el apartado 4.1.

Las solicitudes de los Interesados podrán ser rechazadas cuando reiteren otras solicitudes anteriores y respondidas ya presentadas por el mismo interesado en relación con los mismos hechos.

Registro de Cumplimiento

El DPO Global mantendrá un registro de todas las solicitudes presentadas por los Interesados y del resultado de su ejecución y respuesta.

ANEXO sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las BCR

¿Cuál es el organismo corporativo responsable?

El DPO Global es el órgano corporativo del Grupo Telefónica encargado de la gestión de las reclamaciones por incumplimiento del procedimiento BCR.

¿Por qué motivos se puede presentar una denuncia?

Los Interesados podrán presentar una reclamación ante el DPO Global o el Área Responsable por incumplimiento de las BCR contra una Empresa del Grupo cuando consideren que dicha Empresa del Grupo no ha cumplido con las normas recogidas en estas BCR y puedan alegar disconformidad al respecto.

¿Cómo se puede presentar una denuncia?

Los Interesados podrán denunciar, en los plazos previstos por la normativa administrativa y civil aplicable, las infracciones de las BCR. La reclamación o solicitud podrá dirigirse contra la Empresa del Grupo que considere infractora o, cuando la infracción pueda deberse a un acto de una Empresa del Grupo situada fuera del EEE, el interesado tendrá derecho a presentar la reclamación o solicitud directamente ante Telefónica S.A., España.

Las reclamaciones por infracciones de las BCR pueden presentarse por escrito dirigiéndose (i) a la dirección de correo electrónico específica "bcr.dpo@telefonica.com"; y/o (ii) al Canal de Consultas disponible en www.telefonica.com (Asunto: *Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Telefónica - BCR*). Otros cumplimientos de protección de datos ajenos a las BCR seguirán los canales y puntos de contacto ya dedicados a este fin por cada entidad de Telefónica. Las entidades de Telefónica colaborarán entre sí en la gestión de las reclamaciones relacionadas con las BCR cuando se reciban mediante un canal distinto a la dirección de correo electrónico dedicada o al Canal Responsable de Comunicación Comercial y facilitarán al interesado información suficiente al respecto.

Las reclamaciones deben ajustarse a los siguientes aspectos formales:

- Nombre, apellidos y dirección del interesado y, en su caso, del representante debidamente acreditado, documento nacional de identidad o número de pasaporte, cuando existan dudas razonables sobre la identidad del interesado.
- Motivos de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita una respuesta.
- Empresa/s, departamento o servicio del Grupo donde se hayan producido los hechos que dan lugar a la reclamación.
- Las pruebas documentales en su poder en las que se basa la denuncia.

En caso de que no pueda acreditarse suficientemente la identidad del Interesado, o no puedan establecerse con claridad los hechos que motivan la reclamación, podrá requerírsele para que

complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales. Si la documentación no se cumplimenta como se indica, se dará por concluido y archivado el procedimiento de denuncia.

¿Cuál es el plazo para obtener respuesta a una reclamación?

Una vez presentada una reclamación por incumplimiento de las BCR por parte de un Interesado, el Área Responsable del Grupo valorará los requisitos para su admisión.

Se dará respuesta a la reclamación en el plazo de un mes, ampliable a dos meses más en función de la complejidad y el número de reclamaciones que el Área Responsable competente esté gestionando en ese momento. Cuando se amplíe el plazo para responder a la reclamación, se informará al interesado de dicha ampliación y de los motivos concretos que la justifican en el plazo de un mes. Además, se informará al interesado del plazo aproximado para obtener una respuesta.

La respuesta será notificada al Interesado por escrito o por medios electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de la misma por designación expresa del Interesado y, a falta de tal indicación, mediante el mismo medio en que se presentó la reclamación.

La respuesta que se dé al interesado será en todo caso motivada, e incluirá conclusiones claras sobre la petición planteada en la reclamación.

¿Qué ocurre si se admite una reclamación?

Cuando una reclamación haya sido admitida por el Área Responsable encargada, se enviará al Interesado un acuse de recibo indicando la fecha de recepción. Además, se abrirá y procesará el expediente correspondiente.

Admitida la reclamación, Telefónica procederá a investigar los hechos y motivos que la motivaron. Telefónica utilizará los mecanismos contractuales y de gobierno previstos en las BCR para corregir los hechos que motivaron la reclamación, remediar sus efectos y evitarlos en el futuro. El Interesado será informado de las medidas adoptadas por Telefónica en este sentido.

¿Qué ocurre si se declara inadmisibles una reclamación?

Una denuncia podrá ser declarada inadmisibles cuando se omitan datos esenciales para su tramitación, incluidos los casos en que no se especifiquen los motivos de la denuncia y, en particular:

- Cuando los hechos, motivos y solicitud de la reclamación no se refieran a actividades de tratamiento específicas.
- Cuando la reclamación reitere otras anteriores y respondidas ya presentadas por el mismo Interesado en relación con los mismos hechos.
- Cuando haya transcurrido el plazo para presentar la denuncia.
- Incumplimiento de los aspectos formales expuestos.

Cuando una reclamación sea declarada inadmisibile por alguna de las causas anteriores, se notificará y dará respuesta motivada al interesado y se le permitirá presentar sus alegaciones al respecto, según se indique en la correspondiente notificación. No obstante lo anterior, en el transcurso del procedimiento, el Área Responsable encargada podrá solicitar a los Titulares y demás órganos sociales cuanta información y aclaraciones estime necesarias para dar una respuesta.

Cuando el interesado haya presentado sus alegaciones y subsistan las causas de declaración de inadmisibilidad, se le notificará una respuesta definitiva al respecto.

Cuando el Área Responsable encargada tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una denuncia y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre el mismo asunto, se abstendrá de tramitar la primera.

Asimismo, el Interesado podrá solicitar la interrupción del procedimiento de reclamación, o bien la/s Empresa/as del Grupo podrá/n rectificar la situación con el Interesado a su satisfacción, en cuyo caso lo documentará y comunicará al Área Responsable competente. En caso de que el procedimiento de reclamación finalice en alguno de los supuestos mencionados, se archivará en consecuencia.

¿Qué ocurre si se rechaza una reclamación o si el interesado no está satisfecho con la respuesta dada?

Si un interesado no está de acuerdo con la desestimación de su reclamación, tal como se recoge en la respuesta dada en el plazo establecido, o si desea impugnar la respuesta dada, seguirá teniendo derecho a presentar una reclamación ante las autoridades de control pertinentes del EEE o a interponer una demanda ante los tribunales competentes del EEE. Estos derechos se ejercerán de conformidad con el apartado 4.1.

Registro de Reclamaciones

El DPO Global mantendrá un registro de todas las reclamaciones presentadas por los interesados y del resultado de su aplicación y respuesta.

Además, a continuación, se ofrece un ejemplo de la herramienta del proceso de reclamaciones.

Seleccionas el país y la causa de la reclamación.

fundamento y exhaustividad y se rige por un [procedimiento de tramitación y recepción de comunicaciones recibidas](#) que también puede consultar. Le recordamos que a través de este canal de comunicación no se gestionan consultas de carácter comercial, para eso disponen de los correspondientes [teléfonos](#) y [herramientas de atención al cliente](#).

SELECCIONA EL PAÍS DONDE TE ENCUENTRAS

Alemania

INDICA LA TEMÁTICA DE TU CONSULTA

- Accesibilidad
- Accesibilidad**
- Cadena de Suministro
- Derechos Humanos
- Diversidad y Gestión del Talento
- Innovación Sostenible
- Integridad
- Libertad de Expresión
- Medioambiente y Ecoeficiencia
- Otros
- Privacidad
- Derechos del niño
- Comunicación Responsable



